

**ANNEXE 1 : FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT**

<b>HÔTEL DES VIOLETTES</b> * * * *	
<p>Adresse : 9 place du Capitole 31000 TOULOUSE</p> <p>Téléphone : +33 - 05.61.61.20.20 Fax : +33 - 05.61.23.80.97</p> <p>E-mail : <a href="mailto:violettes@hoteltoul.fr">violettes@hoteltoul.fr</a> Site Web : <a href="http://www.worldluxehotels.com">www.worldluxehotels.com</a></p>	
<b>L'HÔTEL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de chambres : 180                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 75 chambres à 2 lits</li> <li>✓ 75 chambres à grand lit</li> <li>✓ 15 junior suites (lit à l'italienne)</li> <li>✓ 15 suites (lit à l'italienne)</li> </ul> </li> <li>• Nombre d'étages : 5</li> <li>• Nombre d'ascenseurs : 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifs :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 400€ Chambre Supérieure (grand lit ou 2 lits)</li> <li>✓ 450€ Chambre Deluxe (grand lit ou 2 lits)</li> <li>✓ 650€ Junior Suite</li> <li>✓ 1050€ Suite</li> <li>✓ 20€ Petit déjeuner Continental</li> </ul> </li> <li>• Appartenance à la chaîne volontaire internationale World Luxe Hôtels</li> </ul>
<b>SERVICES CLIENTS</b>	
<p><b>Chambres :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Air conditionné individuel et réglable</li> <li>• Étages fumeur et non-fumeur</li> <li>• Insonorisation double vitrage</li> <li>• Messagerie vocale et prise modem</li> <li>• Téléphone direct</li> <li>• TV avec chaînes satellites et chaînes payantes</li> <li>• Accès Internet par la télévision</li> <li>• Mini bar</li> <li>• Room-service 24/24h</li> <li>• Coffre individuel en chambre</li> <li>• Sèche-cheveux</li> <li>• Sèche-serviettes</li> <li>• Miroir grossissant</li> <li>• Pèse-personne</li> <li>• Plateau de courtoisie</li> </ul>	<p><b>Services annexes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blanchisserie/pressing</li> <li>• Cirage chaussures</li> <li>• Service de la couverture</li> <li>• Journaux</li> <li>• Garage</li> <li>• Change</li> <li>• Conciergerie</li> <li>• Piscine intérieure chauffée</li> <li>• Salle de fitness</li> <li>• Jacuzzi</li> <li>• Sauna</li> <li>• Solarium</li> <li>• Centre d'affaires</li> <li>• Boutique</li> </ul>

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	6/15

## ANNEXE 1 : FICHE SIGNALÉTIQUE (suite)

### RESTAURANT ET BAR

- « le Canal du Midi » - cuisine traditionnelle du sud-ouest – 7h00 à 23h30 – service des petits déjeuners, déjeuners et dîners (terrasse d'avril à octobre)
- « Le Nougaro » bar américain ouvert de 10h00 à 1h00 du matin (animation Jazz les vendredis, samedis et dimanches)

### SALLES DE CONFÉRENCE

8 Salons climatisés de 18 à 136 m<sup>2</sup> pouvant accueillir de 10 à 200 personnes :

- salon Garonne – 136 m<sup>2</sup> – 45 personnes en U ou 130 en style théâtre
- salon Lauraguais – 70 m<sup>2</sup> - 30 personnes en U ou 60 en style théâtre
- salon Tarn – 36 m<sup>2</sup> - 21 personnes en U ou 30 en style théâtre
- salon Capitole – 26 m<sup>2</sup> - 15 personnes en U ou 25 en style théâtre
- salon Saint-Sernin – 24 m<sup>2</sup> - 15 personnes en U ou 30 en style théâtre
- salon Ville Rose – 18 m<sup>2</sup> - 10 personnes en U ou 20 en style théâtre
- salon Wilson – 18 m<sup>2</sup> - 10 personnes en U ou 20 en style théâtre
- salon Riquet – 18 m<sup>2</sup> - 10 personnes en U ou 20 en style théâtre

