



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

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

BTS 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.

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

Ce sujet comporte 5 pages de texte numérotées de 1 à 5
9 pages d'annexes numérotées de 6 à 14

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
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES
EN TROIS LANGUES VIVANTES

Durée : 4 heures

Coefficient : 5

HÔTEL LES BAINS ****

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 chacune anonymée par le numéro de candidat.

Pour toute question qui nécessiterait une signature, le candidat remplacera celle-ci par une croix.

Ce sujet comporte 5 pages de texte numérotées de 1 à 5

9 pages d'annexes numérotées de 6 à 14

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

Les dossiers

Dossiers	Thèmes	Barème / 100	Pages
Dossier 1	▪ L'organisation de l'accueil de la clientèle groupe au service de réception	26 points	Pages 2 et 3
Dossier 2	▪ Recruiting the reception team leader in charge of groups	30 points	Page 3
Dossier 3	▪ Carta de bienvenida personalizada ▪ Persönlicher Willkommensbrief ▪ Lettera personalizzata di benvenuto	20 points	Page 4
Dossier 4	▪ L'optimisation de la productivité du service des étages et son éventuelle réorganisation	24 points	Page 5

Les annexes

<i>Annexe 1</i>	Fiche signalétique de l'établissement	Page 6
<i>Annexe 2</i>	Fiche signalétique de l'établissement (suite)	Page 7
<i>Annexe 3</i>	Fiche signalétique de l'établissement (fin)	Page 8
<i>Annexe 4</i>	Fiche de réservation groupes	Page 9
<i>Annexe 5</i>	Organigramme du département hébergement	Page 10
<i>Annexe 6</i>	CV Ann Storr	Page 11
<i>Annexe 7</i>	Informations utiles à la gestion des étages	Page 12
<i>Annexe A</i>	Calcul des effectifs des employés des étages - À rendre avec la copie	Page 13
<i>Annexe A bis</i>	Calcul des effectifs des employés des étages - Brouillon à conserver	Page 14

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
2009	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	1/14

- 1.3. Après l'avoir étudiée, vous **indiquez** les rubriques et informations que vous souhaitez faire figurer sur cette fiche.

Dans l'optique du recrutement de ce nouveau chef de brigade (statut agent de maîtrise), plus particulièrement en charge de l'accueil des groupes, M. WILLIAMS vous interroge sur l'opportunité de choisir un contrat à durée déterminée (CDD) ou un contrat à durée indéterminée (CDI).

- 1.4. **Conseillez** M. WILLIAMS sur le type de contrat que vous préconisez (CDD ou CDI) pour ce poste. **Justifiez** votre choix en argumentant grâce aux caractéristiques du contrat retenu et au contexte de l'entreprise.

**DOSSIER 2: RECRUITING THE RECEPTION TEAM LEADER
IN CHARGE OF GROUPS**

You intend to recruit the new reception team leader in charge of groups.

You would like this new member of staff to come from an English speaking country with a wide experience of working in the international hospitality industry.

- 2.1 In English, **write** the job advertisement which will be published in the international professional press.
Do not forget to present the hotel, the post as well as the qualities, skills and experience you expect. Attract the candidates!

After interviewing several candidates, you have chosen an applicant.

- 2.2 **Write** a letter in English, using the British layout, to inform the candidate that she has been selected for the position. Give the following information:

- Name and address of the chosen candidate: Ms Ann STORR, 49 Stannard Well Lane, Wakefield, W. Yorkshire, WF4 5HE, U.K.
- Justify your choice (see **appendix 6**)
- Starting date & time: 01. 07. 2009 at 9.00
- Ask for Mr Williams on arrival
- Type of contract (the choice is yours)
- uniform
- 2 month trial period

C.R.D.P.
75, cours Alsace et Lorraine
33075 BORDEAUX CEDEX
Tél. : 05 56 01 56 70

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	SUJET/Feuille	3/14

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

Le développement de l'activité des groupes entraîne dans l'établissement une réflexion sur la maîtrise des coûts.

