

ANNEXE 1 : FICHE SIGNALÉTIQUE

RÉSIDENCE VILLA CAROLINE ****

11 ALLÉE CORRIGAN

33120 ARCACHON

TÉL : 05 56 22 02 20

FAX : 05 56 22 02 21

E MAIL : villa.caroline@wanadoo.fr

La résidence est située à 800 m de la plage. Elle propose :

- Logement en appartements équipés : kitchenette, TV, téléphone,
- Draps, linge de toilette et de maison fournis, kit entretien,
- Jardin privatif,
- Piscine extérieure ouverte de juin à septembre,
- Salon bibliothèque et salon détente avec billard français,
- Terrain de pétanque,
- Laverie automatique avec supplément,
- Parking gratuit.

CAPACITÉ D'ACCUEIL :

128 unités d'hébergement pouvant accueillir jusqu'à 352 personnes :

- 80 studios 2 pers (20 m²) : 1 grand lit ou 2 lits 1 personne,
- 48 appartements 2/4 pers (30 m²) : chambre avec 1 grand lit ou 2 lits 1 personne et salon avec canapé convertible.

TARIFS :

PÉRIODES	DURÉE : JOURS/NUITS	STUDIO 2 PERSONNES	2 PIÈCES 2 à 4 PERSONNES
BASSE SAISON 03/01 au 31/01/08 et 01/10 au 20/12/08	7/7	198 €	244 €
MOYENNE SAISON 01/02 à 31/05/08 et 21/12 au 03/01/09	7/7	319 €	429 €
HAUTE SAISON 01/06 à 30/09/08	7/7	526 €	739 €

Nos prix comprennent l'hébergement 7 nuits (du samedi 17 h 00 au samedi 10 h 00), la mise à disposition des draps, du linge de toilette et du linge de maison, du kit entretien.

Ménage fin de séjour en supplément : 36 €.

Pour les séjours à la carte et courts séjours des tarifs spéciaux sont appliqués.

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	8/18

ANNEXE 1 (suite)

GROUPE ET SÉMINAIRES :

Des tarifs sur la base de la pension complète et demi-pension peuvent être proposés ainsi que de nombreuses excursions et animations.

Conditions de ventes :

- 30% du montant de séjour pour confirmation, 1 mois avant l'arrivée.

Conditions d'annulation :

- 2 semaines avant l'arrivée perte pour le client du montant des arrhes ;

- 1 semaine avant l'arrivée paiement de la totalité du séjour par le réservataire.

RESTAURATION

La résidence ne dispose pas de service restauration mais entretient de très bonnes relations avec les restaurants du secteur.

Les clients ont ainsi la possibilité de réserver des forfaits demi-pension, (sept Repas adultes et sept petits déjeuners) au tarif de 119 €.

Des tarifs réduits sont proposés pour les enfants.

RÉUNIONS

La résidence dispose de 2 salles de réunions pouvant accueillir de 40 à 80 personnes.

LE KIOSQUE « ANIMATIONS »

De nombreuses excursions autour du bassin et dans la ville d'Arcachon en bateau ou véhicule automobile sont proposées à la clientèle.

Arcachon : ville balnéaire par excellence, le "Deauville des Bordelais" propose, entre autre, ses somptueuses Villas des années folles, sa ville d'hiver, le parc mauresque et les villas Vincenettes, Trocadéro, le musée aquarium, le musée de la maquette marine ...

Le bassin d'Arcachon : il offre une multitude de promenades pédestres et pistes cyclables toutes plus agréables les unes que les autres.

Le banc d'Arguin est un atoll qui n'a rien à envier à ceux des mers du sud : « sable fin dans une eau cristalline ».

Les cabanes "Tchanquées" au centre du bassin tirent leur nom des échasses utilisées par les bergers landais.

L'île aux oiseaux ainsi que la célèbre dune du Pyla figurent parmi les sites les plus appréciés du bassin.

Autour du bassin :

Les appontements et cabanes pittoresques des petits ports ostréicoles, Andernos, Gujan-Mettras...

Le Cap Ferret, au pied de la pinède où s'alignent des maisons de bois peintes aux décors magiques et inoubliables.

Bordeaux et son vignoble à quelques kilomètres ...

Possibilité de courts séjours en basse et moyenne saison, renseignez-vous auprès de la « Villa Caroline ».

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	9/18

ANNEXE 2 : ORGANISATION DU SERVICE DE LA RÉCEPTION

- La réception est ouverte au public de 08H00 à 22H30.
- Tranches horaires : (dont 30 minutes de repas)
 - * Matin : 7 h 30 - 15 h 30
 - * Soir : 15 h 00 - 23 h 00
- La brigade est constituée de 3 réceptionnistes, d'un veilleur de nuit à temps complet et d'un veilleur de nuit à temps partiel.
- Un(e) réceptionniste supplémentaire est engagé(e) pour la haute saison.
- Les réceptionnistes sont polyvalent(e)s et assurent les tâches courantes du service (standard, réservation, accueil, caisse).
- Le logiciel utilisé est : OMNIUM (fonctionnalités proches du logiciel utilisé durant votre formation).