### ACCÈS

- Aéroport de Blagnac à 5 Km
- Gare SNCF de Toulouse – Matabiau à 1 Km
- Gare routière de Toulouse à 1 Km
- Métro station Capitole à 200 m
- Arrêts de bus à moins de 200 m (lignes 10, 22, 24 et 38)

### THÈMES D'ANIMATION

- Visites guidées de la ville (parcours de 1h30 à 6h)
- Croisières fluviales sur le canal du midi
- Dégustation de cassoulet et de vins des corbières
- Parcours pédestres ou de VTT sur les berges du canal du midi
- Musées : aérothèque, cité de l'espace, observatoire de Jolimont ....
- Location de vélos

### CLIENTÈLE

- Taux d'occupation moyen annuel : 77%
- Clientèle internationale :
  - ✓ Américains : 50%
  - ✓ Européens : 45%
  - ✓ Japonais : 5%
- Clientèle affaires : 30%
- Clientèle loisirs : 70%

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2007	<b>Épreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	7/15

## ANNEXE 2 : ÉLÉMENTS D'INFORMATION SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL DE L'ÉQUIPE DE RÉCEPTION

L'établissement respecte la législation en vigueur en matière de durée du travail sur la base de 37 heures par semaine, 2 jours de repos hebdomadaire et une journée de repos (RTT) par mois.

Les périodes de congés payés sont planifiées à l'avance et non modifiables à partir de J-30.

### Les horaires du service Réception :

- **Journée :** Matin : 7h00 à 15h04  
8h00 à 16h04  
9h00 à 17h04  
10h00 à 18h04  
11h00 à 19h04  
12h00 à 20h04  
Soir : 14h30 à 22h34

*Dont 40 minutes de repas.*

- **Nuit :** Pour les assistants de nuit :  
20h00 à 7h30 (4 nuits par semaine-3 repos puis 3 nuits par semaine-4 repos).  
Pour les réceptionnistes de nuit :  
22h45 à 7h09 (5 nuits et 2 jours de repos)  
*Dont 1 heure de repas.*

- **Standardiste :** 9h00 à 17h04 *dont 40 minutes de repas.*

- **Apprentis et stagiaires :** les horaires de journée de type 9h00 à 17h04 et 10h00 à 18h04 leur sont attribués en priorité.

Le stagiaire 1 est dans le service depuis le 5 avril et termine sa période en entreprise le 30 juin ; le stagiaire 2 commence son stage au 1<sup>er</sup> juin.

### L'organisation interne :

L'assistante du chef de réception est en relation directe avec la clientèle.

Les départs des clients se situent principalement entre 7h30 et 9h30 et les arrivées s'étalent de 18h30 à 20h30.

L'effectif de base pour la réception de jour est de 1 réceptionniste matin et soir pour 40 arrivées et départs « chambre » par jour.