L'ajustement des effectifs du service des étages en fonction de la fréquentation de la clientèle constitue l'un des objectifs prioritaires de votre nouveau directeur.

Vous vous intéressez donc dans un premier temps aux prévisions d'effectif des femmes de chambres. L'organigramme du département hébergement en annexe 5.

Vous trouverez, en **annexe 7**, les informations relatives à l'activité prévisionnelle de l'hôtel et les éléments d'organisation du service.

- 4.1. **Calculez** les effectifs des femmes de chambre jour par jour, en prenant comme base de calcul la semaine 23 ; utilisez pour cela **l'annexe A**, à rendre avec la copie.
- 4.2. À partir des résultats obtenus, vous **proposez**, en argumentant votre réponse, les moyens susceptibles de permettre un ajustement de l'effectif des femmes de chambres par rapport à l'activité prévue.

Votre directeur envisage par ailleurs deux pistes possibles dans le but de réduire les coûts actuels aux étages :

- Suppression du service de la couverture pour les chambres (hors suites) ;
- Diminution du nombre de chambres contrôlées par les gouvernantes : faire un contrôle par sondage de certaines chambres au lieu de contrôler systématiquement toutes les chambres.

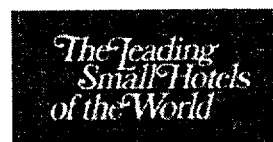
Avant de passer à la phase d'analyse budgétaire, il vous demande de réfléchir à la mise en place de telles mesures.

- 4.3. **Présentez** 3 avantages et 3 inconvénients pour chacune des mesures envisagées dans le cadre du management de «L'HÔTEL LES BAINS».

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	SUJET/Feuille	5/14



HÔTEL LES BAINS **** DEAUVILLE



ANNEXE 1 : la fiche signalétique

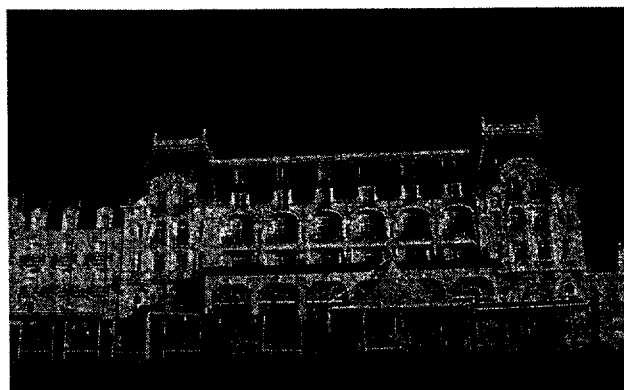
COORDONNÉES :

30, Boulevard de la mer
BP 23 - 14800 DEAUVILLE

Tél. : 33/ (0)2 31 10 89 76
Fax : 33/ (0)2 31 10 89 77

e-mail : resa@hotellesbains.com

Directeur Général : Peter WILLIAMS



PRÉSENTATION GÉNÉRALE :

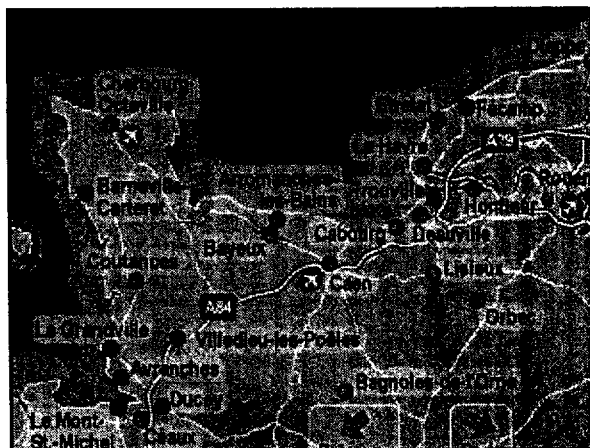
L'hôtel des Bains fait partie des établissements les plus en vogue de la côte normande.
Il est idéalement situé à Deauville, dans un immeuble à l'architecture somptueuse des années 1910.
Ouvert à l'année, il offre un cadre contemporain et extrêmement raffiné.
Cet établissement est affilié à la chaîne volontaire «The Leading Small Hotels of the World»®.

