

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

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

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

E3 – ÉPREUVE DE GESTION APPLIQUÉE

SUJET

DOSSIER 1 : L'ÉVALUATION DES BESOINS EN PERSONNEL
DOSSIER 2 : LA COMMANDE
DOSSIER 3 : LA GESTION DES COÛTS
DOSSIER 4 : LE SUIVI DES STOCKS

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

Le prêt entre candidats est interdit.

Nombre de pages composant le sujet, y compris la page de garde : 11

TOUS LES CALCULS DOIVENT ÊTRE ARRONDIS À DEUX DÉCIMALES.

LE CANDIDAT DOIT RÉPONDRE SUR LE SUJET.

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 1 / 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Hôtel « BANGOR SPA ET THALASSO » ****

Port Goulphar

56360 Bangor

Téléphone : 02 96 34 XX XX.

Courriel : hotelbangor@orange.fr

RCS : Lorient A 432.322.219

L'hôtel « BANGOR SPA ET THALASSO » ****, situé dans la commune de Bangor sur l'île de Belle-Île-en-Mer dans le département du Morbihan (région Bretagne) fait la fierté de la plus grande île bretonne.

Installé dans deux bâtiments donnant sur la baie de Goulphar, cet hôtel-spa haut de gamme est magnifiquement situé au-dessus de l'océan à 2 kms du fameux phare de Goulphar et à 10 minutes du Golf de Belle-Île-en-Mer.

Cet établissement, ouvert 365 jours par an, est un hôtel de luxe de 61 chambres et suites dont 39 surplombent la côte de Belle-île-en-Mer. Il propose toutes sortes de soins, massages, cures de remise en forme, spa, séminaires, piscine intérieure d'eau douce chauffée, jacuzzi face à la mer et piscines d'eau de mer.

Vous venez d'être embauché(e) à l'hôtel « BANGOR SPA ET THALASSO » **** en tant qu'assistant(e) gouvernant(e). Madame Francine BOCHE, la gouvernante générale, que vous assisterez dans toutes ses missions, est en charge d'un service polyvalent et multitâches.

En constante collaboration avec les autres services de l'établissement, elle vous sollicite pour l'aider dans plusieurs de ses tâches.

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 2 / 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOSSIER 1 : L'ÉVALUATION DES BESOINS EN PERSONNEL

Au cours des trois dernières saisons, le service de nettoyage de chambres dirigé par Madame Boche, la gouvernante générale de l'hôtel, a rencontré de réelles difficultés à recruter pour répondre à la demande de la clientèle. Avec la reprise intense des activités, Madame Boche souhaite réorganiser son service afin de proposer un service optimal et éviter aux valets et femmes de chambre d'effectuer des heures supplémentaires.

Le festival « Belle Île On Air 2024 » est prévu cette année, début juillet et annonce une saison propice au tourisme avec l'accueil de 10 000 personnes.

Aussi, pour ne pas manquer cet évènement, Madame Boche souhaite recruter des collaborateurs en nombre suffisant et limiter le recours trop fréquent à des extras. Pour cela, elle vous demande de l'aider à déterminer l'effectif optimal en personnel d'étages pour assurer un service de qualité.

1.1. Calculer l'effectif prévisionnel du personnel des étages à partir des informations fournies dans le **document 1 (page 4/11)**.

	Détail des calculs	Résultat
Nombre de chambres louées été 2024 (Prévision juillet - août)		
Nombre de chambres à blanc		
Temps de travail effectif pour réaliser les chambres à blanc pour deux mois (en heures)		
Nombre de chambres en recouche		
Temps de travail effectif pour réaliser les chambres en recouche pour deux mois (en heures)		
Temps de travail effectif total pour deux mois		
Temps de travail d'une femme/valet de chambre pour deux mois (en heures)		
Nombre de femmes/valets de chambre nécessaire pour deux mois		

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 3 / 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.2. Analyser les résultats obtenus.

1.3. Proposer la démarche que devra engager Madame Boche.

DOCUMENT 1 - INFORMATIONS SUR L'HÔTEL « BANGOR SPA ET THALASSO » ****

Hôtel « Bangor Spa et Thalasso » ****

Nombre de chambres	61
Ouverture	7j/7j
Taux d'occupation moyen annuel	85,7 % Prévision pour la saison estivale 2024 (juillet/août) : 90,2 %
Nombre actuel de femmes/valets de chambre	3
Temps de travail d'une femme/valet de chambre	39 heures hebdomadaires soit 169 heures mensuelles

1 mois = 30 jours

Service des étages

Taux moyen de chambre à blanc (juillet/août)	Taux moyen de chambre en recouche (juillet/août)
58 %	42 %

Temps de réalisation d'une chambre à blanc : 30 minutes

Temps de réalisation d'une chambre en recouche : 20 minutes

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 4 / 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOSSIER 2 : LA COMMANDE

Nous sommes le 2 juin 2024, Madame Boche doit s'absenter, elle vous laisse ses instructions sur le bureau (document 2 - page 6/11).

