



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie de Bordeaux
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

HÔTEL LES BAINS - ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ

Avertissement :

Il est rappelé aux correcteurs que :

- ◆ Les candidats ont composé leurs réponses en français, en anglais, en allemand, en espagnol ou en italien sur des copies séparées. Il convient de vérifier que les feuilles de chaque candidat ont été correctement anonymées. Dans le cas contraire, il faut veiller à les rendre anonymes avant de les répartir entre les correcteurs.
- ◆ Le logiciel «OCÉAN», gérant les examens, permet de noter toute unité au ½ point près.
- ◆ Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	1/16

DOSSIER 1 : L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE GROUPES AU SERVICE DE LA RÉCEPTION

Dossier 1 : 26 points

1. La procédure d'accueil : à l'arrivée du groupe

LES ETAPES	LES ASPECTS TECHNIQUES ET RELATIONNELS	LES DOCUMENTS ET LES OUTILS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil du Tour Leader 	<ul style="list-style-type: none"> - S'enquérir du déroulement du voyage et de l'arrivée jusqu'à l'hôtel, - Proposer d'orienter les membres du groupe vers la «boisson d'accueil». 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier client groupe complet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil des participants 	<ul style="list-style-type: none"> - Les accompagner jusqu'à la «boisson d'accueil», - Confirmer la prise en charge et l'acheminement des bagages. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rooming list, ▪ Tickets bagages.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conduite de l'entretien avec le Tour Leader 	<ul style="list-style-type: none"> - Confirmer les informations de la rooming list : nombre de personnes, répartitions, ... (si besoin corriger) - Confirmer les modalités de facturation : Master, acompte, règlement et modalités, ... extras à régler, - Confirmer le programme horaire : dîner, réveil, petit-déjeuner et préciser la localisation (restauration). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche résa groupe, ▪ Contrat signé, ▪ Courriers clients, ▪ Feuille de fonction, ▪ Rooming list.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conciergerie 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les bagages, étiquetage, prise en charge et acheminement en chambres, - Porter assistance au conducteur : stationnement, point lavage, informations utiles. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Étiquettes, registre, ▪ Plan de la ville.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Installation des clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuer les pochettes d'accueil = nom du groupe, dates, n° ch., plan de l'hôtel, programme, carte ou clé, - Informer, rassurer les clients (les bagages, les services : coffre, facturation...), - Accompagner les VIP, porter assistance autant que nécessaire, si besoin relais par 1 gouvernante. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pochettes personnalisées.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnalisation du suivi du groupe avec le Tour Leader 	<ul style="list-style-type: none"> - Confirmer la mise en œuvre des dernières demandes, - Convenir d'un prochain contact (RV) pour suivi, et remise de la carte de visite. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agenda.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information des services 	<ul style="list-style-type: none"> - Répercuter les consignes à l'équipe de réception, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Messagerie interne, ▪ Message écrit, ▪ Téléphone.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatique et facturation 	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrer les modifications (n° de chambre, nombre de personnes etc.), - Ouvrir la facturation «master», - Vérifier l'enregistrement de l'acompte (ou règlement) ou n° de carte bancaire. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logiciel hôtelier, ▪ Planning d'occupation, ▪ Factures.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier groupe 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualiser puis classer le dossier groupe. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier client groupe.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée
2009	Epreuve E1 - U1	4 heures
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	Coefficient CORRIGE /feuille
		5 2/16

❖ **Barème 1.1 : 7 points**

Évaluer la présentation, sous forme de tableau ou toute autre forme respectant :

- la chronologie des étapes 0.50 point
- la clarté et la lisibilité du document 0.25 point