SITUATION :

- Paris : 190 km - Caen : 45 km
- Rouen : 85km - Le Havre : 45 km

ACCÈS :

- En train : Gare SNCF Trouville/Deauville
- En avion : Aéroport Deauville - St Gatien
- Autoroutes : A13, A 29, A 84
- Bateau : Ouistreham (Caen) Le Havre
Cherbourg Calais



LES CHAMBRES :

Chacune des **160 chambres dont 20 suites** offre à ses visiteurs tous les comforts de la modernité avec un esprit nostalgique qui en fait tout le charme.

3 catégories de chambre :

- ✓ 80 chambres «classiques» avec vue sur Deauville, de 25 à 30 m²,
- ✓ 60 chambres «supérieures» avec vue sur la mer, de 25 à 30 m²,
- ✓ 20 appartements tous situés au dernier étage avec vue mer, de 40 à 60 m².

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	SUJET/Feuille	6/14

ANNEXE 3 : la fiche signalétique (fin)

LA CLIENTÈLE :

<p>Individuels 52 %</p> <ul style="list-style-type: none"> - Loisirs Plein tarif - Loisirs Agences - Loisirs tarifs spéciaux - Affaires plein tarif - Affaires contrats sociétés 	<p>Groupes 48 %</p> <ul style="list-style-type: none"> - Loisirs - Affaires - Congrès - Incentive - Sportifs
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Origines géographiques des clients :

- France : 45 %
- Pays anglo-saxons : 25 %
- Pays européens : Belgique, Hollande, ... Allemagne,... Russie... : 20 %
- USA, Canada, Amérique du Sud : 10 %

L'activité ainsi que la répartition des segments individuels et groupes sont régulières sur l'année.

L'ÉTAT DE LA CONCURRENCE :

Les établissements du groupe Lucien Barrière sont historiquement implantés à Deauville depuis 1912.

Le casino de Deauville, ouvert lui aussi en 1912, est depuis toujours l'un des tous premiers casinos de France.

Le Centre International de Deauville est un centre des congrès situé sur le front de mer devant l'esplanade recouverte d'espaces arborés et fleuris. Ses installations implantées en sous-sol, entre «ciel et mer» sous un toit de verre, offrent des structures d'accueil impressionnantes ; capacité d'accueil allant de 50 personnes en réunion jusqu'à 4000 congressistes.

Liste des établissements haut de gamme à Deauville :

▪ Etablissements :	Le Normandy	Le Royal	Le Golf
▪ Classements :	**** L	****	****
▪ Capacités :	290 ch.	281ch.	178 ch.
▪ Localisations :	en centre ville face à la mer	à 50 m. de la mer en centre ville	à 2 km. sur une colline

LES RELATIONS ENTRE HÔTELIERS :

Le «Club Hôtelier de Deauville» est très actif et développe de nombreuses actions collectives en faveur de la dynamique commerciale de la place de Deauville.

Les hôtels de la place de Deauville prennent alternativement la présidence conformément au statut de l'association.

L'accueil des manifestations groupes (congrès) essentiellement de grandes tailles nécessite la mise à disposition de chambres mobilisant souvent 2, 3 ou 4 hôtels de la ville. La coopération dans ce domaine (pour l'accueil des groupes) est particulièrement bonne.

En revanche, une vive concurrence s'exerce entre les 4 hôtels **** pour l'accueil des clientèles individuelles.

LES ÉVÉNEMENTS :

Festival du film américain, courses et concours hippiques, le polo, la vente des «yearlings», festival mondial du bridge.

