

Concours Général 2007
« Technologie et Gestion hôtelières »
Epreuve Hébergement

ATELIER 2

ANALYSE ET CONTRÔLE DE L'ACTIVITÉ HÉBERGEMENT DANS LES ÉTAGES

Sujet Candidat

Préparation : 30 minutes

Interrogation : 30 minutes

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes assistant(e) gouvernante à l'hôtel « le Biscaye » situé à Brive la Gaillarde.
(Fiche signalétique en annexe 1)

La gouvernante décide de vous confier la mise en place des documents et mesures consécutives aux nouvelles directives reçues de votre Direction concernant l'application de la loi anti-tabac.

Elle vous charge de deux missions.

Thème 1

Elle vous remet le courrier de La Direction exprimant ses souhaits et les contraintes dans l'application de la loi à l'hôtel le Biscaye. Vous prendrez connaissance de l'annexe 2 (courrier de la Direction et rappel de la Loi anti tabac)

Travail à faire N°1 : document d'information

1.1 Proposer un document informatisé qui sensibilisera, et informera les clients de la mise en place de la loi au niveau des étages de l'hôtel le Biscaye. Ce document sera installé dans toutes les chambres de l'hôtel.

1.2 Au moment de l'interrogation par les membres du jury, vous justifierez le choix de la présentation, du contenu et de l'emplacement envisagé dans la chambre.

Thème 2

Suite au courrier de l'association des hôteliers de la Corrèze (annexe 3) dont fait partie monsieur Martin, propriétaire du Biscaye, La direction souhaite également faire un suivi du respect de la loi. Un document par les étages en liaison avec la réception va être mis en place.

Travail à faire N°2 : procédure de contrôle du respect de la Loi

2.1 Lister les étapes d'une procédure spécifique de contrôle de chambre envisageable pour réaliser un suivi le plus efficace possible du respect de la Loi anti-tabac et de la politique de votre Direction. Vous citerez à qui revient chaque tâche de la procédure envisagée.

Si vous souhaitez créer un document manuscrit ou informatisé, il est nécessaire de le préparer lors de votre temps de préparation

2.2 Quelles pourraient être les actions envisagées vis à vis des clients en cas d'infractions ?

2.3 Vous expliquerez les limites de la procédure et des actions envisagées lors de l'interrogation par les membres du jury.



Château de Biscaye
Chemin du rocher coupé
19100 Brive la Gaillarde



33-(0)5.55.85.06.10
Fax 33-(0)5.55.85.06.11
Email biscaye@wanadoo.fr

L'établissement de type indépendant est situé à Brive la Gaillarde, en Corrèze (19). Brive la Gaillarde, « la courageuse », est une étape touristique d'exception, une ville fortifiée qui offre un voyage à travers les siècles et les styles.

L'hôtel Le Biscaye est situé à 10 mN de Brive et de sa gare, à moins de 5 mN de l'autoroute A 20. Il s'agit d'un magnifique hôtel au cœur d'une propriété de 30 hectares.

PRÉSENTATION DE L'HÔTEL

Le Biscaye dispose de 38 chambres, toutes originales et décorées de manière différente, réparties sur 2 étages :

- **24 chambres « standard »**
- **10 chambres « supérieur »**
- **3 chambres « prestige » (petit appartement)**
- **1 suite nuptiale (une bouteille de champagne offerte pour les couples de jeunes mariés)**

Toutes les chambres sont équipées de bain, et de toilettes privatives, de télévision avec satellite, chaînes internationales, du téléphone avec ligne directe, prise modem, accès Wifi.

10 chambres au premier étage sont « fumeur »

Les suites possèdent toutes une vue sur le parc.