ITEMS	CONDITIONS DE RECEVABILITE	POINTS
▪ Accueil du Tour Leader	✓ 0.25 par réponse pertinente.	• 0.5
▪ Accueil des participants	✓ 0.25 par réponse pertinente, ✓ Le candidat devra obligatoirement prévoir l'acheminement des bagages.	• 0.5
▪ Conduite de l'entretien avec le Tour Leader	✓ Si informations restituées : ○ rooming list, ○ facturation, ○ horaires.	• 0.75
▪ Conciergerie	✓ Si informations restituées : ○ bagages, ○ chauffeur (ou autocar).	• 0.5
▪ Installation des clients	✓ Si informations restituées : ○ pochette d'accueil détaillée, ○ assistance, ○ accompagnement.	• 0.50 • 0.25 • 0.25
▪ Personnalisation du suivi du groupe avec le Tour Leader	✓ Si informations restituées : ○ prise en compte des modifications, ○ prochain contact.	• 0.5 • 0.25
▪ Information des services	✓ Si informations restituées : ○ réception.	• 0.50
▪ Informatique et facturation	✓ Si informations restituées : ○ modifications de la réservation, ○ master, ○ enregistrement des garanties.	• 1.5
▪ Dossier groupe	✓ Si informations restituées : ○ Classement.	• 0.25

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	3/16

1.2. Hôtel Les Bains ** Deauville**
Questionnaire de satisfaction à l'attention du responsable du groupe

Nom du groupe et dates de séjour	▪ Votre nom :	▪ Nom du groupe :
	▪ Nom de votre société, agence, association :	▪ Nombre de participants :
	▪ Arrivée le :	▪ Départ le :

Accès	✓ Items	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
		▪ Hôtel facile à trouver : bonne signalisation			
	▪ Place de parking pour le bus				

Accueil à l'arrivée	✓ Items	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
	▪ Prise en charge immédiate à l'entrée de l'hôtel				
	▪ Respect des modalités de réservation				
	▪ Accueil personnalisé du Tour Leader				
	▪ Contrôle et enregistrement rapides				
	▪ Courtoisie, disponibilité				
	▪ Bonne prise en compte des demandes à l'arrivée				
	▪ Emploi de langues étrangères				

Services	✓ Items	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
	▪ Prise en charge des bagages : personnel aimable et efficace				
	▪ Information sur les services internes et externes				
	▪ Boisson de bienvenue dans un salon privé				
	▪ Votre impression générale				

Vos suggestions	
------------------------	--

Barème 1.2. : 8 points

- Nom du groupe et dates (si 6 items) : 0,50 point
- 12 items pertinents et explicites : 6 points
(parmi ceux cités ci-dessus ou tout autre item pertinent - 12 x 0,50)
- Pertinence de l'échelle d'évaluation : 1 point
- Rubrique ouverte : vos suggestions 0,50 point

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	4/16

Étude et amélioration de la fiche réservation groupes : 8 points

RUBRIQUES (2,75)	INFORMATION/ CONTENU (5,25)
Coordonnées client (0,50)	-adresse, tél., fax de la société, de l'agence.... (0,50)
	- contact réservation (0,25)
	- contact sur place (0,25)
Informations générales sur le groupe, sur le séjour (0,25)	- nom, référence du groupe (0,25)
	- dates et heure d'arrivée, départ (0,25)
	- nombre de pax (0,25)
	- type de manifestation (0,25)
Prestations (0,50)	- <u>Hébergement de façon détaillée</u> :
	nombre par type de chambre (0,25)
	répartition double/single (0,25)
	tarif (0,25)
	- <u>Autres prestations</u>
	restauration précisée et tarifée (0,25)
navette hôtel (0,25)	
prise en charge bagages (0,25)	
Particularités Observations (0,25)	Ex : mises en place spécifiques, particularités clients, horaire (0,50)
Garanties de réservation (0,50)	- date d'option (0,25)
	- modalités de versement d'acomptes (0,25)
Facturation (0,50)	- conditions de prise en charge (0,25)
	- modalités de paiement (0,25)
	- garantie de paiement pour les membres du groupe (0,25)
Informations concernant la prise de réservation (0,25)	- date de la saisie réservation et nom de l'agent (0,25)

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	5/16

Partie droit : barème 3 points

1-4-1 Tableau comparatif CDD et CDI : 1 point pour les caractéristiques du contrat retenu