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	SUJET/Feuille	8/14

ANNEXE 4 : Fiche de réservation groupes

HOTEL LES BAINS		FICHE DE RESERVATION GROUPES	
		Réservation <input checked="" type="checkbox"/>	Annulation <input type="checkbox"/> Modification <input type="checkbox"/>
Nom :	<i>European Hotelier Association</i>	Date d'arrivée :	<u>05/06/2009</u>
Adresse		Heure :	<u>entre 17 et 18 h</u>
Tél.:	<i>01 78 25 32 14</i>	Transport:	<u>transfert gratuit sur demande</u>
		Date départ :	<u>07/06/2009</u>
Nombre de personnes : 40		Nombre de chambres 20	
		Mode réservation : courrier	
Contact Réservation :			
Nom :	<i>Mme Kelly</i>		
Adresse :	<i>15, avenue Foche 75016 Paris</i>		
Tél.:	<i>01 78 25 32 14</i>		
Observations :			
le 05/06	<i>à 19h30 : 40 cocktails de bienvenue au Yearling, 20h30 repas gastro au Morny (thème de la Normandie avec groupe folklorique)</i>		
le 06/06	<i>8h30 petit déjeuner au Morny 10h00 visite de l'hôtel du Golf, suivie d'un déjeuner sur place 15h00 retour de visite 15h00-18h00 colloque pour les hôteliers dans la salle de réunion sur le thème "l'hôtellerie de luxe face à la crise" pour les accompagnants, visite de la basilique de Deauville et de ses environs 20h30 dîner et soirée au casino</i>		
le 07/06	<i>11h00 brunch au Morny transfert gratuit vers gare ou aéroport</i>		

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	SUJET/Feuille	9/14

ANNEXE 6 – C.V. ANN STORR

STORR Ann
 49 Stannard Well Lane
 Wakefield
 W. Yorkshire WF4 FHE
 UK

Phone: 00 44 1278 946547
 Age: 27 years old
 Nationality: British
 Social Status: single

Profile

Courteous and dynamic, very motivated by the profession and able to manage a reception team.

Qualifications

BTEC higher diploma in the Hotel and Catering industry	June 2002
BTEC diploma in the Hotel and Catering industry	June 2000

Languages

Mother tongue English
 Fluent in French
 Working knowledge of German
 Basic knowledge of Italian and Spanish

Skills

Proficient in Microsoft Office, OpenOffice, Excel, Basic knowledge of HTML and website design
 Professional software: Fidelio

Work Experience

November 2007 – to present day:	The Mayfair Park Hotel**** London	Head Receptionist
September 2005 – November 2007	The Hilton **** Glasgow	Receptionist
July 2003 - September 2005	Mercure Montparnasse*** Paris	Receptionist
August 2002 – July 2003	Maison Blanc London	Waitress

Hobbies

Travelling, reading, playing handball

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	SUJET/Feuille	11/14

ANNEXE A : (A rendre avec la copie)

Tableau : démarches et calculs des effectifs des employés d'étages sur 7 jours

<i>(à compléter)</i>	Lundi 1 ^{er} juin	Mardi 2 juin	Mercredi 3 juin	Jeudi 4 juin	Vendredi 5 juin	Samedi 6 juin	Dimanche 7 juin
= temps requis par jour	= h	= h	= h	= h	= h	= h	= h
= effectif requis par jour	= ...	= ...	= ...	= ...	= ...	= ...	= ...

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	SUJET/Feuille	13/14

ANNEXE A BIS : (brouillon à conserver)

Tableau : démarches et calculs des effectifs des employés d'étages sur 7 jours

<i>(à compléter)</i>	Lundi 1^{er} juin	Mardi 2 juin	Mercredi 3 juin	Jeudi 4 juin	Vendredi 5 juin	Samedi 6 juin	Dimanche 7 juin
= temps requis par jour	= h	= h	= h	= h	= h	= h	= h
= effectif requis par jour	= ...	= ...	= ...	= ...	= ...	= ...	= ...

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	SUJET/Feuille	14/14