

Session 2008

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)

Aucun autre document n'est autorisé

Tout autre matériel est interdit

En dehors de cette page de garde, ce sujet comporte 18 pages numérotées de 1/18 à 18/18.

Les candidats veilleront à composer leurs réponses en français, en anglais, en allemand, en espagnol ou en italien sur des copies séparées anonymées par le numéro de candidat

Avvertissement : 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 |
| 2008 | Épreuve E1 - U1 | Coefficient | 5 |
| RHE1ARS | Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes | | SUJET |

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

RÉSIDENCE « VILLA CAROLINE »

Documents et matériels autorisés :

Calculatrice à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire 99-186 du 16.11.99).

Aucun autre document n'est autorisé.

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

Ce sujet comprend 6 pages de texte numérotées de 2/18 à 7/18
et 11 pages d'annexes numérotées de 8/18 à 18/18

Pour toute question qui nécessiterait une signature, le candidat remplacera celle-ci par une croix.
Le travail à faire se compose de 4 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

Dossiers

| Dossiers | Thèmes | Barème / 100 | Page |
|-----------|--|--------------|--------------|
| Dossier 1 | Règlements clients | 18 points | Page 3 |
| Dossier 2 | Organisation du séjour des groupes et séminaires (English) (français) | 38 points | Page 4 |
| Dossier 3 | Organisation du service des étages | 24 points | Page 5 |
| Dossier 4 | Politique d'intégration des nouveaux employés (Deutsch/Español/Italiano) | 20 points | Pages 6 et 7 |

Annexes

| | | |
|--------------|---|----------------|
| Annexe 1 | Fiche signalétique | Pages 8 et 9 |
| Annexe 2 | Organisation du service de la réception | Page 10 |
| Annexe 3 | Réservation groupe B&W MOTORS Ltd | Page 11 |
| Annexe 4 | Courrier B&W MOTORS Ltd | Page 12 |
| Annexe 5 | Cahier des charges : entretien des locaux | Pages 13 et 14 |
| Annexe 6 | Rapport d'activité | Page 15 |
| Annexe 7 | Proposition de la société TOPCLEAN | Page 16 |
| Annexe 7 bis | Proposition de la société PROPARCHON | Page 17 |
| Annexe 8 | Convention de stage en espagnol | Page 18 |
| Annexe 8 bis | Convention de stage en allemand | Page 18 |
| Annexe 8 ter | Convention de stage en italien | Page 18 |

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 |
| 2008 | Épreuve E1 - U1 | Coefficient | 5 |
| RHE1ARS | Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes | SUJET Feuille | 1/18 |

RÉSIDENCE « VILLA CAROLINE »

La « Villa Caroline » est une résidence hôtelière située à Arcachon. Elle est gérée par le groupe « Vacances Bleues » qui propose dans plusieurs régions françaises, plusieurs modes d'hébergement :

- Hôtels-Club,
- Villages-Club,
- Locations.

L'**annexe 1** présente la fiche signalétique de l'établissement.

La résidence a ouvert ses portes il y a 5 ans. L'établissement recevait à cette époque principalement des touristes du mois de mars au mois d'octobre.

Madame Daubas, nouvellement nommée directrice de la résidence, souhaite développer les produits courts séjours auprès des clients individuels, des « groupes tourisme » et des « groupes affaires ».

À compter du 1^{er} avril 2008, date de sa réouverture, il est décidé que la résidence ne fermera plus en période hivernale et accueillera des clients durant toute l'année. Cette décision entraîne naturellement des changements dans la politique de gestion de l'hébergement.

Vous avez été embauché(e) en qualité de Responsable d'Hébergement afin de seconder la directrice.

| | | | |
|---------|--|-------------------------|----------|
| SESSION | BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen | Durée | 4 heures |
| 2008 | Épreuve E1 - U1 | Coefficient | 5 |
| RHE1ARS | Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes | SUJET Feuille | 2/18 |

DOSSIER N° 1 : RÈGLEMENTS DES CLIENTS

La nouvelle politique commerciale orientée vers la promotion des courts séjours devrait entraîner une augmentation du volume des règlements clients sur place ou différés.

