



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

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)

Votre hôtel est mentionné «hôtel non fumeur». Malgré cela, certains clients se permettent de fumer dans les chambres.

Lors de l'embauche d'un(e) valet(femme) de chambre, vous attirez son attention sur ce problème.

Citer au minimum :

1. deux moyens mis en place dans les chambres pour informer les clients ;
2. deux points de procédures à suivre en cas d'odeur de cigarettes constatée.

Question 2 : (7 points)

La rénovation de votre hôtel est en cours. Vous recevez un appel téléphonique de la société «Pr'eau plomberie» de Charbonnières-les-bains, qui vous annonce avoir reçu 40 W.C. à double commande (3 litres et 6 litres), à installer en remplacement des toilettes existantes. Le patron de cette société vous demande de lui transmettre les modalités d'intervention : nombre de chambres accessibles par jour, nombre de jours d'intervention sachant que les chambres accessibles seront traitées dans la journée, et les créneaux horaires de travail possibles.

1. Afin de ne pas perturber l'activité hôtelière, calculer dans un premier temps le nombre de chambres disponibles. L'activité sur cette période correspond à l'activité annuelle moyenne.
2. Sachant que la moitié des chambres disponibles seront accessibles pour les travaux, calculer le nombre de chambres accessibles par jour.
3. Combien de jours devra intervenir la société de plomberie dans votre hôtel ?
4. Sur quel créneau horaire prévoyez-vous de faire intervenir cette entreprise ? Justifier votre réponse.

Question 3 : (6 points)

En raison des 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)) ;
2. deux tâches à faire effectuer par la(le) femme(valet) de chambre.

Question 4 : (3 points)

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

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2010	SUJET
Épreuve : E2 - U21 : TECHNOLOGIE		Coef : 1,5	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 : 1 h	Session 2010	SUJET
Épreuve : E2 - U21 : TECHNOLOGIE		Coef : 1,5	Feuille 2/2