

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 2013	SUJET 2
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 « LE NORMAND » à Honfleur (cf. annexe fiche signalétique hôtel, page 7/7).

Question 1 :

Les clients habitués aiment bien être reconnus, et obtenir un service personnalisé.

1.1- Indiquer le nom du document sur lequel vous pourriez repérer les informations concernant les clients habitués.



1.2- Lister quatre informations qu'il vous sera possible de trouver sur ce document.









1.3- Indiquer un avantage pour les clients et un avantage pour l'hôtelier de la tenue de ces documents.

 Un avantage pour le client :

 Un avantage pour l'hôtelier :

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Code : 33 404	Session 2013	SUJET 2
ÉPREUVE U21 - TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 2/7

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Question 2 :

Votre direction souhaite mettre à jour les fiches de postes des étages. Pour l'aider dans ce travail, citer quatre tâches spécifiques que réalise le gouvernant lors de l'ouverture du service le matin.



.....



.....



.....



.....

Question 3 :

L'incendie est un des périls les plus redoutés dans l'hôtellerie.

Lister quatre obligations de l'hôtelier dans le domaine de la prévention et de la lutte contre l'incendie.



.....



.....



.....



.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Question 4 :

Citer trois formules possibles pour la gestion et l'entretien du linge de l'hôtel.



.....



.....



.....

Question 5 :

En accord avec votre direction, votre gouvernant(e) général(e) va renouveler le stock des carrés visage éponge. Pour répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante en terme de qualité et d'hygiène, il (elle) souhaite que leur entretien se fasse dans la buanderie de l'hôtel, rénovée l'an dernier, équipée d'un lave-linge semi-professionnel d'une capacité réelle de 7,5 kg, non occupée toute la journée.

5.1 - Donner quatre avantages du traitement sur place des carrés visage éponge.



.....



.....



.....



.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Sachant que :

- le nombre de jeux de carrés visage éponge nécessaire est de 3,5 (1 en chambre, 1 en buanderie, 1 en lingerie, ½ en stock réserve) ;
- le calcul du nombre de carrés visage éponge par jeu est fondé sur une occupation maximale de l'hôtel ;
- le prix d'achat unitaire hors taxe d'un carré visage éponge est de 1,05 € ;
- le poids unitaire d'un carré visage éponge est de 0,12 kg ;

5.2- Chiffrer le montant HT que représentera l'achat du nombre de carrés visage éponge nécessaire ;



.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5.3- Calculer le nombre journalier de rotations du lave-linge nécessaire à l'entretien des carrés visage éponge en considérant que leur utilisation au quotidien est directement liée au taux d'occupation et à l'indice de fréquentation.



.....
.....
.....
.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Question 6 :

Parmi vos clients, certains sont atteints de troubles visuels. En effet, en France, plus de trois millions de personnes souffrent de déficience visuelle (aveugles ou malvoyantes).

Décrire trois attitudes que vous pourriez adopter pour bien accueillir ce profil de clientèle à l'hôtel.



.....

.....



.....

.....



.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL LE NORMAND Quai Lepaulmier, 14600 HONFLEUR TÉL : 02.57.52.21.22 ; FAX : 02.57.52.21.23 E-mail : lenormandhonfleur@orange.fr Site Internet : www.lenormandhonfleur.com	
Catégorie	3 étoiles
Situation	Situé idéalement à l'orée du centre de la ville et à proximité du pont de Normandie
Chambres	L'hôtel comporte 100 chambres (60 chambres à grand lit pour 1 ou 2 personne(s) – 40 chambres avec lits jumeaux). Un couchage supplémentaire est possible dans l'ensemble des chambres grâce à un canapé-lit (1 place). Toutes les chambres sont équipées de téléviseur écran plat avec chaînes internationales et thématiques, mini-bar, sèche-cheveux.
Tarifs des chambres	Chambre individuelle : à partir de 120 euros Chambre 2 personnes : à partir de 150 euros Chambre 3 personnes : à partir de 180 euros
Segmentation clientèle	30 % de clients « individuels affaires » 50 % de clients « individuels tourisme » 20 % de clients « groupes tourisme »
Taux d'occupation moyen	70 % au cours de l'année précédente
Indice de fréquentation	1.6
Restaurant	«La Bolée» accueille les clients de 12h à 14h et de 19h à 21h30.
Petit déjeuner	Deux formules : - Petit déjeuner continental servi en chambre de 6h30 à 12h au prix de 12 euros. - Petit déjeuner buffet servi au restaurant de 6h30 à 10h au prix de 15 euros.

BREVET PROFESSIONNEL GOURVERNANTE	Code : 33 404	Session 2013	SUJET 2
ÉPREUVE U21 - TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 7/7