



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

**GRILLE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E1 : PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE
SUJET TECHNIQUE**

Date :

Nom - Prénom :

N° candidat :

ÉVALUATION	THÈMES À ÉVALUER	A.M.	M.I.	M.A.	M.S.
PARAÎTRE	1. Comportement verbal et non verbal du candidat	0	1	2	3
PRÉVISION ET ORGANISATION DU TRAVAIL	1. Respect d'une suite logique dans la démarche du candidat pour la création (dont une phase d'analyse de la situation actuelle) et la mise en place de son projet.	0	1	2	3
	2. Adaptation des solutions proposées (par le candidat) ou choisies (parmi celles proposées par le sujet ou par les membres du jury) et correction des dysfonctionnements définis par le sujet.	0	1	2	3
	3. Création de support(s) écrit(s) - par exemple contrôle des installations, conduite de réunion, notes de service ou tout autre document utile pour solutionner le problème posé.	0	1	2	3
	4. Planification de la mise en place.	0	1	2	3
TRAVAUX DE CONTRÔLE ET DE SUIVI	1. Mise en place d'une phase de contrôle efficace et correction des dysfonctionnements constatés en phase de contrôle en termes humains et/ou matériels	0	1	2	3
	2. Assurer un suivi régulier afin que la solution proposée puisse être et/ou devenir durable.	0	1	2	3
	3. Prise en compte de la dimension humaine des intervenants, actifs ou non, dans le cadre du sujet.	0	1	2	3
	4. Maîtrise de l'informatique.	0	1	2	3
CONDUITE DE L'ENTRETIEN	1. Conduite de l'entretien et réponses aux objections.	0	1	2	3
TOTAL DES POINTS PAR COLONNE					
TOTAL GÉNÉRAL		/ 30			
NOTE FINALE		/ 10			

A.M. : Aucune maîtrise
M.A. : Maîtrise acceptable

M.I. : Maîtrise insuffisante
M.S. : Maîtrise satisfaisante

Observations : _____

Signatures des Membres du Jury :

SUJET TECHNIQUE N°1

FICHE JURY

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Le candidat vient d'être recruté(e) en qualité de gouvernant(e) d'étage à l'hôtel LA TOUR SALVANY situé à Charbonnières-les-Bains. Satisfaite de son travail, sa direction lui demande de traiter le dossier suivant :

Depuis quelques semaines, les femmes de chambre se plaignent de leurs chariots.

Elles vous signalent régulièrement des problèmes, à titre d'exemple :

- des chariots trop petits,
- des étagères cassées,
- des supports pour les sacs à linge ou poubelles détériorés,
- des caoutchoucs de protection manquants,
- roues cassées, ...

Le parc de chariots en place a été acquis il y a 15 ans environ.

Sa direction, qui ne sait pas encore si elle va donner son accord pour le renouvellement des chariots, lui demande de concevoir une procédure à suivre pour :

- choisir des chariots adaptés (nombre, performances,...) ;
- organiser leur mise en place dans les étages.

Dans une heure, le jury jouant le rôle de la direction le(la) recevra pour qu'il(elle) lui présente sa procédure et le(s) document(s) nécessaires à sa mise en place.

Un des documents au moins devra être présenté sur informatique.

Éléments pour le corrigé :

Le(la) candidat(e) devra suivre une démarche logique, sous forme de schéma ou de tableau.

À titre d'exemple la chronologie pourra être la suivante :

1. Définition des besoins de l'entreprise : état réel du parc de chariots, détermination des besoins (détermination en collaboration avec des femmes de chambre).
2. Détermination d'un budget : en fonction des besoins ou imposé par la direction.
3. Appel d'offres auprès de fournisseurs : contacter des fournisseurs potentiels pour envoi de documentation et tarifs.
4. Étude des offres : par exemple à l'aide d'une grille d'évaluation du bien et des services offerts – avec des critères coefficientés selon l'importance de chacun.
5. Choix final : en fonction des besoins de l'entreprise, des avis du personnel consulté, du budget alloué (le prix proposé rentre-t-il dans le budget ? Peut-on dépasser le

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2010	CORRIGÉ
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coef : 6	Feuille 1/3

budget ? Peut-on obtenir une diminution du prix proposé ? Si oui, dans quelles proportions ?), du rapport qualité / prix / service (service après-vente ?), des conditions de livraison et des conditions de paiement (délais, règlement en plusieurs mensualités, paiement d'un acompte, etc.).

6. Information du personnel et formation concernant l'utilisation et l'entretien des chariots.

7. Retrait des anciens chariots et mise en place du nouveau matériel.

8. Suivi de l'utilisation (détériorations, mauvaise répartition de la charge) et de la maintenance (nettoyages,...).

9. Prévoir le renouvellement du bien en temps utile.

Le candidat devra, au cours de l'entretien, détecter les objections de la direction et y répondre.

Nota : Si les réponses du candidat ne satisfont pas les attentes du jury, celui-ci devra utiliser la dernière partie de l'entretien pour réorienter la discussion sur une solution viable dans le cadre de l'entreprise définie.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2010	CORRIGÉ
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coef : 6	Feuille 2/3

ANNEXE

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<p style="text-align: center;">HÔTEL LA TOUR SALVANY Avenue Georges BASSINET 69260 CHARBONNIÈRES-LES-BAINS Tél. : 04.78.77.76.75 Fax. : 04.78.77.76.74 Courriel : hotellatoursalvany@orange.fr Site Internet : www.hotel_la_tour_salvany.com</p>

Catégorie : 3 étoiles

Situation :

L'hôtel, ouvert toute l'année, situé dans un parc boisé de 3 hectares, calme et paisible, bénéficie d'un emplacement privilégié, à 5 km du centre ville de Lyon, et à 2 minutes du casino Lyon Vert.

Capacité :

- 95 chambres non fumeur, insonorisées et climatisées :
 - toutes équipées de salle de bain privative, lits jumeaux, transformables en lit double, et d'un canapé «twin» convertible 1 ou 2 personnes, coffre fort ;
 - réparties sur 5 étages en 57 chambres standard dont 3 chambres équipées pour personnes à mobilité réduite et 38 chambres supérieures situées aux deux derniers niveaux.

Tarifs :

Prestations	1 personne	2 personnes
Chambre standard	97 €	130 €
Chambre supérieure	120 €	150 €
Supplément 3 ^{ème} personne	34 €	
Petit déjeuner	15 € par personne (continental ou buffet)	

Les enfants de moins de 15 ans, bénéficient de la gratuité logés dans la chambre des parents, petit déjeuner offert, 50 % appliqués pour les repas.

Divers :

- . réception 24h/24h
- . un restaurant gastronomique «L'Orée du parc»
- . un bar
- . quatre salles de réunion transformables, superficie totale de 200 m²
- . piscine couverte et Spa
- . parking privé

Résultats :

Taux d'occupation 79 % - Indice de fréquentation 1,5 - Durée moyenne de séjour 1,3
Clientèle : Sociétés 60 %. Touristes 40 %.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2010	CORRIGÉ
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coef : 6	Feuille 3/3