

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
HÔTELLERIE- RESTAURATION
SESSION 2013**

ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE

HÉBERGEMENT

SUJET N°5

THÈME : LES ETAGES

Vous travaillez en qualité de Gouvernant(e) au sein de l'Hôtel 4* « Aliénor d'Aquitaine » situé dans le centre de Bordeaux. La Gouvernante Générale a constaté que depuis quelques semaines, les arrêts de travail consécutifs à des accidents de travail sont en nette augmentation dans le service des étages.

Elle vous demande de réfléchir à ce problème.

TRAVAIL A FAIRE :

1. Citez les risques encourus par les femmes et valets de chambre dans l'exercice de leur travail dans les étages et les lieux publics. (3 points)
2. Quelles actions pouvez-vous mettre en place pour minimiser ces risques ? (6 points)
3. Quel est l'intérêt pour l'hôtel « Aliénor d'Aquitaine » de mettre en place les actions précédemment proposées ? (6 points)

Suite à l'étude précédente, la Gouvernante Générale vous demande de l'aider à sélectionner de nouveaux chariots d'étage.

4. Citez au moins 5 critères déterminants pour choisir et acheter de nouveaux chariots. Justifiez vos propositions. (5 points)