2.1. Réaliser, sur l'annexe 1, le travail que vous a confié Madame Boche.

Annexe 1 : LE BON DE COMMANDE

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

BON DE COMMANDE N°

Date :
Date de livraison :
Mode de paiement :
Conditions de paiement :

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

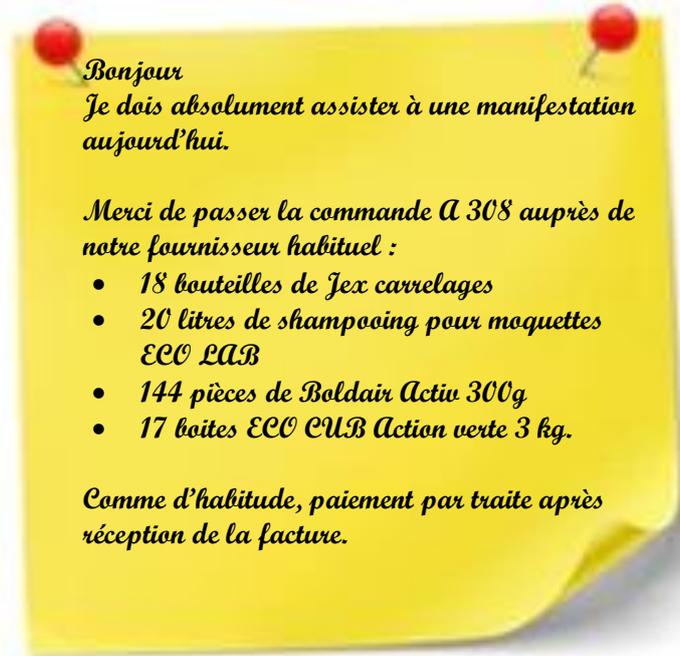
Réf	Désignations	Unité	Quantité	Prix unitaire brut HT	Remise (en %)	TOTAL NET HT
				Frais de port		
				Total HT		

« Ne pas signer le document »

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 5 / 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 2 - INSTRUCTIONS DE MADAME BOCHE



DOCUMENT 3 : EXTRAIT DU CATALOGUE DU FOURNISSEUR HABITUEL DE L'HÔTEL

DIRECT-HÔTEL ÉQUIPEMENTS 12 route des Sablières 56000 Vannes Nouveaux tarifs 2024			
Références	DÉSIGNATIONS	UNITÉS	PU HT
AIR360	BOLDAIR 360g	Carton de 24	86,10
AIR750AE	BOLDAIR AÉROSOL 750ml	Carton de 12	90,20
AIR500AE	BOLDAIR AÉROSOL 500ml	Carton de 12	82,50
AIR300AC	BOLDAIR ACTIV 300g	Carton de 36	87,20
ECUB3AV	ÉCO CUB Action verte 3KG	Pièce	8,90
ECLAB5	ÉCO LAB bidon 5L	Lot de 4 bidons	79,60
ECLAB5AC	ÉCO LAB Activ bidon 5L	Lot de 4 bidons	65,40
ECLAB1GL	ÉCO LAB gel détartrant 1L	Carton de 6	66,10
ECLAB5MO	ÉCO LAB shampoing moquette bidon 5L	Lot de 4 bidons	59,00
JEN3CAR	JEX nettoyant Carrelage bidon 3L	Carton de 6 bidons	61,10
JEN5PAR	JEX Nettoyant parquet bidon 5L	Lot de 2 bidons	52,30
JEDO20	JEX doses sur odorante 20ml	Carton de 6	54,80

Conditions de vente :
Tous nos prix sont HT et peuvent varier au cours de l'année.
Jusqu'au 30/06/2024 une remise de 6% est accordée sur nos produits ÉCO.
À partir de 300 €, la livraison est franco de port sur toutes les îles du Morbihan.
Délai de livraison : 3 jours après la commande.
Conditions de règlement : traite à 30 jours fin de mois.

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 6 / 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOSSIER 3 : LA GESTION DES COÛTS

Madame Boche vous explique que, malgré un chiffre d'affaires constant ces dernières années, l'établissement subit une diminution de ses bénéfices. La raison qu'elle évoque est une mauvaise gestion des coûts.

Pour chaque arrivée client, l'hôtel met à disposition, depuis 2023, un plateau de courtoisie en chambre. Depuis la mise en place de ce service, le budget des produits « offerts » a beaucoup augmenté et Madame Boche suppose que ce nouveau service impacte fortement les bénéfices. Elle vous charge d'analyser le budget consacré aux plateaux de courtoisie sachant que la direction alloue à ce service un montant de 20 000 € annuel.

