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.

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

E2 - ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE ET DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'ENVIRONNEMENT

U21 – Sous-épreuve de technologie

SUJET

« L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
L'usage de calculatrice sans mémoire « type collège » est autorisé »

Le prêt entre candidats est interdit.
Nombre de pages composant le sujet, y compris la page de garde : 8

Tous vos calculs doivent être arrondis à deux décimales.

LE CANDIDAT DOIT RÉPONDRE SUR LE SUJET.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous venez d'être recruté(e) en qualité d'assistant(e) de la gouvernante générale de l'hôtel le Tolosa à Toulouse- Blagnac (voir fiche signalétique, DOCUMENT 1, page 6). Dès votre arrivée, le directeur souhaite vous associer à différentes missions.

DOSSIER 1

L'hôtel envisage d'adhérer au label « Tourisme et Handicap » (voir DOCUMENT 2, page 7).

1. Indiquer les types de handicap. Pour chacun d'eux, proposer deux attitudes d'accueil et/ou des services, des matériels, des aménagements à mettre en place pour faciliter la prise en charge des clients.

Types de handicap	Propositions
	- -
	- -
	- -
	- -

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOSSIER 2

La lingère part à la retraite à la fin de l'année. La direction de l'hôtel envisage de sous-traiter l'entretien du linge à une blanchisserie externe.
Votre gouvernante souhaite obtenir votre avis avant de finaliser sa proposition à la direction.

2.1. Dans le tableau ci-dessous, indiquer deux avantages et deux inconvénients que peuvent présenter chacune de ces organisations.

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Blanchisserie interne	- -	- -
Blanchisserie externe	- -	- -

Dans le cas où la direction souhaite continuer la gestion du linge en interne, vous établissez une fiche de poste « lingère/linger » en vue d'une campagne de recrutement.

2.2. Citer quatre informations que l'on retrouve sur une fiche de poste.

-

-

-

-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

À la suite de plusieurs plaintes clients vous décidez de rappeler à votre équipe, la procédure de gestion du pressing des tenues personnelles des clients.

2.3. Présenter les étapes du prélèvement du linge à la réception ou dans la chambre du client au classement du bon de livraison de retour (le pressing client est en sous-traitance avec la société Eli Pressing). Vous vous aiderez du **DOCUMENT 3 (page 8)**, que la gouvernante vous a communiqué.

ÉTAPE 1	
ÉTAPE 2	
ÉTAPE 3	
ÉTAPE 4	
ÉTAPE 5	
ÉTAPE 6	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOSSIER 3

Depuis plusieurs semaines, le personnel d'étage se montre fatigué, plus lent dans la réalisation de ses tâches et plusieurs arrêts maladie sont constatés. Vous vous interrogez sur cette situation et après avoir échangé avec quelques équipiers, ils vous font remarquer la pénibilité de leur travail et le manque de considération pour leur investissement quotidien. Soucieux(se) de leur bien-être, vous décidez de réfléchir à des leviers qui peuvent permettre d'améliorer cette situation.

3. Présenter quatre actions et/ou outils, aménagements afin d'améliorer les conditions de travail du personnel d'étage.

-

-

-

-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL TOLOSA **** **Avenue Georges Brassens – 31700 Blagnac** **Téléphone : 05 61 XX XX XX / Télécopie : 05 61 XX XX XX** **Adresse électronique : tolosa@hotel.fr Site : www.hoteltolosa.com**	
Chambres Catégorie 4*	40 chambres standards 40 chambres supérieures 3 suites
Tarifs des chambres	Chambre standard : 120 € à 170 € TTC la nuit Chambre supérieure : 150 € à 200 € TTC la nuit Suite : 250 € à 320 € TTC la nuit
Segmentation	Affaires : 75 % Loisirs : 25 %
Taux d'occupation moyen	85 % à l'année
Restauration	Minibar en chambre - Room service 24/24 - Restaurant bistronomique (80 couverts) – Buffet petit déjeuner
Informations diverses	2 salles de séminaires 1 piscine extérieure Wifi gratuit Parking sécurisé : 15 € par jour Navette gratuite sur réservation (trajet hôtel/aéroport uniquement)

TTC : toutes taxes comprises

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 2 - LABEL TOURISME & HANDICAP (T&H)

T&H est une marque qui identifie les établissements répondant aux besoins spécifiques des touristes en situation de handicap qu'il soit auditif, mental, moteur ou visuel.

QU'EST-CE QU'UN ÉTABLISSEMENT LABELLISÉ T&H ?

La marque Tourisme & Handicap a défini des critères d'accessibilité et d'accueil pour garantir le tourisme à tous dans la plus grande autonomie possible. Elle prend en compte, notamment, l'accès facilité aux bâtiments et aux prestations de l'établissement. Elle est également attentive à l'accueil personnalisé réservé aux touristes en termes d'attention et de bienveillance.

Un établissement labellisé, répondant donc à ces critères, est soumis à un contrôle régulier par des évaluateurs formés et spécialisés.

QUEL TYPE D'ÉTABLISSEMENT EST CONCERNÉ PAR LA MARQUE T&H ?

La marque Tourisme & Handicap concerne diverses structures pour répondre aux différentes attentes et besoins des touristes durant leur séjour. Ainsi, elle est présente aussi bien au niveau des hébergements, de la restauration, des lieux de visite, des activités de loisirs, ou encore des offices de tourisme.

QUELLES SONT LES GARANTIES T&H ?

La marque Tourisme & Handicap offre une triple garantie :

- identifier rapidement les sites touristiques adaptés aux besoins grâce aux pictogrammes dédiés ;
- un personnel sensibilisé et formé ;
- des prestations respectant la réglementation sur l'accessibilité, contrôlées par des évaluateurs spécialisés.

QUATRE TYPES DE FAMILLES DE HANDICAP

https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/tourisme-handicap-tourisme-pour-tous
Source consultée le 21 décembre 2023

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 3 - LA PROCÉDURE POUR L'ENTRETIEN DU LINGE DES CLIENTS

Au sein d'un hôtel, différents types de prestations sont proposées aux clients en matière d'entretien du linge :

- le lavage ;
- le nettoyage à sec ;
- le repassage ;
- le nettoyage à l'eau : l'aqua-nettoyage.

Les prestations sont regroupées sur une seule fiche ou sur des fiches séparées en plusieurs exemplaires :

- un exemplaire pour la facturation qui va à la réception ;
- un autre qui reste au bureau gouvernante ou à la lingerie ;
- deux partent au pressing (un double sera de retour avec le linge propre, le dernier exemplaire sera gardé par le prestataire).

- **Les contrôles à effectuer au départ du linge :**
  - vérifier le numéro de la chambre, le nom du client et la date ;
  - pointer tous les articles par rapport à la fiche ; apporter tous les renseignements nécessaires à la reconnaissance du produit (couleur, marque …) ;
  - vérifier les étiquettes d'entretien en cas de doute ;
  - ne pas prendre d'article présentant une anomalie sans en avoir averti le client, déchirure, bouton manquant… ;
  - informer le client en cas de délai supplémentaire pour le traitement spécifique.

- **Les contrôles à effectuer au retour du linge :**
  - pointer chaque pièce par rapport au bon ;
  - déposer le linge dans la chambre du client ;
  - classer le bon de retour ;
  - donner la facture à la réception.

Attention : le linge mis par le client dans le sac prévu à cet effet ne sera pris que sur ordre du client ou si la fiche complétée est jointe (le client peut se servir du sac pour stocker uniquement le linge sale, par exemple).

https://www.lhotellerie-restauration.fr
Source consultée le 21 décembre 2023