

Concours Général 2012
« Technologies et Gestion Hôtelières »

HÉBERGEMENT

Durée totale de l'épreuve : 2 heures
Préparation : 1 heure pour les deux ateliers
Évaluation : 1 heure (30 minutes par atelier)

ATELIER 2 : Analyse et contrôle de l'activité hébergement

Sujet candidat

Vous êtes la première femme de chambres de l'hôtel « La Sirène », hôtel classé 3 étoiles de 100 chambres situé à Thonon-les-Bains. Nous sommes le 30 mai.2012.

La haute saison arrive et le taux d'occupation de l'hôtel va atteindre les 95 %. Afin de soulager le travail des gouvernantes d'étages, la gouvernante générale de l'hôtel en accord avec la Direction a décidé de mettre en place l'autocontrôle des chambres.

Vous participez à la mise en place de cette nouvelle procédure en créant le support qui servira aux femmes de chambre lors de l'autocontrôle

Situation 1 : mise en place de l'autocontrôle

1.1 Vous créez le document utilisé lors de l'autocontrôle des chambres.

Contraintes de présentation :

Réalisation traitement de texte

Présentation A4

Présentation attractive

Insertion d'images de la bibliothèque, de caractères spéciaux....

1.2 Vous réalisez l'autocontrôle de la chambre ... en utilisant la fiche d'autocontrôle.

1.3 Vous expliquez au jury le travail réalisé et vous justifiez vos choix

Situation 2 : Création d'un étage prestige : nouveaux produits d'accueil et nouveaux services dans les chambres.

Dans un souci d'offrir à sa clientèle un service de grande qualité avec des prestations innovantes, la direction a décidé de créer un étage prestige au troisième étage de l'hôtel.

En qualité de première femme de chambre et en tant que futur(e) gouvernant (e) d'étages, la gouvernante générale vous a chargé de réfléchir à la mise en place de produits et de services dans les chambres et les salles de bain de cet étage prestige.

Pour information, le linge éponge des salles de bain a été changé l'année dernière. La gouvernante générale a opté pour une formule de location-blanchissage et a doté toutes les salles de bain de l'hôtel en linge éponge en coton biologique.

2.1 Vous présentez oralement au jury votre travail en justifiant vos choix.