



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Lille pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

SUJET DE TECHNOLOGIE

Vous venez d'être recruté(e) en qualité d'assistant(e) de la gouvernante générale de l'hôtel Saint Nicolas à La Rochelle (cf. annexe 1).

Question 1 : (12 points)

Au cours du dernier exercice, les consommations de produits d'accueil ont connu une augmentation très importante, sans qu'une augmentation de l'activité ne vienne la justifier. Il n'existe actuellement aucun suivi de stock et de consommation au sein des étages.

a) Ce matin vous constatez que le stock de savonnets est proche de zéro. Votre gouvernante vous demande de régler au plus vite cette situation. Présentez de façon schématique la procédure que vous allez suivre.

b) Sachant que vous placez deux savonnets par chambre et que leur consommation est directement liée à l'indice de fréquentation, il vous est demandé de calculer le stock minimum à posséder pour faire face à la demande avant une nouvelle livraison (en nombre d'unités et en nombre de cartons).

Informations complémentaires :

- l'emballage est individuel et siglé,
- le conditionnement est réalisé en boîte de 500,
- chaque carton comprend 10 boîtes,
- la commande minimale est de 2000 unités,
- le délai de fabrication est de 28 jours à compter de la réception de commande par le fournisseur,
- le délai maximum de livraison est de 5 jours de calendrier à compter de la fin de fabrication,
- le délai de passation de commande (délai entre le passage de commande à l'économat et le transfert chez le fournisseur) est de 72 heures maximum.

Question 2 : (3 points)

Votre gouvernante vous demande de lui rappeler l'intérêt de la qualité des produits d'accueil fournis à la clientèle, dans l'optique de justifier auprès de la direction, l'achat de produits de qualité supérieure.

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE		ACADEMIE DE BESANCON	
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2004	SUJET
Epreuve : E2 - U21 : TECHNOLOGIE		Coef : 1,5	Feuille 1/3

Question 3 : (3 points)

Votre direction souhaite développer le segment "femmes d'affaires", elle vous demande de lui présenter la liste des produits et équipements qui pourraient être mis en place pour attirer et fidéliser cette clientèle exigeante.

Question 4 : (2 points)

Rappelez quelles sont les obligations de l'hôtelier en terme de responsabilité vis-à-vis des effets personnels du client.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCÉRÉN

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE		ACADEMIE DE BESANCON	
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2004	SUJET
Epreuve : E2 - U21 : TECHNOLOGIE		Coeff : 1,5	Feuille 2/3

ANNEXE 1

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<p>Hôtel SAINT NICOLAS 13 rue de la Sardinerie 17000 LA ROCHELLE</p> <p>Tél. : 05.46.41.71.58. Fax : 05.46.41.70.59. E-mail : hotelsainnicolas@wanafonie.fr</p>

Catégorie : 4 étoiles

Capacité : 150 chambres doubles standardisées (climatisées)

Tarifs :

- 1 personne : 99 Euros
- 2 personnes : 109 Euros
- supplément troisième personne : 20 Euros

Taux d'occupation annuel : 72 %

Durée moyenne de séjour : 1,5 jours

Indice de fréquentation : 1,2

Segmentation :

- tourisme : 50 %
- affaires : 10 %
- groupes : 40 %

Restauration :

- un restaurant gastronomique : 60 couverts,
- un restaurant brasserie : 100 couverts.

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE		ACADEMIE DE BESANCON	
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2004	SUJET
Epreuve : E2 - U21 : TECHNOLOGIE		Coef : 1,5	Feuille 3/3