



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Lille pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

SUJET TECHNIQUE N° 1

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous venez d'être recruté(e) en qualité de gouvernant(e) de l'hôtel «PARC DU RHIN» à Strasbourg (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

Dès votre prise de fonction, vous remarquez que les produits d'entretien ne sont pas des produits professionnels mais des produits ménagers achetés chez un grossiste. Ces produits concentrés et à diluer sont stockés dans un office à côté de la lingerie et sont en «libre-service».

Sensibilisé(e) aux nouvelles contraintes des normes en matière d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement, vous décidez avec l'accord de votre direction, de remplacer la gamme actuelle et de faire appel à un fournisseur de produits d'entretien professionnels.

TRAVAIL A REALISER :

1. Elaborer la procédure qui va vous mener du choix à la mise en place de la nouvelle gamme de produits d'entretien
2. Présenter votre organisation à votre direction.

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

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2005	SUJET
Epreuve : E1 - EPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coef : 6	Feuille 1/2

ANNEXE
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HOTEL

HOTEL PARC DU RHIN
3 RUE DES CHEVALIERS DE ROHAN
67017 STRASBOURG
TEL : 33 03 88 45 54 20
FAX : 33 03 88 45 54 21
E-mail : strasbourg.parc-du-rhin@wanadoo.fr

Catégorie : 3 étoiles

Situation : l'hôtel est situé à deux pas de la Cathédrale, du quartier de la « Petite-France » et des musées, à proximité de la gare, du Parlement Européen et du Palais des Congrès.

Capacité : 100 chambres réparties sur 5 étages identiques de 20 chambres.

Chaque étage est composé de :

- 9 chambres à grand lit (dont 1 aménagée pour accueillir des personnes à mobilité réduite)
- 9 chambres à 2 lits
- 1 junior suite (chambre à grand lit)
- 1 suite (chambre à grand lit et salon avec canapé convertible)

Tarifs : de 120 € à 190 €

Taux d'occupation annuel : 76%

Durée moyenne de séjour : 2 jours

Indice de fréquentation : 1.5

Segmentation :

- affaires : 50%
- tourisme : 35%
- groupes : 15%

Restauration :

- Brasserie « l'Alsace Gourmande »
- Bar : « le Barr's Club »

Divers :

- 300 m2 de salons de conférences et de séminaires
- Le linge est en location

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2005	SUJET
Epreuve : E1 - EPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coef : 6	Feuille 2/2

SUJET RELATIONNEL N° 1

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet :

Vous venez d'être recruté(e) en qualité de gouvernant(e) de l'hôtel «PARC DU RHIN» (cf. annexe fiche signalétique hôtel).

Une de vos femmes de chambre, Annick, est venue vous voir. Elle est employée à l'hôtel depuis 5 ans. Elle est appréciée pour son travail, ses qualités professionnelles, son sérieux, son honnêteté.

Après une longue hésitation et à la demande de ses collègues femmes de chambre, elle vous a fait part de problèmes concernant la façon dont votre assistant(e), Pascal(e) DUVAL s'adresse à l'équipe.

Les principaux griefs sont les suivants :

- S'adresse mal à certains membres de l'équipe,
- Se met facilement en colère,
- Fait des remarques désobligeantes et critique ouvertement certains membres de l'équipe,
- Marque des préférences parmi les femmes de chambre en étant plus exigeante avec certaines et plus laxiste avec d'autres,
- Se moque parfois ouvertement de certains membres de l'équipe.

Ces faits se déroulent le week-end lorsque vous êtes en repos et créent des tensions au sein de l'équipe. L'atmosphère est tendue.

C'est vous qui avez recruté Pascal(e) DUVAL il y a 2 mois . Son C.V., l'entretien de motivation et la recommandation d'un(e) de vos collègues gouvernant(e) vous ont incité à le(la) prendre comme collaborateur(trice).

Bien que vous souhaitiez le (la) garder car vous êtes persuadé(e) qu'il (elle) a du potentiel, vous ne pouvez laisser perdurer cette situation, mais avant de le(la) convoquer pour un entretien, vous avez mené une petite enquête en toute discrétion qui vous a confirmé les dires de votre femme de chambre.

TRAVAIL A REALISER :

1. Vous préparez l'entretien.
2. Vous recevez Pascal(e) DUVAL.

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

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2005	SUJET
Épreuve : E1 - EPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coef : 6	Feuille 1/2

ANNEXE
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HOTEL

HOTEL PARC DU RHIN
3 RUE DES CHEVALIERS DE ROHAN
67017 STRASBOURG
TEL : 33 03 88 45 54 20
FAX : 33 03 88 45 54 21
E-mail : strasbourg.parc-du-rhin@wanadoo.fr

Catégorie : 3 étoiles

Situation : l'hôtel est situé à deux pas de la Cathédrale, du quartier de la « Petite-France » et des musées, à proximité de la gare, du Parlement Européen et du Palais des Congrès.

Capacité : 100 chambres réparties sur 5 étages identiques de 20 chambres.

Chaque étage est composé de :

- 9 chambres à grand lit (dont 1 aménagée pour accueillir des personnes à mobilité réduite)
- 9 chambres à 2 lits
- 1 junior suite (chambre à grand lit)
- 1 suite (chambre à grand lit et salon avec canapé convertible)

Tarifs : de 120 € à 190 €

Taux d'occupation annuel : 76%

Durée moyenne de séjour : 2 jours

Indice de fréquentation : 1.5

Segmentation :

- affaires : 50%
- tourisme : 35%
- groupes : 15%

Restauration :

- Brasserie « l'Alsace Gourmande »
- Bar : « le Barr's Club »

Divers :

- 300 m2 de salons de conférences et de séminaires
- Le linge est en location

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2005	SUJET
Epreuve : E1 - EPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL	Coef : 6	Feuille 2/2	