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	10/18

ANNEXE 3 : FICHE DE RÉSERVATION GROUPE B&W MOTORS Ltd

VILLA CAROLINE 11 Allée Corrigan 33120 ARCACHON		FICHE DE RÉSERVATION	
Date arrivée : 10/05/08 Heure arrivée : fin après-midi		Date départ : 13/05/08 Heure départ :	
Nom du Groupe : B&W MOTORS Ltd Nom de la Société : B&W MOTORS Ltd Responsable : Adresse : ASHBRIDGE ROAD M27 8FH MANCHESTER Tél : 00 44 161 794 6839 Fax :			
Nombre de personnes : 9 Adultes Capacité : 9 x studios x appartements Forfait : DEMI-PENSION Prix annoncé : 62 € par personne et par jour			
ACTIVITÉS : Excursion le 11/05 après-midi : Dunes du Pyla Excursion le 12/05 après-midi : Visite guidée Arcachon			
OBSERVATIONS : - Cocktail d'accueil offert - Première prise de contact - Attente de confirmation écrite - Date de fin d'option au 14 mars			
DATE : 9 février 2008		Fait par : M/C	

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	11/18

ANNEXE 4 : COURRIER B&W MOTORS Ltd

B&W Motors Ltd
Ashbridge Road
Manchester M27 8FH
UK

1 March 2008

Villa Caroline
11, Allée Corrigan
33120 Arcachon

Dear Sir/Madam,

Further to our telephone conversation of February 9th 2008, we would like to confirm our reservation from 10 May to 13 May 2008 for 9 adults.

We agree on your tariffs of 62 € per person per day half-board.

We have taken good note of the complimentary welcome party on our arrival day.

We would be most obliged if you could send us your terms for payment and your cancellation policy.

We look forward to your reply.

Yours faithfully,

Signature

Brian Wright
Assistant Manager

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	12/18

ANNEXE 5 : EXTRAIT DU CAHIER DES CHARGES DE L'ENTRETIEN DES LOCAUX DE LA « VILLA CAROLINE »

1 - DÉFINITION DES CHAMPS D'ACTIVITÉ

▫ **Entretien des studios :**

○ **Service hôtelier niveau 1**

- Nettoyage du studio “ en recouche ”
- Changement du linge éponge

En supplément pour la clientèle individuelle, inclus dans les forfaits groupes
Exclus le nettoyage de la cuisine

○ **Service hôtelier niveau 2**

- Nettoyage du studio “ à blanc ”

Inclus la vitrerie et les balcons
Systématique à chaque départ

L'entretien de la vaisselle reste dans tous les cas à la charge des clients.

▫ **Autre entretien : 12 heures par mois**

- Vitrerie des locaux communs,
- Nettoyage des VMC et grilles d'aération.

▫ **Fournitures et équipements**

- L'entreprise fournira le matériel et les produits d'entretien.
- Le choix des produits d'entretien sera soumis à l'approbation de la direction de La Villa Caroline.
- Une tenue professionnelle propre sera exigée. Elle sera fournie par la Villa Caroline, l'entretien restant à la charge des employés de la société.

▫ **Locaux mis à disposition**

- Un local pour le linge sale,
- Un office pour le matériel et les produits d'entretien,
- Un local pour le personnel avec casier pour le vestiaire,
- Les employés de la société pourront prendre leur repas dans l'établissement moyennant une participation de 2,68 €.

▫ **Le personnel**

- Les dossiers des personnels d'entretien sélectionnés seront soumis à l'approbation de la direction (expérience dans l'hôtellerie ou la para-hôtellerie, dossiers administratifs en règle...).

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	13/18

ANNEXE 5 (suite)

- Dans la mesure du possible l'équipe formée pour la Villa Caroline sera fidélisée.
- L'encadrement sera effectué par une responsable d'équipe formée par la Villa Caroline. Elle sera en charge de la répartition du travail, du contrôle qualité et des relations avec la direction dans le respect du contrat signé.

2 - DÉFINITION DES STANDARDS DE QUALITÉ

Les procédures définies en accord avec les standards de qualité du groupe VACANCES BLEUES seront à la disposition du partenaire.

Elles font référence à la certification HOTELCERT.

Nous exigeons que les prestations fournies s'inscrivent dans une démarche de qualité.

Un contrôle ponctuel des chambres sera effectué par nos soins. En cas de non respect des normes de qualité, la société de sous-traitance sera informée par lettre recommandée avec accusé de réception et la prestation ne sera pas facturée.