CDD 1 point	Ou CDI
<ul style="list-style-type: none">▪ Congés payés à prendre ou à rémunérer en fin de contrat	<ul style="list-style-type: none">▪ À prendre
<ul style="list-style-type: none">▪ Recours encadré par la loi (remplacement salarié malade, forte activité momentanée)▪ Durée maximale 18 mois	<ul style="list-style-type: none">▪ Durée non déterminée
<ul style="list-style-type: none">▪ Renouvellement possible si durée inférieure à 18 mois	<ul style="list-style-type: none">▪ Pas de renouvellement
<ul style="list-style-type: none">▪ Droit aux avantages sociaux de l'entreprise ou du groupe limité	<ul style="list-style-type: none">▪ Droit à tous les avantages sociaux prévus par l'entreprise
<ul style="list-style-type: none">▪ Indemnité de fin de contrat = 10 % (sauf exception)	<ul style="list-style-type: none">▪ Pas d'indemnité de fin de contrat car durée indéterminée

NB : Sous réserve de l'évolution de la législation actuelle.

1-4-2 : Choix entre CDD et CDI : 2 points

L'hôtel de 160 chambres a un T.O. de 66,30 % en 2008, avec un PMC de 338.45 euros, et un CA de 13 104 513,24 euros. L'activité est bien répartie sur l'année.

Le segment des groupes représente 48 % de la clientèle. La répartition clientèle individuelle et clientèle de groupe est également stable sur l'année.

Cette capacité et ces résultats plaident, sur le plan de l'exploitation, pour un contrat à durée indéterminée (CDI). De plus, il s'agit de pourvoir un poste qui existait déjà.

Autres arguments :

- stabilité de la qualité de service,
- motivation,
- fidélisation du candidat recruté.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	6/16

**DOSSIER 2 : LA PRÉPARATION DU RECRUTEMENT D'UN CHEF DE BRIGADE
À LA RÉCEPTION PRÉPOSÉ À L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE GROUPES**

Dossier 2 : 30 points

2.1 Annonce d'emploi à rédiger en anglais

HÔTEL "LES BAINS" ** DEAUVILLE -FRANCE**

Reception team leader in charge of groups.

This trendy four star hotel is a member of 'The Leading Small Hotels of the world'. Ideally located in the centre of Deauville, it features 160 rooms, including 20 suites. Seminars are an important part of the hotel's activity. Many facilities and services are also available.

The hotel is presently looking to appoint a reception team leader to be part of the staff welcoming the guests.

As the reception team leader the role will entail:

Training of the team

Checking attendance and uniforms of the team

Taking charge of the arrival and welcome of groups

Ensuring quality standards of group stays.

Following the invoicing for groups.

The successful candidate should be efficient, enthusiastic, have a sense of commitment and a good sense of management.

The use of professional software is a must, and of course a good level of written and spoken foreign languages is compulsory (a minimum of two). A two year experience in a similar hotel is necessary.

Along with a monthly salary of 1500 euros (gross), the employee will also be provided with free laundry service, meals while on duty, bonuses, and special rates in our chain.

Please, send an application letter to Mr Peter Williams, Manager.

Barème détaillé : 15 points

Présentation de l'hôtel : 3pts

Annoncer le poste à pourvoir : 0.5 pt

Qualités : 2pts (0.5 par qualité)

Compétences recherchées : 2pts (0.5 par compétence)

Expérience requise : 1 pt

Avantages proposés : 2 pts (0.5 par avantage)

Salaire : 0.5pt

Comment postuler : 1 pt

Présentation en forme de petite annonce : 1pt

Correction grammaticale : 1pt

Vocabulaire spécifique : 1pt

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	7/16



Une suggestion non exhaustive

HOTEL LES BAINS ****

30 Boulevard de la mer

BP 23 -

14800 DEAUVILLE

Tel : 00 33 231 1089 7676

Ms Ann STORR
49 Stannard Well Lane
Wakefield
W. Yorkshire WF4 FHE
United Kingdom

15th June, 2009

Dear Ms Storr,

We are delighted to inform you that your application for the job of reception team leader in charge of groups has been selected and we will be very happy to welcome you as a member of our staff.

Your knowledge of languages particularly influenced us in our decision, together with your professional experience in high category hotels.

Your contract will start on the 1st July 2009. Would you please report to me at 9 am for a 2-day induction period before starting on the 3rd July.

You will be asked to sign your long term contract on arrival. You will work five days a week with two consecutive days off. May I remind you that you will have a two month trial period.

You will be provided with a uniform which will be cleaned by our laundry service free of charge.

