



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

SUJET RELATIONNEL 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 LA TOUR SALVANY à Charbonnières-les-Bains (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

La responsable lingerie, Emmanuelle se plaint de plus en plus souvent de problèmes rencontrés avec le service du restaurant.

Emmanuelle est une lingère dynamique, motivée, digne de confiance.

Elle est très méticuleuse et soucieuse de l'ordre.

Les faits :

- Le linge du restaurant est de plus en plus fréquemment déposé devant la lingerie après le service du soir, non trié et avec des détritux.
- Les tenues de certains serveurs sont trop souvent rendues en mauvais état (ourlets décousus, boutons manquants, tissu brûlé et/ou taché par de l'encre de stylo...)
- Les horaires indiqués à la lingerie pour le change de ces mêmes tenues (de 8h à 9h et de 14h à 15h) ne sont pas toujours respectés.
- Les quantités données en linge propre lors de la distribution correspondent à la quantité de linge rendu sale, ce qui n'est pas toujours suffisant pour la mise en place : situation due au fait que du linge reste à l'office après le service.

Votre gouvernant(e) général(e) vous demande de traiter ce dossier.

Vous recevez aujourd'hui le maître d'hôtel pour une mise au point.

TRAVAIL À RÉALISER :

1. Préparer l'entretien.
2. Recevoir le maître d'hôtel.

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

MODE DE FONCTIONNEMENT DE LA LINGERIE :

- Ouverte de 8h à 16h30, tous les jours.
- Équipe composée de la chef lingère, d'une lingère et d'un(e) équipier(ère).
- Tenues du personnel et linge clients ramassés par le pressing Prestlave à 10h.
- Les autres pièces de linge sont traitées en interne.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2010	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coef : 6	Feuille 1/2

ANNEXE

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<p style="text-align: center;">HÔTEL LA TOUR SALVANY Avenue Georges BASSINET 69260 CHARBONNIÈRES-LES-BAINS Tél. : 04.78.77.76.75 Fax. : 04.78.77.76.74 Courriel : hotellatoursalvany@orange.fr Site Internet : www.hotel_la_tour_salvany.com</p>

Catégorie : 3 étoiles

Situation :

L'hôtel, ouvert toute l'année, situé dans un parc boisé de 3 hectares, calme et paisible, bénéficie d'un emplacement privilégié, à 5 km du centre ville de Lyon, et à 2 minutes du casino Lyon Vert.

Capacité :

- 95 chambres non fumeur, insonorisées et climatisées :
 - toutes équipées de salle de bain privative, lits jumeaux, transformables en lit double, et d'un canapé «twin» convertible à 1 ou 2 personnes, coffre fort ;
 - réparties sur 5 étages en 57 chambres standard dont 3 chambres équipées pour personnes à mobilité réduite et 38 chambres supérieures situées aux deux derniers niveaux.

Tarifs :

Prestations	1 personne	2 personnes
Chambre standard	97 €	130 €
Chambre supérieure	120 €	150 €
Supplément 3 ^{ème} personne	34 €	
Petit déjeuner	15 € par personne (continental ou buffet)	

Les enfants de moins de 15 ans, bénéficient de la gratuité logés dans la chambre des parents, petit déjeuner offert, 50 % appliqués pour les repas.

Divers :

- . réception 24h/24h
- . un restaurant gastronomique «L'Orée du parc»
- . un bar
- . quatre salles de réunion transformables, superficie totale de 200 m²
- . piscine couverte et Spa
- . parking privé

Résultats :

Taux d'occupation 79 % - Indice de fréquentation 1,5 - Durée moyenne de séjour 1,3
Clientèle : Sociétés 60 %. Touristes 40 %.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h	Session 2010	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER RELATIONNEL		Coef : 6	Feuille 2/2