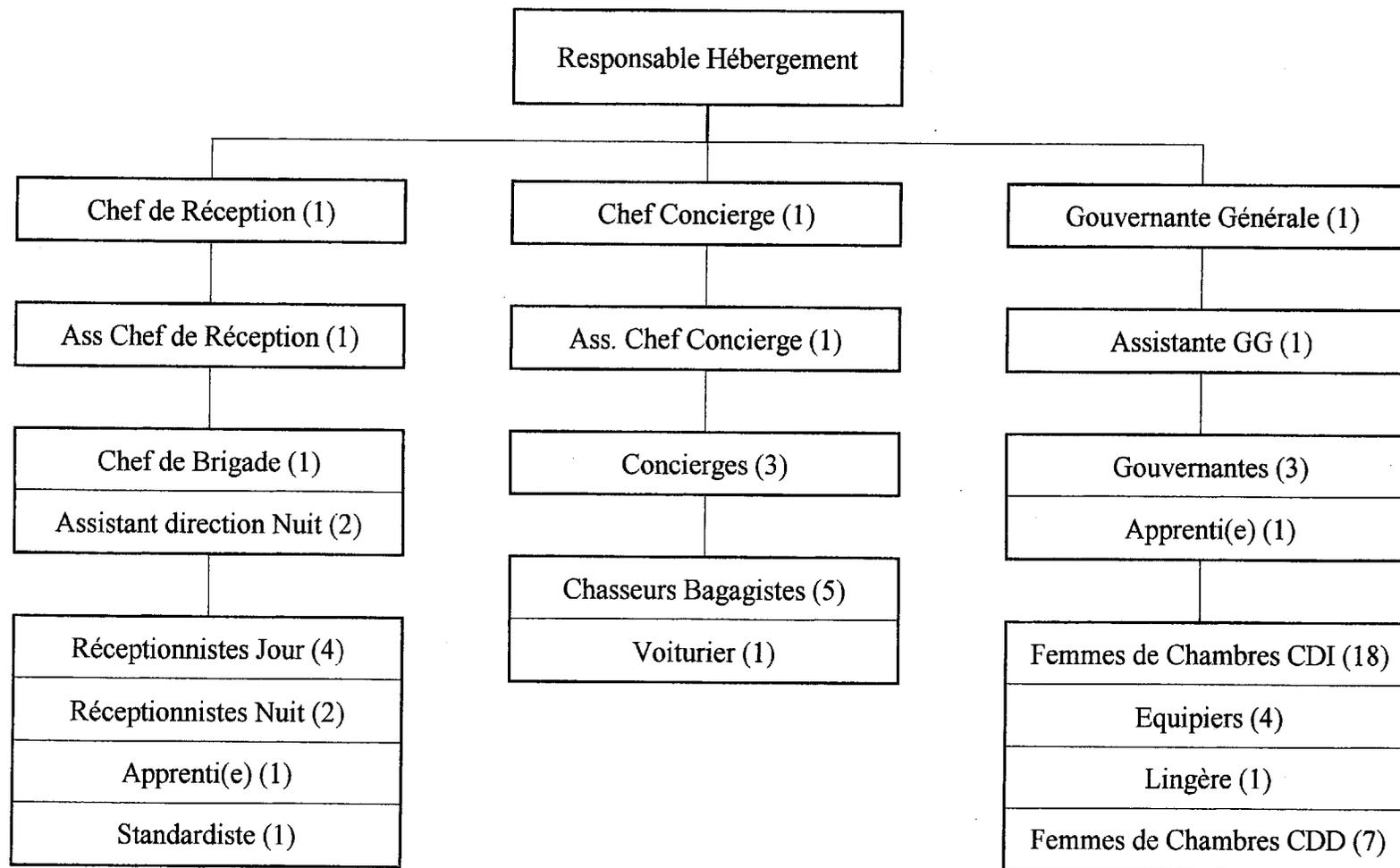
L'effectif de base pour le service de nuit est de 2 employés ; au-delà de 85% de taux d'occupation, une personne supplémentaire est nécessaire.

Un des deux réceptionnistes de nuit est à temps partiel sur une base de 2 nuits par semaine.

Il est d'usage de faire appel à 2 extras réguliers pour compléter le service de nuit selon les besoins.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2007	<b>Épreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	8/15

## ANNEXE 3 - ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT HÉBERGEMENT



(effectifs donnés entre les parenthèses)

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2007	<b>Épreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	9/15

**ANNEXE 4**

**TABLEAU  
HORAIRE  
SERVICE DE LA  
RÉCEPTION**

Période du 1<sup>er</sup> au 20/06

**Codification :**

CP : Congés payés

R : Repos  
hebdomadaire

REC : Récupération

RTT : Récupération  
temps de travail

G : Service de garde

S : 14h30-22h34

M : 7h00-15h04

8, 9, 10, 11 et 12  
correspondent à l'horaire  
de début de service  
précisé en annexe 2

