



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**

TECHNOLOGIE – JURY

Éléments de corrigé

Vous travaillez en qualité de gouvernant(e), à l'hôtel La Tour Salvany à Charbonnières-les-bains (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

Question 1 : (4 points)

1. **Moyens mis en place dans les chambres pour informer les clients** : (2 réponses attendues : 1 point par réponse pertinente)

- dépliant de l'hôtel (ou Directory) mentionnant « Hôtel non fumeur » ;
- affiche au dos de la porte d'entrée de la chambre « Chambre non fumeur » ;
- chevalet « chambre non fumeur » placé dans la chambre.

2. **Points de procédures à suivre en cas d'odeur de cigarettes constatée** : (2 réponses attendues : 1 point réponse pertinente)

- le noter dans la case observations sur la feuille de travail « femme(valet) de chambre » ;
- aérer la chambre, le temps de nettoyer une autre chambre ;
- utiliser un purificateur d'air.

Question 2 : (7 points)

1. **Calcul du nombre de chambres disponibles** : (2 points)

95 chambres x 79 % de T.C. = 75,05 chambres louées
95 chambres – 75 chambres louées = 20 chambres libres par jour

2. **Calcul du nombre de chambres accessibles** : (1 point)

20/2 = 10 chambres accessibles

3. **Nombre de jours d'intervention de la société de plomberie** : (1 point)

40/10 = 4 jours

4. **Créneau horaire d'intervention de la plomberie et justification** : (3 points)

Créneau horaire préconisé : 10h à 16h (toute autre réponse pertinente acceptée).

Justification de cet horaire :

- intervention tolérée par les clients sur cet horaire dont le motif est une amélioration du confort ;
- la majorité des chambres en travaux pourra être remise en vente le jour-même ;
- toute autre réponse pertinente acceptée.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2010	CORRIGÉ
Épreuve : E2 - U21 : TECHNOLOGIE		Coef : 1,5	Feuille 1/3

Question 3 : (6 points)

En raison de travaux de changement des w.c., afin d'éviter des oublis et garantir l'organisation de votre service des étages, lister :

1. deux tâches à effectuer avant et deux tâches après les travaux par vous-même (gouvernant(e)) : (4 réponses attendues : 1 point par bonne réponse)

- informer la direction et le service de réception ;
- déterminer les jours et horaires d'intervention ;
- bloquer les chambres sur le planning le temps de l'intervention ;
- informer les clients des chambres voisines (à l'aide d'un message) ;
- contrôler le travail fait par l'intervenant extérieur ;
- contrôler la remise en état des chambres par les femmes (valet) de chambre ;
- rendre les chambres libres propres à la vente.

2. deux tâches à faire effectuer par la femme (valet) de chambre : (2 réponses attendues : 1 point par bonne réponse)

- retirer les fournitures gênantes des w.c. (papier toilette, poubelle, balayette) ;
- réaliser le nettoyage de fin de travaux.

Question 4 : (3 points : 0,5 point par réponse pertinente)

Dans la perspective du respect de l'environnement et du développement durable, énumérer six initiatives que vous envisagez de mettre en place :

- limiter le nombre de produits d'entretien ;
- sensibiliser le personnel aux économies d'eau et d'énergie ;
- contrôle du tri des déchets ;
- mise en place des ampoules basse consommation ;
- mise en place de produits d'accueil écologiques ;
- mise en place de produits d'entretien respectueux de l'environnement ;
- mise en place d'une fiche d'information dans la salle de bains et la chambre pour le renouvellement du linge pour les recouches ;
- installation d'un interrupteur général d'électricité ;
- toute autre réponse pertinente acceptée.

ANNEXE

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<p>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 : 1 h	Session 2010	CORRIGÉ
Épreuve : E2 - U21 : TECHNOLOGIE		Coef : 1,5	Feuille 3/3