Conscient(e) d'éventuelles difficultés qui pourraient survenir, vous décidez de faire le point sur les actions à mettre en place afin d'éviter les problèmes de trésorerie.

L'**annexe 2** décrit l'organisation de la réception.

Dans un premier temps, vous concevez les nouvelles procédures destinées aux réceptionnistes concernant les opérations de caisse.

- 1.1. Vous **rédigez** la procédure de clôture de caisse des services du matin et du soir en intégrant les éventuelles opérations effectuées lors de la fin de journée d'activité.
- 1.2. Afin d'éviter des incidents de paiement, vous **présentez** les conditions à exiger auprès des segments groupes et séminaires qui souhaitent obtenir un paiement différé.
- 1.3. Vous **présentez** à Mme Daubas les différentes solutions y compris juridiques en cas de non-règlement des clients débiteurs.

| | | | |
|---------|--|-------------------------|----------|
| SESSION | BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen | Durée | 4 heures |
| 2008 | Épreuve E1 - U1 | Coefficient | 5 |
| RHEIARS | Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes | SUJET Feuille | 3/18 |

| |
|--|
| DOSSIER N° 2 : ORGANISATION DU SÉJOUR DES GROUPES ET SÉMINAIRES |
|--|

PARTIE 1 (en anglais)

In order to ensure a sufficient occupancy level during the low season, “Vacances Bleues” has been canvassing a clientele of groups and seminars for one year.

- 2.1. **What are** the basic packages usually proposed to seminars (types and content)?
- 2.2. You have been asked to create an attractive seminar package including some activities in and around Arcachon with breaks and meals based on the city’s gastronomy. **Detail your proposition** –without mentioning the tariffs- using full sentences only.

Your manager has been contacted by the company “B&W Motors Ltd” to organize a group stay from 10.05.08 to 13.05.08.

He has just handed over the reservation file to you including :

- the general terms of payment and cancellation (**annex n° 1**) ;
- the reservation form (**annex n° 3**) ;
- the company’s enquiry letter (**annex n° 4**).

- 2.3. **Write out** a letter to answer the mail summing up all the requests.

PARTIE 2 (en français)

Votre directrice vous a communiqué un certain nombre de réclamations émises par la clientèle groupes et séminaires au cours de la saison passée. Cette situation la préoccupe. Elle vous demande de rechercher les moyens à mettre en œuvre pour assurer une qualité optimale lors de l’accueil.

Vous décidez de mettre en place un document intitulé “ feuille de fonction ” à remettre à tous les services intervenant dans le séjour des groupes et des séminaires.

- 2.4. Vous **élaborez** une trame de ce document ; vous pouvez prendre pour support la réservation du groupe “ B&W MOTORS Ltd ” (**Annexe 3**).
- 2.5. Vous **justifiez** l’intérêt d’utiliser un tel document, en complément de la fiche de réservation.

| | | | |
|---------|--|-------------------------|----------|
| SESSION | BTS Responsable de l’hébergement à référentiel commun européen | Durée | 4 heures |
| 2008 | Épreuve E1 - U1 | Coefficient | 5 |
| RHE1ARS | Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes | SUJET Feuille | 4/18 |

DOSSIER N° 3 : L'ORGANISATION DU SERVICE DES ÉTAGES

Actuellement, l'entretien des appartements et des lieux publics est assuré par deux femmes de chambres en contrat à durée indéterminée (CDI) et par des employées en extra, sous votre responsabilité.

L'exploitation à l'année et la nouvelle politique commerciale nécessitent une réorganisation de ce service.

Dans cette perspective, la direction décide de faire appel à une société de sous-traitance pour l'entretien des appartements.

Un appel d'offre a permis de présélectionner deux sociétés de nettoyage de la place, " PROPARCHON " et " TOPCLEAN ", reconnues pour la qualité de leurs prestations.

Votre direction vous demande un rapport permettant de départager les propositions des deux sociétés présélectionnées.

