

DANS CE CADRE

Académie :	Session :
Examen :	Série :
Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
Épreuve/sous épreuve :	
NOM :	
(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
Prénoms :	N° du candidat
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

SUJET DE TECHNOLOGIE

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Code : 33 404	Session 2012	SUJET 1
ÉPREUVE U21 - TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 1 /7

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous venez d'être recruté(e) en qualité de gouvernant(e) à l'hôtel Du Bellay d'Angers (cf. annexe n°2 fiche signalétique de l'hôtel).

Question 1 :

À l'aide de l'organigramme de l'établissement (annexe 1), identifier :

1.1. votre supérieur hiérarchique direct,



1.2. vos subordonnés.



Question 2 :

2.1. Vous exigez un autocontrôle rigoureux de la part des femmes de chambre et des valets. En quoi consiste cette tâche ?



.....

.....

.....

.....

2.2. Citer un avantage et un inconvénient de cette procédure.

 Avantage :

.....

 Inconvénient :

.....

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Code : 33 404	Session 2012	SUJET 1
ÉPREUVE U21 - TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 2/7

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Question 3 :

3.1. Nommer quatre documents supports de votre activité que vous êtes amené(e) à renseigner lors de l'entretien courant des locaux d'hébergement.









Question 4 :

Vous décidez de convoquer votre brigade de femmes et valets de chambre pour une réunion d'information trimestrielle. Afin de préparer cette réunion, citer :

4.1. quatre éléments de l'organisation matérielle de cette réunion ;









4.2. quatre moyens d'information du personnel et de la direction.









NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Question 5 :

L'établissement propriétaire du linge confie actuellement l'entretien de celui-ci à une blanchisserie extérieure. Le stock de linge ayant besoin d'être renouvelé (plat et éponge), vous envisagez de le louer auprès d'une nouvelle entreprise avec une livraison les mardi, jeudi et samedi.

Afin d'établir un devis, le loueur de linge souhaite connaître le stock journalier nécessaire pour votre hôtel. Votre étude se limitera aux pièces de linges suivantes : draps simples, draps doubles, draps de bain (un par personne), serviettes de bain (deux par personne) et tapis de bain.

5.1. Présenter dans le tableau ci-dessous les calculs détaillés d'un jeu de linge complet.

Type de chambre	Draps simples	Draps doubles	Taies	Draps de bain	Serviettes de bain	Tapis de bain
Double						
Junior suite						
Twin						
Un jeu de linge complet						

5.2. Définir le nombre de jeux de linge à louer, justifier votre choix.



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Question 6 :

Vous organisez une session de recrutement pour compléter votre équipe de femmes ou de valets de chambre. Vous recevez cinq candidats pour deux postes à pourvoir. À la fin de la journée, vous hésitez entre trois candidatures que vous considérez intéressantes mais identiques au niveau des compétences.

