

SUJET TECHNIQUE

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous êtes gouvernant(e) à l'hôtel LE NORMAND à Honfleur.

L'hôtel, comme un grand nombre de ses concurrents, doit faire face à une forte baisse d'activité depuis quelques semaines.

Afin d'améliorer la productivité du personnel, votre direction souhaite réorganiser le travail dans les services, avec pour objectifs la diminution des effectifs et le maintien des services à la clientèle.

Le responsable du room service, M. JACQUES, en charge entre autre du contrôle des mini-bars, vient de partir à la retraite et la direction a décidé de ne pas recruter pour assurer son remplacement. M. JACQUES était présent dans l'hôtel depuis de nombreuses années et chacun lui faisait confiance. Après son départ, la direction s'est aperçue qu'en fait, il n'avait pas de méthode précise de travail et qu' :

- un grand nombre de prestations n'étaient pas facturées au client ;
- aucun suivi réel des consommations n'était réalisé, les stocks n'étant pas sous clef.

TRAVAIL À RÉALISER :

Votre direction souhaite donner plus de responsabilités à votre 1^{ère} femme de chambre et dans ce cadre lui confie la gestion des mini-bars.

Afin de l'aider dans sa tâche et de mettre en place les contrôles nécessaires pour une bonne gestion, elle vous demande de :

1. **Créer** une (ou des) procédure(s) pour le suivi des consommations et la facturation aux clients, l'approvisionnement des mini-bars et le suivi des stocks ;
2. **Élaborer** les documents qui permettront de mettre en place cette(ces) procédure(s) (dont au moins un à l'aide de l'outil informatique).

Dans une heure, vous avez rendez-vous avec votre directeur(trice) pour lui présenter le fruit de votre réflexion.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2013	SUJET 2
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coef : 6	Feuille 1/2

ANNEXE - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL LE NORMAND Quai Lepaulmier 14600 HONFLEUR TÉL : 02.57.52.21.22 FAX : 02.57.52.21.23 E-mail : lenormandhonfleur@orange.fr Site Internet : www.lenormandhonfleur.com	
Catégorie	3 étoiles
Situation	Situé idéalement à l'orée du centre de la ville et à proximité du pont de Normandie
Chambres	<p>L'hôtel comporte 100 chambres (60 chambres à grand lit pour 1 ou 2 personne(s) – 40 chambres avec lits jumeaux).</p> <p>Un couchage supplémentaire est possible dans l'ensemble des chambres grâce à un canapé-lit (1 place).</p> <p>Toutes les chambres sont équipées de téléviseur écran plat avec chaînes internationales et thématiques, mini-bar, sèche-cheveux.</p>
Tarifs des chambres	<p>Chambre individuelle : à partir de 120 euros.</p> <p>Chambre 2 personnes : à partir de 150 euros.</p> <p>Chambre 3 personnes : à partir de 180 euros.</p>
Segmentation clientèle	<p>30 % de clients « individuels affaires ».</p> <p>50 % de clients « individuels tourisme ».</p> <p>20 % de clients « groupes tourisme ».</p>
Taux d'occupation moyen	70 % au cours de l'année précédente.
Indice de fréquentation	1.6
Restaurant	«La Bolée» accueille les clients de 12h à 14h et de 19h à 21h30.
Petit déjeuner	<p>Deux formules :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petit déjeuner continental servi en chambre de 6h30 à 12h au prix de 12 euros. - Petit déjeuner buffet servi au restaurant de 6h30 à 10h au prix de 15 euros.