



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**

SUJET TECHNIQUE N°1

FICHE CANDIDAT

Vous venez d'être recruté(e) en qualité de gouvernant(e) d'étage à l'hôtel LA TOUR SALVANY situé à Charbonnières-les-Bains.

Satisfaite de votre travail, votre direction vous demande de traiter le dossier suivant :

Sujet :

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.

TRAVAIL À RÉALISER :

Votre direction, qui ne sait pas encore si elle va donner son accord pour le renouvellement des chariots, vous 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, votre direction vous recevra pour que vous lui présentiez votre procédure et le(s) document(s) nécessaires à sa mise en place.

Un des documents au moins devra être présenté sur informatique.

| | | | |
|--|-------------|--------------|-------------|
| Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE | Durée : 4 h | Session 2010 | SUJET |
| Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE | | Coef : 6 | Feuille 1/2 |

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 | SUJET |
| Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE | | Coef : 6 | Feuille 2/2 |