

## SUJET TECHNIQUE N° 1

### FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous venez d'être recruté(e) comme assistant(e) gouvernant(e) de l'hôtel Les Amiettes à Annecy (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

Parmi vos responsabilités, vous devez assurer l'achat et l'entretien du matériel utilisé dans les étages.

Dès votre arrivée, votre attention est attirée par la vétusté des chariots d'étage qui ne remplissent plus leur rôle de partenaire des femmes de chambres et qui ne véhiculent plus une bonne image de l'établissement.

Les femmes de chambres se plaignent tous les jours :

- difficiles à manier, les chariots sont lourds et bruyants,
- difficiles à remplir, les étagères ne sont pas réglables et trop étroites, ce qui oblige à un chargement en hauteur réduisant ainsi la visibilité,
- faute d'emplacements compartimentés et spécifiques, les produits d'accueil sont en vrac, les produits d'entretien dans un seau,
- les chariots sont encombrants et difficiles à ranger dans les offices,
- ils sont en mauvais état et difficiles à nettoyer.

TRAVAIL À RÉALISER :

1. Élaborez la procédure qui va vous mener du choix des nouveaux chariots à leur mise en place.
2. Présentez votre organisation à votre direction.

NB : Vous produirez tous les documents qui vous semblent nécessaires, dont au moins un réalisé à l'aide de l'outil informatique.

|  |             |              |       |
|--|-------------|--------------|-------|
| Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE                              | Durée : 4 h | Session 2008 | SUJET |
| Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE | Coef : 6    | Feuille 1/2  |       |

ANNEXE  
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

|  |
|--|
| <b>HÔTEL LES AMIETTES</b><br><b>Parc de la Bouline - 28 chemin du Belvédère</b><br><b>74000 ANNECY</b><br><b>Tél : 04 .50.40.63.00 - Fax : 04.50.40.66.99</b><br><b>E-mail : <a href="mailto:hotellesamiettes@wanadoo.fr">hotellesamiettes@wanadoo.fr</a></b><br><b>Site internet : <a href="http://www.hotel.les-amiettes.Annecy.com">www.hotel.les-amiettes.Annecy.com</a></b> |
|--|

Catégorie : 3 étoiles.

Situation :

L'hôtel est situé en périphérie de la ville, dans un parc de 5 hectares boisés, il offre calme, repos et un accès facile aux différentes animations de la ville, centres d'affaires, salons et congrès environnants.

Capacité : 105 chambres réparties sur 5 niveaux

- 50 chambres « twin » et 45 chambres doubles,
- 4 chambres (2 doubles et 2 « twin ») situées au premier étage, aménagées pour accueillir des personnes à mobilité réduite (ascenseurs adaptés),
- le premier et le deuxième étage sont des étages « non fumeur »,
- 6 suites (chambres à grand lit et salon avec canapé convertible 2 places) situées au dernier étage.

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Prix des chambres        | 130 à 195 €uros   |
| Taux d'occupation annuel | 84 %  |
| Durée moyenne de séjour  | 1,8 jour  |
| Indice de fréquentation  | 1,6   |
| Segmentation             | Individuels tourisme : 25 %<br>Individuels affaires : 60 %<br>Groupes tourisme : 15 % |

Restauration :

- Restaurant traditionnel : « Le Relais du Lac ».
- Bar : « Le Belvédère ».

Divers :

- 1 centre de « fitness » est accessible de 7 h. à 23 h.
- 1 service pressing.
- 1 vaste hall avec espace « affaires ».
- 2 salles de banquet avec une grande terrasse en été.
- 400 m<sup>2</sup> de salons de conférences et séminaires.
- Le linge plat est en location, le linge éponge appartient à l'hôtel et est entretenu par une blanchisserie extérieure.

A proximité :

- Promenades et sports nautiques sur le lac d'Annecy.
- Excursions, circuits de randonnée, centre équestre.
- Complexe sportif avec piscine couverte.

|  |             |              |             |
|--|-------------|--------------|-------------|
| Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE                              | Durée : 4 h | Session 2008 | SUJET       |
| Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE |             | Coef : 6     | Feuille 2/2 |