

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

**Matériel autorisé : calculatrice**

<b>BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE</b>	<b>Code : 33 404</b>	<b>Session 2017</b>	<b>SUJET 4</b>
<b>ÉPREUVE U21 - TECHNOLOGIE</b>	<b>Durée : 1 h</b>	<b>Coefficient : 1,5</b>	<b>Page 1/7</b>

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous venez d'être recruté(e) en qualité de gouvernant(e) d'étage à l'hôtel de la Thiérache à Vervins.

### FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<b>HÔTEL DE LA THIÉRACHE***</b>	
Catégorie	3*
Situation	Place du général DE GAULLE – 02140 VERVINS
Chambres	94 chambres climatisées et insonorisées – réparties sur 4 étages.
Tarifs des chambres	Prix moyen des chambres – 150 euros H. T.
Segmentation clientèle & activité	Clients individuels et groupes – affaires et tourisme Ouvert 365 jours par an
Taux d'occupation moyen	68 %
Indice de fréquentation	1,80
Restaurant	Traditionnel – 70 couverts
Petit déjeuner	Continental en chambre – Buffet en salle petits déjeuners - 19 euros
	Réception ouverte 24h/24 Wifi gratuit dans les chambres et lieux publics Pressing avec service « express » Salle de réunion et équipements séminaires Salle de remise en forme et espace bien-être avec piscine intérieure Parking couvert gratuit – Box fermés payants (6 euros par jour) Animaux refusés

<b>BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE</b>	<b>Code : 33 404</b>	<b>Session 2017</b>	<b>SUJET 4</b>
<b>ÉPREUVE U21 - TECHNOLOGIE</b>	<b>Durée : 1 h</b>	<b>Coefficient : 1,5</b>	<b>Page 2/7</b>

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Question 1 :

Le moment de l'ouverture dans les étages est un moment important pour la réussite de la journée de travail. Afin de le préparer efficacement, **lister** 4 informations dont vous aurez besoin pour élaborer la feuille de travail des femmes de chambres.

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Question 2 :

Votre direction souhaite mettre en place l'autocontrôle au niveau des étages. Après avoir **rappelé** le principe de l'autocontrôle, **indiquer** un avantage pour l'hôtel et un avantage pour la femme de chambre de la mise en place de cette procédure.

Le principe de l'autocontrôle :

---

---

---

---

1 avantage pour l'hôtel :

---

---

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1 avantage pour la femme de chambre :

---

---

## Question 3 :

Actuellement l'hôtel refuse d'accueillir les animaux domestiques. De nombreuses personnes qui souhaitent réserver un séjour dans votre hôtel s'en plaignent.

Face à cette situation, la direction envisage de leur autoriser l'accès à l'établissement. Afin de l'aider dans sa prise de décision, elle vous demande de **lister** 4 inconvénients que pourrait présenter l'accueil des chiens et chats dans les chambres :

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Question 4 :**

Depuis plusieurs semaines les femmes et valets de chambre ne rangent plus correctement les offices après leur journée de travail.

- Afin de leur rappeler leurs obligations votre supérieur(e) hiérarchique vous demande de **rédiger**, ci-dessous, 1 note de service à afficher dans les offices.

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Question 5 :

En vous appuyant sur les données de fréquentation de l'hôtel pour le dernier semestre indiquées ci-dessous, **calculer** le pourcentage que chaque segment de clientèle représente pour votre établissement (**arrondir** les pourcentages au chiffre entier le plus proche), ainsi que les totaux.

Segments de clientèle par motif de séjour	Nombre de chambres louées (de juillet à décembre 2016)	Pourcentage
Individuels tourisme	2 310	
Individuels affaires	4 020	
Groupes tourisme	1 740	
Groupes affaires	2 640	
Familiale	810	
TOTAUX		

Suggérez trois types de segmentation, autres que la segmentation par motif de séjour ci-dessus, afin d'adapter les prestations proposées par votre établissement pour en améliorer la fréquentation.

- Segmentation par : \_\_\_\_\_
- Segmentation par : \_\_\_\_\_
- Segmentation par : \_\_\_\_\_

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Question 6 :

Votre établissement accueille actuellement principalement une clientèle individuelle et de groupes, d'affaires et de tourisme.

Afin de faire face à la baisse de fréquentation, constatée durant les vacances scolaires, de la clientèle familiale, votre direction vous demande de :

- **citer** deux services **proposés** par votre établissement qui sont adaptés à ce type de clientèle, en prenant appui sur la fiche signalétique.

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- **citer** deux services que vous pourriez **mettre en place** pour attirer ce segment de clientèle durant ces périodes.

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_