

## Etude de cas Le Château d'Asfond

**Vous êtes assistant de direction au Château d'Asfond dont le descriptif figure en annexe 1. Après une expérience négative de la sous traitance des chambres vous décidez de procéder au recrutement de votre équipe étages en interne pour la saison d'été 2009 et de retravailler sur l'organigramme de l'équipe de réception.**

**Question n° 1 : D'après les données fournies en annexe 1 et 2, analyser de façon synthétique les caractéristiques de l'hôtel et les conséquences sur le service des étages**

**Question n° 2 : Calculer pour chaque mois de avril à octobre 2009 le nombre de femmes de chambres nécessaires d'après les données fournies en annexe 2. Arrondir chaque résultat au chiffre entier supérieur et présenter votre travail sous forme de tableau**

**Question n° 3 : En déduire la politique en matière d'embauche des femmes de chambres de l'hôtel (nombre de femmes de chambres et durée des contrats)**

**Question n° 4 : Réalisez l'organigramme du personnel d'étages et de réception d'après l'organigramme général fourni en annexe 3**

**Question n° 5 : Définissez succinctement les postes du service des étages et leurs fonctions respectives. Travail à présenter sous forme de tableau.**

**Question n° 6 : Réalisez la fiche de poste pour la gouvernante générale (annexe 4 à rendre avec la copie)**



## Annexe 1 : Fiche signalétique du Château d'Asfond

### Hôtel 4 étoiles

- Situé à proximité du Futuroscope
- Etablissement saisonnier ouvert du 01 avril au 31 octobre
- Adhérent à la chaîne Relais et Châteaux
- Bâtisse classée par les monuments historiques
- Superbe demeure poitevine, dont l'histoire a commencé au XIX<sup>ème</sup> siècle
- Mobilier d'époque, décoration style Empire

### Services de l'hôtel

- Un restaurant gastronomique de 125 couverts
- Un bar de style anglais intimiste
- Service petits déjeuners servis en chambre ou dans le restaurant
- Service affaires (fax, Wi-fi, secrétariat) et 12 salles de réunion entièrement équipées
- Service de couverture assuré pour les clients en recouche
- 1 salle de fitness
- Le week- end cours de cuisine et d'œnologie, brunch du dimanche

### Les chambres de l'hôtel

- 84 chambres personnalisées,
  - 18 chambres prestige,
  - 4 suites,
  - 1 suite royale
- Dans toutes les chambres : Mobilier de style Empire, Pay TV, wifi, plateau courtoisie



## Annexe 2 : Eléments d'organisation

Le personnel assure le service de la couverture dans les chambres en recouche (cela représente environ 40 % des chambres)

L'aménagement du temps de travail suite à la réforme des 35 heures prévoit un temps de travail mensuel de 150 heures pour l'ensemble du personnel

Les congés payés sont pris en dehors de la période d'ouverture de l'hôtel

Chaque femme de chambre bénéficie de 2 jours de repos hebdomadaire

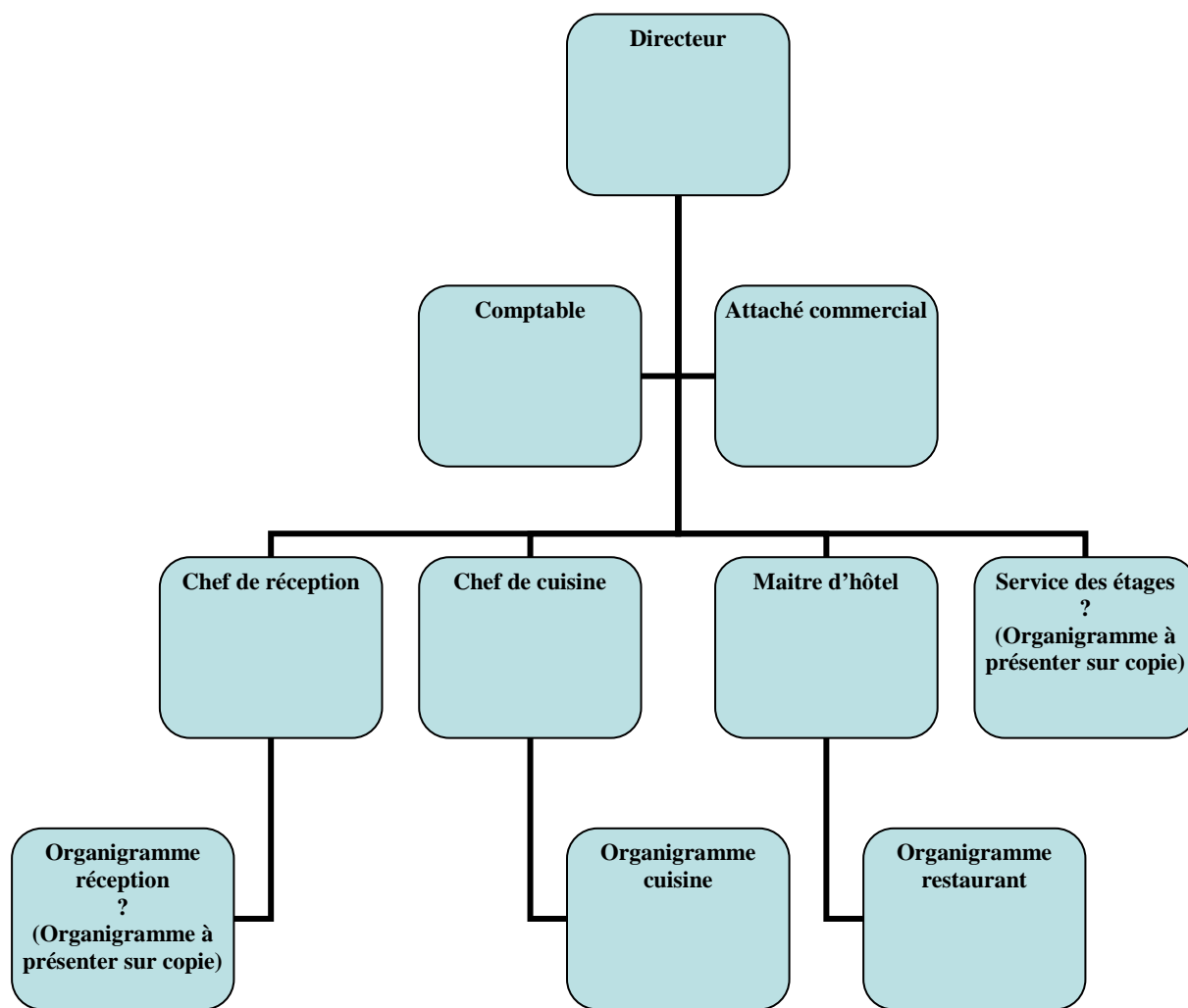
Le temps de réalisation d'une chambre est de 45 minutes

Le temps de réalisation d'une couverture est de 10 minutes

### Taux d'occupation prévisionnel pour la saison 2009

<u>Mois d'ouverture</u>	<u>T.O prévisionnel</u>
Avril	45 %
Mai	60 %
Juin	75 %
Juillet	90 %
Aout	90 %
Septembre	75 %
Octobre	45 %

**Annexe 3 : Organigramme général de l'hôtel**



**Annexe 4 : Fiche de poste gouvernante générale (à rendre avec la copie)**

<b>FICHE DE POSTE GOUVERNANTE GENERALE</b>	
<b>TECHNIQUES</b>	- - - - - -
<b>FINANCIERES ET COMMERCIALES</b>	- - - - -
<b>SOCIALES</b>	- -