We look forward to meeting you on the 1st of July. Please do not hesitate to contact me if you need further information.

Yours sincerely,

Signature

Name

Accommodation Manager

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	8/16

Barème détaillé pour la lettre : **15 points**

Adresse de l'expéditeur en haut à droite en en-tête :0.5pt

Date : bien présentée (15 June 2009 / 15th June 2009 / June 15, 2009), pertinente par rapport au sujet, et placée à un endroit logique (plusieurs possibilités) : 0.5pt

Adresse du destinataire à gauche un peu plus bas 0.5pt

Dear Ms Storr : 0.5pt (Mrs et Miss ne sont pas acceptés)

Phrase d'acceptation (obligatoire) : 1pt

Justification du choix : 2pts

Date et heure de commencement (obligatoire) : 1pt

Qui rencontrer à l'arrivée : 1pt

Type de contrat : 1pt

Uniforme :1pt

Période d'essai : 1pt

Phrase de conclusion avec offre d'aide supplémentaire :1pt

Yours sincerely: 0.5 pt (yours faithfully n'est pas accepté)

Signature, nom, fonction dans l'ordre : 0.5pt

Grammaire :2pts

Vocabulaire spécialisé : 1pt

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	9/16

**CORRIGÉ DOSSIER 3 CARTA DE BIENVENIDA PERSONALIZADA
 PERSÖNLICHER WILLKOMMENSBRUF
 LETTERA PERSONALIZZATA DI BENVENUTO**

Dossier 3 : 20 points

Résultats attendus en LV2 :

Présentation de la lettre de bienvenue (2,5 points) :

- En-tête : 0,5 point
- Salutations initiales : 0,5 point
- Salutations finales : 1 point
- Signature, fonction dans l'établissement, nom : 0,5 point

Corps de la lettre (10,5 points) :

- phrase introductive d'accueil : 2 points
- phrase pour présenter le programme : 2 points
- traduction du programme détaillé : 4 points
- phrase de conclusion : 2,5 points

Langue (7 points) :

- richesse linguistique (lexique et structures) : 3 points
- correction linguistique : 4 points

La lettre proposée n'est qu'un exemple parmi d'autres de ce que pourrait produire un candidat et ne doit pas être considérée comme un modèle absolu.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	10/16

Corrigé espagnol

Suggestion de lettre d'accueil :
(membrete del Hotel « les Bains »)

Estimada Señora Ruiz, estimado Señor Ruiz:

En calidad de socio de la « European Hotelier Association » me es grato acogerles con motivo de nuestra reunión anual.

Para tal acontecimiento hemos preparado un programa a su medida que aúna momentos de reflexión profesional y de ocio.

A continuación encontrarán el programa de su estancia, y les preciso que toda la plantilla del hotel « les Bains » se mantiene a su disposición para cualquier duda pendiente:

Día uno : el 05/06

- 19.30 horas : Cóctel de bienvenida, en el bar Yearling.
- 20.30 horas : Cena gastronómica enfocada en el tema de « La Normandie » con actuación de un grupo folclórico local.

Día dos : el 06/06

- 8.30 horas : Desayuno en « Le Morny » .
- 10 horas : Visita del hotel « Hôtel du Golf » con almuerzo consecutivo en el restaurante de aquel hotel.
- Regreso al hotel « les Bains »
- 15 horas : para los socios, coloquio en la sala de conferencia cuyo tema será « la hostelería de lujo frente a la crisis » . Para los acompañantes, visita de la basílica de Deauville y de sus alrededores.
- 20.30 horas : Noche especial Casino y cena.

Día tres : el 07/06

- 11 horas : Brunch en « le Morny »
- Luego, traslado hacia el aeropuerto o la estación.

Espero que este programa sea de su agrado y que nuestra colaboración permita avances relevantes para nuestro oficio.

Reciba un cordial saludo,

Firma
P. Williams
Director del hotel « les Bains »

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	11/16

Corrigé allemand

(Briefpapier Hôtel les Bains)

Liebe Frau Roch, lieber Herr Roch,

als Mitglied der European Hotelier Association freue ich mich besonders darüber, Sie zu unserem jährlichen Treffen in unserem Hotel zu empfangen und ich heiße Ihnen herzlich Willkommen.