3 - CONDITIONS CONTRACTUELLES ET FINANCIÈRES

▫ **Les prévisions d'activité**

- La Villa Caroline informera le prestataire :
 - à J-15 de l'occupation prévisionnelle pour une planification des besoins en personnels,
 - à J-2 des besoins à prendre en compte pour la facturation mensuelle.

▫ **Règlements**

- Le règlement des factures après contrôle se fera à 30 jours fin de mois.

▫ **Rupture de contrat**

- À réception de 3 lettres recommandées concernant le non-respect des conditions acceptées, le contrat sera dénoncé.

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	14/18

ANNEXE 6 : RAPPORT D'ACTIVITÉ

La Villa Caroline accueille encore majoritairement une clientèle de séjour à la semaine sans service hôtelier.

La nouvelle politique commerciale adoptée permet d'établir les prévisions moyennes d'occupation suivantes :

PRÉVISIONS	STUDIOS T1	APPT T2
Taux d'occupation	64%	73%
Chambres à Nettoyer " à blanc " par jour	26,04%	13,23%
Chambres à Nettoyer " en recouche " par jour	14,39%	15,98%

BUDGET PRÉVISIONNEL

Le budget alloué au service nettoyage de la résidence est de **10 300 €/mois**.

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	15/18

ANNEXE 7 BIS : PROPOSITION DE LA SOCIÉTÉ PROPARCACHON

Société PROPARCACHON
11 rue Paul DOUMERGUE
33120 ARCACHON
Tél. 05 56 24 32 00
Fax. 05 56 24 33 34

*PROARCACHON est spécialisé en nettoyage industriel depuis 20 ans.
Cette unité se développe sur les marchés de l'hôtellerie depuis janvier 2007.*

Nos prestations :

Entretien des unités d'habitation :

Service hôtelier niveau 1 *

- T1 3,05 € 12 minutes par studio
- T2 5,47 € 25 minutes par appartement

Service hôtelier niveau 2 *

- T1 7,29 € 30 minutes par studio
- T2 9,68 € 45 minutes par appartement

Autre entretien mensuel 12 heures à 13.75 € soit 165 €

Fournitures et équipements

Forfait 0,35 € par appartement nettoyé

Le personnel

Une responsable d'équipe et une assistante 3645,40 €

7 heures par jour 7 jours sur 7

Heure supplémentaire facturée 14,86 €

Les prévisions d'activité

- À J-15 de l'occupation prévisionnelle pour une planification des besoins en personnels.
- À J-2 des besoins à prendre en compte pour la facturation mensuelle.

Règlements

Le règlement des factures après contrôle se fera à 30 jours fin de mois.

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	17/18

ANNEXE N° 8 : EXTRACTO DE LA CONVENCION DE PRÁCTICAS (punto 3)

- La empresa se encarga de las comidas y del alojamiento.
- El estudiante no podrá compartir su habitación.
- La empresa se encarga de proporcionar el uniforme de trabajo así como el lavado y planchado.
- Los gastos del viaje de ida y vuelta corren a cargo de la empresa.
- El estudiante no cobra ningún salario pero sí puede aceptar una compensación equivalente a un 30% del salario mínimo.
- La empresa tiene que pagar un importe de 76.30 € por gastos de gestión.

<u>Remuneración</u>	<u>Con alojamiento</u>	<u>Sin alojamiento</u>
Técnico Superior	243 €	302 €

ANNEXE N° 8 BIS : AUSZUG AUS DEM PRAKTIKUMSVERTRAG (Punkt 3)

- Die Firma übernimmt die Verpflegungs- und Unterkunftskosten .
- Der Student wird sein Zimmer mit Niemandem teilen.
- Die Arbeitskleidung und die Wäschereinigung werden von der Firma übernommen.
- Die Firma übernimmt die Reisekosten für die Hin- und Rückfahrt.
- Der Student bekommt keinen Lohn, aber er kann ein Entgelt in Höhe von 30% des Mindestlohnes bekommen.
- Die Verwaltungskosten in Höhe von 76.30 € müssen von der Firma übernommen werden.

<u>Gehalt</u>	<u>mit Unterkunft</u>	<u>ohne Unterkunft</u>
Hotelfachmann	243 €	302 €

ANNEXE N° 8 TER : ESTRATTO DELLA CONVENZIONE DI STAGE (punto 3)

- Sono a carico dell'azienda le spese per il vitto e l'alloggio.
- La stanza non potrà essere condivisa.
- L'azienda mette a disposizione dello stagista una divisa professionale le cui spese di lavanderia e stireria sono a carico dell'azienda.
- Le spese di trasporto sono a carico dell'azienda.
- Lo stagista non percepisce nessuno stipendio ma può accettare dei compensi pari al 30% dello stipendio minimo.
- Gli oneri di gestione di 76.30 € sono a carico dell'azienda

<u>Remunerazione</u>	<u>Con alloggio</u>	<u>Senza alloggio</u>
Tecnico Superiore	243 €	302 €

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	18/18