DATES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
JOURS	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M
Salon														<b>DU 14 AU 20 JUIN LES FLORALIES</b>						
Chef réception	REC	R	R	9	9	9	9	9	R	R	9	9	11	9	9	G	G	9	9	9
Assistant CR	REC	8	8	R	R	12	12	12	8	8	R	R	9	12	12	REC	RTT	R	R	12
Chef de brigade	CP	CP	CP	CP	CP	R	R	CP	CP	CP	CP	CP	R	R	8	8	8	12	12	R
Reception 1	M	M	M	M	R	R	S	S	12	12	S	R	R	9	M	RTT	M	RTT	R	R
Reception 2	R	R	S	S	S	S	9	R	R	M	M	12	12	S	R	R	S	S	S	S
Reception 3	S	S	12	8	M	M	R	R	S	S	S	S	S	R	R	S	12	M	M	M
Reception 4	10	12	R	R	8	8	M	M	M	R	R	M	M	M	S	10	R	R	RTT	10
Apprenti									R	R	ECOLE					R	R	S	S	S
Stagiaire 1	S	R	R	S	S	S	S	S	R	R	S	S	S	S	S	S	R	R	S	S
Stagiaire 2	12	R	R	10	12	S	M	10	R	R	11	8	9	S	S	R	R	12	8	8
Standardiste	9	R	R	9	9	9	9	9	R	R	M	M	9	9	9	R	R	RTT	9	9
Assistant nuit 1	R	R	R	R	N	N	N	N	R	R	R	N	N	N	R	R	R	R	N	N
Assistant nuit 2	N	N	N	N	R	R	R	R	N	N	N	R	R	R	N	N	N	N	R	R
Réceptionniste nuit 1	R	R	N	N	N	N	N	R	R	N	N	N	N	N	R	R	N	N	N	N
Réception/ nuit 2 TP	N	N	R	R	R	R	R	N	N	R	R	R	R	R	N	N	R	R	R	R
Extra nuit 1	R	R	R	R	N	N	N	N	R	R	R	N	N	N	R	R	R			
Extra nuit 2																				
<b>PRÉVISIONS D'ACTIVITÉ</b>																				
Arrivées	64	31	38	40	53	32	27	37	52	62	25	18	25	63	65	47	14	28	61	32
Départs	55	52	61	34	57	31	35	32	44	79	20	53	26	30	61	28	46	17	61	41
TO	100	91	77	92	89	93	89	88	93	83	86	66	66	84	86	97	79	85	85	80

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2007	<b>Épreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	10/15

# ANNEXE 5 : GUEST SATISFACTION QUESTIONNAIRE

## LES VIOLETTES HOTEL

**30 seconds ....for your opinion !**

Mark X in the appropriate oval

Gender	Male <input checked="" type="radio"/>	Female <input type="radio"/>		
Purpose of visit	Business <input type="radio"/>	Pleasure <input checked="" type="radio"/>	Conference <input type="radio"/>	Group <input type="radio"/>
Length of stay	1 night <input type="radio"/>	2 - 4 nights <input checked="" type="radio"/>	5 or more nights <input type="radio"/>	
Number of nights spent at a hotel last year	1 - 10 <input type="radio"/>	11 - 25 <input checked="" type="radio"/>	26 - 49 <input type="radio"/>	50 + <input type="radio"/>
Are you a member of our club ?	Yes <input type="radio"/>	No <input checked="" type="radio"/>		

Level of satisfaction	Low ☹	Average ☺	High ☺
General appearance / impression of your room	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Comfort of your bathroom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Quality of breakfast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Service received at check-in / check out (friendly, efficient)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recognition as a Priority Club member	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overall satisfaction with the hotel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
If you come back to Toulouse, would you choose to stay in our hotel again ?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Please share any additional comments :			

*The quality of the rooms is good but we deplore the sloppy appearance of the housekeeping staff as well as their lack of discretion*