Für Ihren Aufenthalt habe ich Ihnen ein spezielles Programm zusammengestellt, das Berufliches mit Unterhaltung verbindet.

Hier das Programm Ihres Aufenthalts :

5.6.2009 :

- 19 Uhr 30 : Empfangscocktail in der Yearling Bar
- 20 Uhr 30 : Gastronomisches Menü und Themenabend im Restaurant „Le Morny“ mit Volksmusik

6.6.2009 :

- 9 Uhr : Frühstück im Restaurant „Le Morny“
- 10 Uhr : Besichtigung des „Hôtel du Golf“ und anschließend Mittagessen im Restaurant des Hotels
- 15 Uhr : Rückfahrt zum Hotel Les Bains
- 15 bis 18 Uhr : Für die Hoteliers/Mitglieder : Kolloquium im Konferenzraum zum Thema : Luxushotellerie in der Krise. Für die Begleiterinnen bzw. die Begleiter : Besichtigung der Basilika von Deauville und ihrer Umgebung.
- 20 Uhr 30 : Abendessen und Abend im Spielkasino

7.6.2009 :

- 11 Uhr : Brunch im Restaurant „Le Morny“
- Tranfer zum Bahnhof oder zum Flughafen

Für weitere Informationen steht Ihnen das Hotelteam zur Verfügung.

Ich hoffe, dass wir alle eine angenehme Zeit verbringen werden, und dass unsere Zusammenarbeit erfolgreich sein wird.

Mit freundlichen Grüßen,

Herr Williams
Hoteldirektor

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	12/16

Corrigé italien

(CARTA INTESTATA)

Gentile Signora, Gentile Signor ROSSI,

In qualità di membro dell' « European Hotelier Association » sono particolarmente lieto di accogliervi nel mio albergo in occasione della nostra riunione annuale.

Vi ho preparato un programma su misura che associa attività professionali e ricreative.

Qui di seguito troverete il programma del vostro soggiorno :

5 giugno 2009

- Ore 19.30 cocktail di benvenuto al bar « Yearling »
- Ore 20.30 cena e serata a tema « La Normandia » presso il nostro ristorante « Le Morny », con presenza di un gruppo di musica tradizionale

6 giugno 2009

- Ore 8.30 prima colazione al ristorante « Le Morny »
- Ore 10.00 visita dell' « Hôtel du Golf », pranzo sul posto al ristorante dell' « hôtel du Golf »
- Ore 15.00 ritorno all'albergo « Les Bains »
- Dalle 15.00 alle 18.00
 - per gli albergatori: convegno sul tema « Il settore alberghiero e la crisi finanziaria »
 - per gli accompagnatori è prevista una visita turistica della basilica di Deauville e dintorni
- Ore 20.30 cena e serata al Casinò

7 giugno 2009

- Ore 11.00 brunch presso il ristorante « Le Morny »

Per la vostra partenza è previsto un servizio navetta gratuito su richiesta.

Mi auguro che potremo passare momenti piacevoli insieme e che la nostra collaborazione professionale possa proseguire col successo di sempre.

Amicalmente vostro,

P.Williams

(Firma)

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve: E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGÉ /Feuille	13/16

DOSSIER 4 : L'OPTIMISATION DE LA PRODUCTIVITÉ DU SERVICE DES ÉTAGES ET SON ÉVENTUELLE RÉORGANISATION

Dossier 4 : 24 points

Partie A :

