

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)	
NE RIEN ÉCRIRE	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)
	Appréciation du correcteur	
	<input type="text"/> Note :	

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

**BP Gouvernante**  
**E21 – Sous-épreuve de technologie**  
**SUJET**

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.  
 Le prêt entre candidats est interdit.

Nombre de pages composant le sujet, y compris la page de garde : 5

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	19SP-BP GOUV U21	Session 2019	SUJET 3
ÉPREUVE E2-U21 : TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 1/5

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous travaillez en qualité de gouvernant à l'hôtel Princesse Mathilde à Caen (document N°1 fiche signalétique de l'hôtel). Votre directeur, Monsieur Lucas, souhaite revoir l'organisation du travail dans les étages.

## Question 1

**1.1 Calculer** le nombre total de chambres à nettoyer tous les jours et préciser le nombre de chambres à blanc et le nombre de chambres en recouche. Toutes les chambres ont le même taux d'occupation (arrondir au nombre entier le plus proche).

-

**1.2 Indiquer** trois informations à prendre en compte pour répartir le travail des femmes de chambres.

-

-

-

**1.3 Indiquer** trois informations que l'on peut trouver sur les fiches de travail des femmes de chambres.

-

-

-

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	19SP-BP GOUV U21	Session 2019	SUJET 3
ÉPREUVE E2-U21 : TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 2/5

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Question 2

Vous avez constaté qu'il était souvent difficile de retrouver un objet oublié par un client (les objets sont placés dans des cartons et stockés dans une réserve au sous-sol de l'hôtel).

Afin de réaliser plus tard une procédure claire permettant d'éviter ce dysfonctionnement, **compléter** le tableau d'analyse ci-dessous :

<b>Trois différents métiers</b> du secteur hébergement qui pourront être concernés par cette nouvelle procédure	<b>Trois lieux de stockage</b> possibles pour ces objets trouvés	<b>Deux documents internes</b> qui pourront être utilisés

## Question 3

Votre directeur, Monsieur Lucas, envisage de créer un poste d'équipier pour améliorer la qualité des prestations dans les étages. Dans cette optique, il vous demande de **citer** trois sources de recrutement externe possibles :

- 
- 
-

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Question 4

Un client présentant des troubles auditifs sévères a récemment séjourné à l'hôtel. Afin d'améliorer l'accueil de ce segment de clientèle, votre directeur vous demande de **proposer** quatre consignes d'accueil, et/ ou services, matériels, produits qui pourraient être mis en place à l'avenir dans les étages :

- 
- 
- 
- 

## Question 5

Les clients étant de plus en plus soucieux de l'environnement et du développement durable, votre entreprise souhaite sensibiliser son personnel à une démarche environnementale.

**Citer** trois actions concrètes à mener dans le service des étages en faveur de l'environnement :

- 
- 
- 

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	19SP-BP GOUV U21	Session 2019	SUJET 3
ÉPREUVE E2-U21 : TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 4/5

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## DOCUMENT N°1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<b>HÔTEL PRINCESSE MATHILDE ****</b> <b>Place des Quatrans 14000 CAEN</b> <b>Tél : 02 35 40 XX XX - Fax : 02 35 40 XX XX</b> <b>E-mail : <a href="mailto:princessemathilde@info.fr">princessemathilde@info.fr</a></b> <b>Site internet : <a href="http://www.princessemathilde.com">www.princessemathilde.com</a></b>	
Catégorie	4 étoiles
Situation	L'hôtel est situé en centre-ville de Caen. Il offre calme, repos et un accès facile aux différentes animations de la ville, centres d'affaires, salons et congrès environnants.
Chambres	125 chambres réparties sur 5 étages 60 chambres à grand lit 60 chambres à deux lits 5 suites (1 par étage)
Tarifs des chambres	Prix des chambres 180 à 295 €
Segmentation clientèle	Individuels familles : 25 % Individuels affaires : 55 % (clientèle habituée) Groupes tourisme et affaires : 20%
Taux d'occupation moyen	TO moyen annuel : 68% Prix moyen chambres : 98 €
Indice de fréquentation	Durée moyenne de séjour : 3 jours Indice de fréquentation : 1.4
Restaurant	Un restaurant gastronomique Trois salles de séminaires Une piscine couverte et un centre de remise en forme
Petit déjeuner	Servi en chambre ou au buffet de 6h30 à 10h00 (10h30 en chambre)

Remarque : l'équipe de femmes et valets de chambre est une équipe interne (pas de sous-traitance).

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	19SP-BP GOUV U21	Session 2019	SUJET 3
ÉPREUVE E2-U21 : TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 5/5