Date : 04 - 10 - 2007

Room number : 125

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	11/15

**ANNEXE 6 : INVENTAIRE DU LINGE**

<b>Articles</b>	<b>Stock confié le 03/03/ 06</b>	<b>Inventaire du 05/03/ 07</b>	<b>Différences constatées</b>
<b>Draps lits « à l'italienne »</b>	480	469	- 11
<b>Grands draps</b>	1680	1537	- 143
<b>Petits draps</b>	2400	2517	+ 117
<b>Taies rectangulaires</b>	5760	5278	- 32
<b>Draps de bain</b>	2880	2693	- 187
<b>Serviettes éponge</b>	2880	3039	+ 159
<b>Tapis de bain</b>	1680	1663	- 17
<b>Carrés visage</b>	2880	1987	- 1707
<b>Peignoirs</b>	2880	2794	- 86

<b>SESSION</b>	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	<b>Durée</b>	<b>4 heures</b>
2007	<b>Épreuve E1 - U1</b>	<b>Coefficient</b>	<b>5</b>
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>12/15</b>

## ANNEXE 7 : PRÉVISIONS D'OCCUPATION - PARAMÈTRES D'ORGANISATION

- **Prévisions d'occupation : extraits**

Dates	Total clients	Arrivées	Départs	Taux d'occupation prévu
<b>Lundi 04.06.07</b>	298	54	37	82.49 %
<b>Mardi 05.06..07</b>	301	36	33	84.18 %
<b>Mercredi 06.06.07</b>	259	20	42	71.75 %
<b>Jeudi 07.06.07</b>	239	40	48	67.23 %
<b>Vendredi 08.06.07</b>	218	24	32	62.71 %

- **Gestion du linge – Paramètres à prendre en compte :**

- La mise en place du linge est faite pour 2 personnes dans toutes les chambres ;
- Le linge est changé tous les jours (départ comme recouche) ;
- L'hôtel met à la disposition de chaque client : 1 drap de bain, 1 serviette éponge, 1 carré visage et 1 peignoir ;
- Un tapis de bain est disposé dans chaque chambre ; les Suites et Junior Suites sont équipées d'une baignoire et d'une douche séparées, de ce fait elles sont dotées de 2 tapis de bain ;
- Les statistiques d'activité montrent qu'en moyenne l'occupation des chambres se répartit de la façon suivante : 10% de Suites et Junior Suites, 40% de chambres à 2 lits et 50% de chambres à grand lit ;
- Il est possible de passer une commande exceptionnelle de linge la veille pour le lendemain (sauf le week-end) ;
- Ne pas tenir compte des oreillers de réserve.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2007	<b>Épreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	13/15

**ANNEXE A BIS : CALCUL DES COMMANDES DE LINGE – (brouillon à conserver)**

➤ **Calcul du nombre de chambres occupées**

Dates	Taux d'Occupation prévu	Nombre de chambres

➤ **Calcul de la répartition des différents types de chambres occupées**

Nombre de chambres	10% S+J Suites <sup>2</sup>	40% Twins	50% Doubles

➤ **Calcul des quantités de linge nécessaires à l'activité hôtel**

Dates					
Nombre de chambres					
Draps italiens					
Grands draps					
Petits draps					
Taies					
Draps de bain					
Serviettes éponge					
Tapis de bain					
Carrés visage					
Peignoirs					

<sup>2</sup> S + J Suites : Suites et junior suites.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2007	<b>Épreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	15/15

**ANNEXE A : CALCUL DES COMMANDES DE LINGE – (À rendre avec la copie)**

➤ **Calcul du nombre de chambres occupées**

Dates	Taux d'Occupation prévus	Nombre de chambres

➤ **Calcul de la répartition des différents types de chambres occupées**

Nombre de chambres	10% S+J Suites <sup>1</sup>	40% Twins	50% Doubles

➤ **Calcul des quantités de linge nécessaires à l'activité hôtel**

Dates					
Nombre de chambres					
Draps italiens					
Grands draps					
Petits draps					
Taies					
Draps de bain					
Serviettes éponge					
Tapis de bain					
Carrés visage					
Peignoirs					

<sup>1</sup>S + J Suites : Suites et junior suites

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2007	<b>Épreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	14/15