▪ **Barème 4-1 : 8 points**

	Lundi 1 ^{er} juin	Mardi 2 juin	Mercredi 3 juin	Jeudi 4 juin	Vendredi 5 juin	Samedi 6 juin	Dimanche 7 juin
Chambres louées (0,50)	90	96	102	110	130	134	90
Suites louées (0,50)	11	12	13	16	15	17	8
Chambres couverture (0,50)	45	48	51	55	65	67	45
Suites couverture (0,50)	11	12	13	16	15	17	8
Temps entretien chambre/jour (1)	90 x 0.5833 = 52.5 h	96 x 0.5833 = 56 h	102 x 0.5833 = 59,50 h	110 x 0.5833 = 64,16 h	130 x 0.5833 = 75,83 h	134 x 0.5833 = 78,16 h	90 x 0.5833 = 52.50 h
Temps entretien suites/jour (1)	11	12 h	13 h	16 h	15 h	17 h	8 h
Temps couverture Suites et chambres (1)	56 x 0.1667 = 9.34	60 x 0.1667 = 10 h	64 x 0.1667 = 10.67 h	71 x 0.1667 = 11.84 h	80 x 0.1667 = 13.34 h	84 x 0.1667 = 14 h	53 x 0.1667 = 8.84 h
= temps requis (1)	72.84	78	83.17	92	104.17	109.16	69.34
/ temps effectif (0,25)	7,80 h. travaillées /jour/employé						
=effectif requis (0,25)	9.34 (0,25)	10 (0,25)	10.66 (0,25)	11.79 (0,25)	13.36 (0,25)	13.99 (0,25)	8.89 (0,25)

Si le candidat adopte une méthode ne faisant pas appel aux calculs et aux formules appropriées, exemple : par déduction (du type : ... 12 chambres par jour par employé ...) celui-ci perdra le bénéfice des points à cette question.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	14/16

Barème 4-2 : 7 points

Les moyens d'actions sont nombreux, citons (liste non exhaustive) :

1 point par proposition argumentée, avec un maximum de 7 points.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrats 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choisir les types de contrats adaptés suivant l'évolution de la fréquentation mois par mois : <ul style="list-style-type: none"> ✓ C. D. I, C. D. D ; Saisonnier.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temps partiel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choisir les durées des contrats : <ul style="list-style-type: none"> ✓ en général : $39 \text{ h.} \times 52 / 12 = 169 \text{ h.} / \text{mois}$, ✓ pour certains : $80 \% = 135.20 \text{ h.}$
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de service 	La fréquentation jour par jour sert de base pour les plannings des étages.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ le report en différé 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nivellement de l'activité de nettoyage sur 1 ou 2 jour(s) : le nettoyage de certaines chambres pourra être différé de 24 h. (hors période de haute saison).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le recours à la récupération 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ surplus exceptionnel récupéré un autre jour.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La prise des congés payés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ possibilité offerte à 1 ou plusieurs employés.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les repos hebdomadaires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ les jours de repos pourront varier d'une semaine à l'autre.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le recours à un partenaire extérieur 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ agence d'intérim, ou sous-traitance.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire appel à du personnel occasionnel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ extras.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La polyvalence exceptionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ équipier, valet ou gouvernante d'étage participant à certains travaux exceptionnels si pic d'activité ou situation imprévue (type «emergency», phénomène climatique, personnel absent, accident du travail, ...).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le recours aux heures supplémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ respecter le volume autorisé.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	15/16

Partie B - 9 points

4.3.

3 avantages et 3 inconvénients par mesure envisagée, soit 9 arguments au total.
12 points (0,75 point par argument).

Suppression du service de la couverture :

Avantages :

- diminution des coûts de personnel,
- diminution d'autres charges : énergie, produits d'accueil, produits d'entretien, linge,
- simplification de l'organisation du travail (matin/soir).

Inconvénients :

- déjà, seulement 50% des chambres louées bénéficient de ce service,
- non respect du cahier des charges de «The Leading Small Hotels of the World» ?
- non-respect des services attendus en 4 étoiles, avec une clientèle internationale,
- diminution de la qualité de service,
- concurrence (Le Normandy, Le Royal, le Golf) qui propose ce service ?
- impact sur la satisfaction de la clientèle,
- impact éventuel sur la motivation du personnel,
- réduction de la présence de l'équipe le soir dans les étages (plus de travail pour la réception ?),
- etc.

Diminution du nombre de chambres contrôlées par la gouvernante : faire un contrôle par sondage de certaines chambres au lieu de contrôler systématiquement toutes les chambres.

Avantages :

- gains de productivité,
- diminution des coûts salariaux,
- Maintien d'une certaine pression sur le personnel qui ne sait pas quelles chambres seront contrôlées.

Inconvénients :

- risques de non qualité,
- impact sur l'image et la réputation de l'établissement,
- manque de contrôle et de suivi,
- plus de réclamations à gérer (réception, étages).

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	CORRIGE /Feuille	16/16