TARIFS

	Une personne	Deux personnes
standard	110 €	125 €
supérieur	185 €	205 €
prestige	265 €	310 €
Suite nuptiale	300 €	350 €

SPORTS ET DÉTENTE

Sur place, accès gratuit

Piscine extérieure
Golf 3 trous
Tennis
Prêts de clubs, raquette de tennis
Randonnées pédestres

à proximité

Equitation : 10 km
Golf 18 trous à Brive
Canoë Kayak

RESTAURANT

Un restaurant gastronomique de spécialités corréziennes : ouvert de 12h00 à 13h30 et de 19h30 à 22h00, menus à 20, 35, 60 euros hors boissons

M.Martin, Directeur
Hôtel Le Biscaye

À l'attention de mme Dejon, chef de réception
À l'attention de mme Granige, gouvernante générale
Brive le 13 mai 2007

Mesdames,

Par anticipation, dans le respect de l'application de la loi anti tabac, les décisions suivantes devront être appliquées dès le 1er septembre 2007.

Toutes nos chambres deviendront non fumeur pour une gestion plus facile des espaces.

Un petit local fumeur adapté sera à disposition des clients au rez de chaussée dans un salon prévu à cet effet.

Selon une enquête réalisée en réception sur 2006 moins de 10% de notre clientèle était spontanément demandeur d'une chambre fumeur, ce qui ne devrait donc pas poser de difficultés dans l'application des nouvelles dispositions.

Je compte sur vous pour me soumettre tous documents et initiatives qui faciliteraient cette mise en place.

Recevez mesdames Dejon et Granige, mes salutations cordiales.

Monsieur Martin

PS : Pour information,
Rappel de la loi anti tabac
Interdiction de fumer dans tous les lieux publics (16/11/2006)
Un décret publié au Journal officiel du jeudi 16 novembre 2006 fixe les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux publics.

1er février 2007 : A compter du 1er février 2007, il est interdit de fumer :

- ▶ "dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail" ;
- ▶ "dans les moyens de transports collectifs" ;
- ▶ "dans les espaces non couverts des écoles, collèges et lycées publics et privés, ainsi que des établissements destinés à l'accueil, à la formation et à l'hébergement des mineurs".

Les entreprises peuvent aménager des salles closes pour la consommation du tabac. Ces salles doivent respecter certaines normes :

- ▶ être ventilées ;
- ▶ être équipées de fermetures automatiques ;
- ▶ ne pas constituer un lieu de passage ;
- ▶ ne pas dépasser 35 m2.

1er janvier 2008 : L'interdiction entre en vigueur au 1er janvier 2008 dans les débits permanents de boissons à consommer sur place, casinos, cercles de jeu, débits de tabac, discothèques, hôtels et restaurants. **Amende** : Le fait de fumer hors des emplacements réservés à cet effet est sanctionné par une contravention de 68 euros.

Extrait de : <http://www.service-public.fr/actualites/00385.html>

Association des Hôteliers de la Corrèze

12 rue du Sergent Blandin

19000 Tulle

Mr Demont, président.

Tulle le 15 mai 2007

Objet : informations

Chers membres de l'association,

Face à l'approche de la date butoir pour l'application du décret de loi anti tabac dans nos établissements, nous avons été un certain nombre à anticiper et même à aller plus loin que le décret en proposant uniquement des chambres non fumeur à nos clients.

Suite à cette mise en place, les membres de notre association me font remonter les informations et constatations suivantes :

1. Des clients continuent à fumer dans les chambres non fumeur dégradant ainsi le matériel en l'absence de cendrier
2. Les odeurs de cigarette gênent les clients non fumeurs qui nous accusent quelquefois de ne pas avoir mise en place toutes les mesures dissuasives pour éviter les clients peu scrupuleux
3. Nos clients habitués se plaignent de ne plus avoir de chambres fumeurs alors que la loi nous autorise à le faire. Ils nous expliquent que ce choix jugé peu judicieux les incitera à aller chez des concurrents.

Nous souhaiterions connaître les actions que vous pourriez proposer pour pallier les difficultés rencontrées par nos collègues et les actions envisagées vis-à-vis de la clientèle pour faire respecter la loi.

Merci d'avance à chacun de vous pour votre aide précieuse.

M. Demont –président de L'AHC