

Session 2005

Brevet de Technicien Supérieur

RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

à référentiel commun européen

ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES
EN TROIS LANGUES VIVANTES

Durée : 4 heures

Coefficient : 5

*La calculatrice sans imprimante est autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99).
Les dictionnaires et aucun autre document ne sont autorisés.*

Tout autre matériel est interdit.

Ce sujet comporte 3 pages de textes numérotées de 1/12 à 3/12
et 9 pages d'annexes numérotées de 4/12 à 12/12.

Les candidats veilleront à composer leurs réponses en français, en anglais, en allemand ou en espagnol sur des copies séparées à anonymiser par leur numéro de candidat.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2005	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	0/12

ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN TROIS LANGUES VIVANTES

Durée : 4 heures

HÔTEL ILIXON

*La calculatrice sans imprimante est autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99).
Les dictionnaires et aucun autre document ne sont autorisés.*

Les candidats veilleront à composer leurs réponses en français, en anglais, en allemand ou en espagnol sur des copies séparées à anonymiser par leur numéro de candidat.

Ce sujet comporte 3 pages de textes numérotées de 1/12 à 3/12
et 9 pages d'annexes numérotées de 4/12 à 12/12.

Le travail à faire se compose de 3 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

Dossiers

Dossiers	Thèmes	Barème / 100	Pages
Dossier 1	Segmentation et besoins de la clientèle <i>Question 3 : rédaction en anglais</i>	50 points	Page 2
Dossier 2	Optimisation de l'activité du département hébergement	10 points	Page 3
Dossier 3	Organisation de l'équipe du service des étages <i>Question 4 : rédaction en allemand ou en espagnol</i>	40 points	Page 3

Annexes

<i>Annexe 1</i>	Présentation de l'entreprise	Page 4
<i>Annexe 2</i>	Situation géographique	Page 5
<i>Annexe 3</i>	Activités de la station	Page 6
<i>Annexe 4</i>	Environnement touristique en anglais	Page 7
<i>Annexe 5</i>	Package découverte en anglais	Page 8
<i>Annexe 6</i>	Tarifs et prévisions d'activités	Page 9
<i>Annexe 7</i>	Prévision concernant l'organisation du service des étages	Page 10
<i>Annexe 8</i>	Curriculum vitae de Sra Maria Peralta	Page 11
<i>Annexe 9</i>	Curriculum vitae de Fr Karin Riefstahl	Page 12

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2005	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	1/12

Le groupe immobilier “ Top Immobilier ” a acheté l’hôtel ILIXON, ancien palace fermé depuis les années 1970, situé à Luchon, station de sports d’hiver et station thermale.
 Les travaux de rénovation de l’établissement sont terminés et un classement 3 étoiles a été obtenu.
 L’ouverture de l’établissement est prévue pour le premier décembre.

Vous venez d’être embauché(e) en qualité de “ Responsable hébergement ” pour seconder le directeur M. Lazzaro dans la préparation de l’ouverture de l’établissement et de sa commercialisation.

DOSSIER 1 : SEGMENTATION ET BESOINS DE LA CLIENTÈLE

Aujourd’hui, les stations thermales sont pour la plupart confrontées à un repositionnement : les attentes sont différentes, la clientèle évoluée, les prises en charge par la sécurité sociale diminuent.

Pour ces raisons, les segments affaires et loisirs doivent être développés.
 M. Lazzaro a pris en charge le segment affaires (individuel, groupe et séminaires). Il vous confie le segment loisirs.

- 1) Afin de développer ce segment, vous présentez, sous forme d’un tableau, les différents canaux de distribution hôtelière et l’intérêt pour l’hôtelier de les utiliser.
- 2) Vous proposez d’intégrer les ressources touristiques de l’environnement (**annexes 1, 2, 3**) dans l’élaboration de forfaits destinés plus particulièrement à la clientèle des sports d’hiver.
 - a. À la demande de votre directeur, vous précisez les objectifs de la loi du 13 juillet 1992.
 - b. Concevez un forfait touristique « Week-end hiver » destiné plus particulièrement à la clientèle anglophone. Vous expliquez votre démarche en vous appuyant sur les attentes des clients.
- 3) You plan to arrange a three-day familiarization tour (eductour) for two British tour operators :
 - Cresta Holidays
 - Sunvil

You write this letter presenting this commercial action and don’t forget to include the programme of activities during their stay (**enclosures 4 and 5**).

SESSION	BTS Responsable de l’hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2005	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	2/12

DOSSIER 2 : OPTIMISATION DE L'ACTIVITÉ DU DÉPARTEMENT HÉBERGEMENT

L'étude des prévisions, statistiques et segmentations (**annexe 6**), vous persuade de l'intérêt d'utiliser un logiciel de " yield managment ".

Vous demandez un entretien avec votre directeur pour le convaincre d'investir dans l'achat d'un logiciel.

Vous préparez vos arguments en justifiant l'intérêt du « Yield managment » pour l'établissement et pour le personnel.

DOSSIER 3 : ORGANISATION DE L'ÉQUIPE DU SERVICE DES ÉTAGES

La situation géographique de l'hôtel ne permet pas de faire appel à la sous-traitance pour la remise en état des chambres et des locaux communs. Vous devez embaucher une brigade de femmes de chambre.

1) Vous calculez l'effectif du personnel des étages (**annexe 7**).

Afin de vous aider à préparer l'ouverture, il est urgent de recruter une gouvernante :

2) Vous décrivez la démarche de recrutement que vous retenez.

3) Vous élaborez le profil de poste de la gouvernante.

4) Usted recibe un « curriculum vitae » para este puesto (**anexo 8**).

a. Presente y justifique los puntos positivos y negativos de esta candidatura.

b. Conteste a la candidata escribiéndole una carta.

4) Sie erhalten den Lebenslauf einer Kandidatin für die Stelle als Hausdame (Siehe **Anlage Nr. 9**).

a. Listen Sie die Vorteile und Nachteile dieser Bewerbung auf und begründen Sie sie.

b. Antworten Sie der Kandidatin per Brief.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2005	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	3/12