3.1. Calculer, sur l'annexe 2, le coût annuel des plateaux de courtoisie en vous appuyant sur le document 3 (page 8/11).

Annexe 2 : COÛT ANNUEL DES PLATEAUX DE COURTOISIE (EN 2023)

Éléments	Détail des calculs	Résultat
Taux d'occupation moyen annuel		85,7 %
Année civile		365 jours
Nombre annuel de chambres louables		
Nombre de chambres louées		
Durée moyenne de séjour		2,5
Nombre de renouvellement de chambres		
Coût annuel total des plateaux de courtoisie		

3.2. Présenter les résultats de l'analyse à Madame Boche.

3.3. Proposer deux mesures qui pourraient permettre de limiter le coût de ce service.

-
-

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 7 / 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 3 - COÛT DU PLATEAU DE COURTOISIE

COMPOSITION DU PLATEAU DE COURTOISIE POUR UNE CHAMBRE

Matériels

- 1 plateau inox avec des rangements (sucre, thé, café...)
- 1 bouilloire électrique
- 2 tasses
- 2 cuillères

Matières premières

Produits	Prix unitaire HT (en €)	Quantité	Prix total HT (en €)
1/2 bouteille d'eau	0,84	2	1,68
Dosette de café soluble	0,22	2	0,44
Sachet de thé	0,42	2	0,84
Sachet d'infusion	0,28	2	0,56
Dosette de sucre en poudre	0,18	2	0,36
Dosette de lait	0,19	2	0,38
Coût total HT/chambre			4,26

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 8 / 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOSSIER 4 : LE SUIVI DES STOCKS

Madame BOCHE vous demande de mettre à jour la fiche de stock des pastilles nettoyantes en cubes pour cuvettes de toilettes ÉCO CUB ACTION VERTE (Réf : ECUB3AV).

Elle vous remet les mouvements de stock de cet article (document 4 - page 11/11) et vous précise qu'elle utilise toujours la méthode du Coût Unitaire Moyen Pondéré après chaque entrée pour valoriser cet article.

4.1. Enregistrer les mouvements de stocks sur l'annexe 3.

Annexe 3 : FICHE DE STOCK

FICHE DE STOCK										
Article :						Fournisseur : DIRECT-HÔTEL ÉQUIPEMENTS				
DATES	LIBELLÉS	ENTRÉES			SORTIES			STOCK		
		Quantité	P.U.	Montant	Quantité	P.U.	Montant	Quantité	P.U.	Montant
01/05/24	Stock initial							18	8,97	161,46

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 9 / 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

4.2. Détailler les calculs du stock après l'entrée du 9/05/2024.

- Quantité :

- Valeur :

- CUMP :

4.3. Relever la quantité de pièces de 3 kg de pastilles nettoyantes en stock le 22 mai 2024.

4.4. Indiquer la valeur du stock au 15 mai 2024. Détailler le calcul.

Madame Boche vous rappelle que la maîtrise des coûts est un souci permanent dans la gestion de l'hôtel. Elle vous précise que, pour les denrées non périssables, la quantité en stock ne doit pas dépasser les 20 produits (stock nécessaire entre deux commandes).

4.5. Relever les dates où le stock apparaît en situation de surstockage.

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 10 / 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

4.6. Proposer deux mesures qui permettent d'éviter cette situation.

-
-

4.7. Citer deux conséquences du surstockage sur le budget de l'hôtel.

-
-

DOCUMENT 4 : MOUVEMENTS DES STOCKS

BON D'ENTRÉE N°41 04/05/24 Réf: ECUB3AV Quantité : 10 PU : 8,92 €	BON DE SORTIE N°60 06/05/24 Réf: ECUB3AV Quantité : 6	BON D'ENTRÉE N°42 09/05/24 Réf: ECUB3AV Quantité : 12 PU : 8,70 €	BON DE SORTIE N°61 12/05/24 Réf: ECUB3AV Quantité : 14	BON D'ENTRÉE N°43 15/05/24 Réf: ECUB3AV Quantité : 16 PU : 8,97 €
BON DE SORTIE N°62 16/05/24 Réf: ECUB3AV Quantité : 23	BON DE SORTIE N°63 22/05/24 Réf: ECUB3AV Quantité : 3	BON D'ENTRÉE N°44 23/05/24 Réf: ECUB3AV Quantité : 26 PU : 8,75 €	BON DE SORTIE N°64 27/05/24 Réf: ECUB3AV Quantité : 15	BON D'ENTRÉE N°45 30/05/24 Réf: ECUB3AV Quantité : 17 PU : 8,90 €

(*) Prix Unitaire

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	24SP-BP GOUV U30 1	Session 2024	SUJET
ÉPREUVE : E3 – Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coefficient : 3	Page 11 / 11