Pour ce faire, vous analysez les propositions des deux sociétés de sous-traitance à partir des documents suivants :

- L'extrait du cahier des charges (**annexe 5**)
- Le rapport d'activité et le budget alloué au service nettoyage de la résidence (**annexe 6**)
- Les deux propositions des sociétés de nettoyage (**annexes 7 et 7 bis**)

3.1. Vous **calculez** le coût mensuel prévisionnel d'entretien des appartements en fonction des propositions des deux sociétés.

3.2. Afin de sélectionner une des 2 entreprises, vous **analysez** les critères qui vous conduiront à faire votre choix. Vous présentez votre réponse sous forme de tableau.

| | | | |
|---------|--|-------------------------|----------|
| SESSION | BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen | Durée | 4 heures |
| 2008 | Épreuve E1 - U1 | Coefficient | 5 |
| RHE1ARS | Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes | SUJET Feuille | 5/18 |

DOSSIER N° 4 : POLITIQUE D'INTÉGRATION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

ESPAÑOL

A fin de facilitar la incorporación de los empleados recién contratados y de los estudiantes en prácticas, usted decide elaborar una libreta de acogida.

4.1. Redacte el sumario detallado de esta libreta de acogida.

Su hotel está en contacto con la Escuela de Hostelería de BAEZA y está de acuerdo con recibir estudiantes que hacen prácticas en el marco de esta colaboración. La Señorita Alba Montálvez Cardoso, estudiante de la Escuela, debe efectuar sus prácticas en el Hotel Villa Caroline del 04/06/2008 al 31/08/2008. La Escuela desea un complemento de información acerca de las condiciones de remuneración y de alojamiento de la estudiante de prácticas.

4.2. Apoyándose en el extracto de la convención de prácticas (**anexo 8**), **escriba** una carta al Director de la Escuela de Hostelería, dándole las informaciones solicitadas y adjuntando la libreta de acogida.

DEUTSCH

Um die Neuangestellten und Praktikanten besser in Ihr Team integrieren zu können, beschließen Sie, ein Empfangsbüchlein einzuführen.

4.1. Setzen Sie ein ausführliches Inhaltsverzeichnis **auf**.

Ihr Hotel steht in Verbindung mit der Hotelfachschule von Heidelberg, und ist bereit, Praktikanten aufzunehmen. Im Rahmen der Zusammenarbeit soll Bettina Eichel, Studentin an der Hotelfachschule, ein Praktikum in dem Hotel Villa Caroline von dem 4. Juni bis zum 31. August 2008 absolvieren. Die Hotelfachschule möchte zusätzliche Informationen über Lohn und Unterkunft der Praktikanten.

4.2. Schreiben Sie anhand des Auszugs aus dem Praktikumsvertrag (**Anlage 8bis**) einen Brief an den Schuldirektor, in dem Sie ihm die gewünschten Informationen erteilen. Legen Sie das Empfangsbüchlein Ihrem Schreiben bei.

| | | | |
|---------|--|-------------------------|----------|
| SESSION | BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen | Durée | 4 heures |
| 2008 | Épreuve E1 - U1 | Coefficient | 5 |
| RHE1ARS | Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes | SUJET Feuille | 6/18 |

ITALIEN

Per agevolare l'inserimento di nuovi dipendenti e stagisti, Lei decide di realizzare un libretto d'accoglienza .

4.1 Rediga il sommario dettagliato di questo libretto

Il Suo albergo che collabora con l'Istituto alberghiero di Parma riceverà tra poco stagisti di questa scuola. Nell'ambito di questa collaborazione, la signorina Caterina Valenti, studentessa in quest'istituto svolgerà il suo stage nell' Hotel Villa Caroline dal 04/06/2008 al 31/08/2008. L'Istituto alberghiero desidera informazioni complementari sullo stipendio e l'alloggio della studentessa.

4.2 Appoggiandosi sull'estratto della convenzione di stage, scriva una lettera al direttore dell'Istituto, dandogli le informazioni richieste e aggiungendovi il libretto d'accoglienza

| | | | |
|---------|--|-------------------------|-------------|
| SESSION | BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen | Durée | 4 heures |
| 2008 | Épreuve E1 - U1 | Coefficient | 5 |
| RHE1ARS | Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes | SUJET Feuille | 7/18 |