6.1. Proposer trois critères de sélection pour déterminer les deux candidat(e)s à retenir.



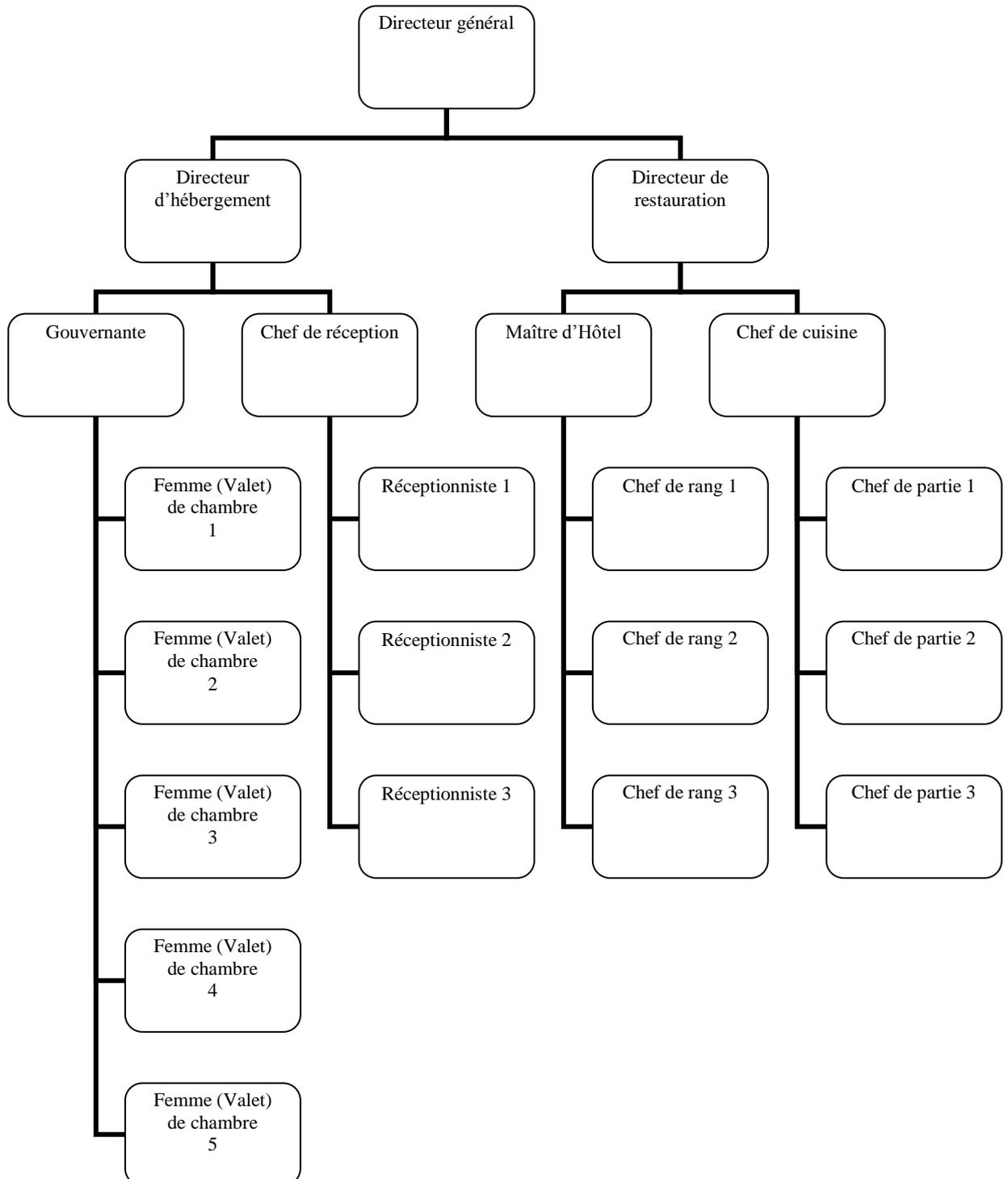




NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 1

Organigramme de l'hôtel Du Bellay



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 2

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL DU BELLAY
Quai de Langeay
49100 ANGERS
Tél : 02.41.42.50.05
Fax : 02.41.37.91.00
Courriel : hoteldubellay@wanadoo.fr
Site Internet : www.hoteldubellay.com

Catégorie : 4 étoiles (normes 2009)

Situation : à proximité du Château des Comtes d'Anjou et de ses fameuses dix-sept tours

Capacité : 96 chambres réparties sur 6 niveaux :

- 43 chambres à grand lit
- 43 chambres à 2 lits
- 10 juniors-suites (chambre avec un seul grand lit)

Prix moyen chambre	de 190 à 280 €
Taux d'occupation annuel	70 %
Durée moyenne de séjour	2 jours
Indice de fréquentation	1,5
Segmentation	Affaires individuels : 40 % Affaires groupes et séminaires : 30 % Individuels tourisme : 30 %

Toutes les chambres et juniors-suites, au décor sobre et élégant, disposent des équipements les plus modernes : bureau fonctionnel, Internet classique, WIFI, télévision avec vaste choix de chaînes, mini-bar, coffre-fort notamment. La clientèle « affaires » est, pour une grande part, une clientèle d'habitues.

Divers :

- Restaurant gastronomique
- Bar
- Salles de séminaires
- Point Internet
- Salle de remise en forme

Le linge appartient à l'hôtel et est entretenu par une blanchisserie extérieure.

Les chambres sont équipées de couvertures.

L'intégralité du linge (plat et éponge) est changée tous les jours (même pour les recouches).

BREVET PROFESSIONNEL GOURVERNANTE	Code : 33 404	Session 2012	SUJET 1
ÉPREUVE U21 - TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 7/7