

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

Documents et matériels autorisés :
Calculatrice à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire 99-186 du 16.11.99)
Ni les dictionnaires ni aucun autre document ne sont autorisés.

Tout autre matériel est interdit.

Ce sujet comporte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12 :
3 pages de texte numérotées de 2/12 à 4/12,
8 pages d'annexes numérotées de 5/12 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
2006	Épreuve 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

Coefficient : 5

HÔTEL DE L'EUROPE ☆☆☆

Documents et matériels autorisés :
Calculatrice à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire 99-186 du 16.11.99)
Ni les dictionnaires ni 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 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12 :
3 pages de texte numérotées de 2/12 à 4/12,
8 pages d'annexes numérotées de 5 à 12.

Le travail à faire se compose de 4 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

Dossiers	Thèmes	Barème /100	Pages
Présentation		7 points	
Dossier 1	Prise de décision commerciale	24 points	Page 2
Dossier 2	Update of the brochure	30 points	Page 3
Dossier 3	Veranstaltung – Programa de animación	20 points	Page 3
Dossier 4	Gestion du service des étages	19 points	Page 4

Annexes

Annexe 1	Fiche signalétique de l'établissement	Page 5
Annexe 2	Fax regarding a group-booking request	Page 6
Annexe 3	Extrait du contrat avec l'agence de voyage « Sunrise Travel »	Page 7
Annexe 4	Montée en charge des réservations (mai à novembre 2006)	Page 8
Annexe 5	Réservations en portefeuille au 5 mai 2006	Page 9
Annexes 6 et 6bis	Historique des réservations en 2004 et 2005	Pages 10 et 11
Annexes 7	Strasbourg et ses curiosités	Pages 12

Avertissement : Si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu des annexes vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2006	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	1/12

« HÔTEL DE L'EUROPE »

Monsieur GENET, directeur de « l'hôtel de l'Europe », établissement implanté à Strasbourg, vous a récemment recruté(e) en qualité de responsable de l'hébergement afin de le seconder dans son travail. Il prépare actuellement son départ pour le salon IMEX (The Worldwide Exhibition for Incentive Travel, Meetings and Events) à Francfort. Très pris par cette activité, il vous confie différents dossiers à étudier pour son retour :

- le traitement d'une demande de réservation de groupe,
- l'élaboration d'un programme d'animation,
- l'analyse du fonctionnement du service des étages.

Vous trouverez en annexe 1 la fiche signalétique de description de l'établissement.

DOSSIER 1 : PRISE DE DÉCISION COMMERCIALE

Le 5 mai 2006, Monsieur GENET vous remet une télécopie en provenance de l'agence « SUNRISE TRAVEL » qui souhaite prendre une réservation pour un groupe de touristes (annexe 2). Monsieur GENET entend disposer d'un avis argumenté sur la décision à prendre et vous demande donc de préparer le travail.

Pour cela, en vous aidant des informations données en annexes 4, 5, 6 et 6bis :

1.1. Vous analysez et commentez dans une note de synthèse structurée les documents relatifs :

- à la montée en charge des réservations et aux réservations en portefeuille concernant les segments Tourisme (Annexes 4 et 5),
- à l'historique 2004 et 2005 concernant la fréquentation de ces mêmes segments (Annexes 6 et 6bis).

1.2. Vous calculez le chiffre d'affaires « Location Chambres » généré par le groupe (annexes 2 et 3).

Vous devez enfin proposer une décision à votre directeur sur l'opportunité d'accepter ou non ce groupe.

1.3 Vous proposez votre choix et vous l'**argumentez** en vous appuyant sur des calculs de simulation relatifs à chacune des deux solutions précédentes. (Ces calculs seront présentés sur la copie).

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2006	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	2/12

DOSSIER 2 : UPDATE OF THE BROCHURE

You have just received a letter from Sunrise Travel asking you to update the brochure presenting the hotel (see annex 2 for Sunrise Travel address).

- 2.1. Write out the reply letter.
- 2.2. Enclose the new updated leaflet you have just written (using whole sentences) to highlight the assets of the establishment.

DOSSIER 3 : VERSTALTUNG – PROGRAMA DE ANIMACION

SUJET ALLEMAND :

Anlässlich des deutschen Nationalfeiertages am 3. Oktober 2006 haben Sie beschlossen, einen Thementag zu veranstalten.

Sie wenden sich an eine besondere Kundschaft (z.B. europäische Parlamentarier), die an diesem Tag in Ihrem Hotel übernachtet.

- 3.1. Sie schicken Ihren Gästen ein Rundschreiben. Anhand des beiliegenden Dokuments (Anlage 7) stellen Sie ein Programm mit verschiedenen Aktivitäten auf. (Besichtigungen, Schlemmeressen, usw.).
- 3.2. Fügen Sie einen Anmeldungschein bei.

SUJET ESPAGNOL :

Usted ha decidido ofrecer un día temático con el objeto de celebrar la fiesta nacional española el 12 de Octubre de 2006 para una clientela especial (por ejemplo parlamentarios europeos) que estará alojada en su hotel aquel día.

- 3.1. Usted le envía una carta circular a partir del documento anexo número 7 en la cual usted propone el programa detallado del 12 de Octubre (actividades, visitas, comidas ...).
- 3.2. Adjunte un cupón respuesta en el que el cliente podrá indicar su participación.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2006	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	3/12

DOSSIER 4 : GESTION DU SERVICE DES ÉTAGES

Monsieur GENET, le directeur, s'interroge également sur le fonctionnement du service des étages. Deux points retiennent particulièrement son attention :

- La gestion des produits d'entretien,
- La sécurité du personnel.

Le Service des Étages gère un budget nettoyage conséquent. Les produits d'entretien sont conditionnés en flacons prêts à l'emploi.

Le fournisseur Johnson Diversey vous livre chaque type de produit par cartons de six flacons.

La gestion des stocks de produits d'entretien est assurée par l'économiste et la gouvernante. L'achat de ces produits constitue une partie non négligeable des coûts.

Vous avez constaté une tendance à l'augmentation de leur consommation qui ne s'expliquerait pas par une variation du taux d'occupation. Vous devez donc analyser le suivi des produits à partir de la livraison à l'hôtel jusqu'à leur facturation en comptabilité.

4.1. Vous **présentez**, de façon structurée, les éléments susceptibles d'être à l'origine de ce dérapage ainsi que les solutions de remédiation que vous envisagez. (Vous présenterez votre réponse dans un tableau).

Dans le cadre du droit du travail, votre directeur vous questionne sur les obligations qui incombent à l'entreprise en matière de sécurité du personnel des étages.

4.2. Pour répondre à son attente, vous **rédigez** une courte note rappelant ces diverses obligations (10 lignes maximum).

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2006	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	4/12