



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**

session 2011

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

Session 2011

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 6 pages de texte numérotées de 1 à 6
et 14 pages d'annexes numérotées de 7 à 20

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
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	1/20

« HOTEL CAPCITY PARIS EXPO ☆ ☆ ☆

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

Dossiers

Dossiers	Thèmes	Barème / 100	Pages
	Présentation	5	
Dossier 1	Analyse de l'activité hébergement	22	3
Dossier 2	Rapport et plan d'action suite à un audit qualité	20	4
Dossier 3	« Going green »	30	5
Dossier 4	Gestion du service des étages	23	6

Annexes

<i>Annexe 1</i>	Fiche signalétique de l'établissement	Pages 7
<i>Annexe 2</i>	Informations sur la politique commerciale de l'établissement	Page 8
<i>Annexe 3</i>	Tableau de calcul des écarts avril 2011	Pages 9
<i>Annexe 4</i> Brouillon	Constat général sur le mois d'avril 2011	Page 10
<i>Annexe 4bis</i> À rendre		Page 11
<i>Annexe 5</i>	Rapport de visite client mystère	Pages 12 à 17
<i>Annexe 6</i>	Extrait du nombre prévisionnel de chambres à nettoyer	Page 18
<i>Annexe 7</i>	Planning hebdomadaire de travail	Page 18
<i>Annexe 8</i>	Répartition des chambres par étage	Page 19
<i>Annexe 9</i>	Eléments d'information et d'organisation des étages	Page 19
<i>Annexe 10</i>	Fiche de travail	Page 20

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
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	2/20

Vous êtes responsable hébergement de l'hôtel « CAPCITY PARIS EXPO » (annexe 1) établissement faisant partie du groupe financier européen « ARCADIA ». Il s'agit d'une société d'investissement dont le portefeuille comprend des intérêts dans l'immobilier aussi bien que dans le secteur du tourisme. Ce groupe exploite différents établissements de catégories 3 et 4 étoiles majoritairement implantés dans des villes d'affaires et touristiques européennes et dont le siège principal se situe à Londres mais qui possède également des bureaux à Francfort, Madrid et Milan. L'hôtel, qui emploie 75 salariés permanents, a été racheté et rénové par le groupe ARCADIA il y a 5 ans. L'hôtel dans lequel vous travaillez depuis 2 ans maintenant se trouve dans le sud de Paris à proximité du parc des expositions de Versailles et dispose de 150 chambres (cf. fiche signalétique en annexe 1).

Vous avez plusieurs dossiers à traiter et devrez fournir un rapport concernant les trois premiers dossiers à différents membres de la direction :

- Le premier dossier est destiné à la directrice de votre établissement, Madame Berthelot.
- Le second dossier est destiné aux responsables des bureaux de Francfort, Madrid et Milan.
- Le troisième dossier est destiné à certains membres du comité directeur du groupe installés à Londres.

D'autre part, en raison de l'absence de la gouvernante, vous êtes amené à intervenir au service des étages pour traiter un problème relatif à l'organisation du service.

DOSSIER 1 : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ HÉBERGEMENT

Comme chaque début de mois, vous analysez la fréquentation et les résultats du département hébergement. Afin de préparer le rapport d'activité mensuel et l'entrevue avec la direction, vous prenez connaissance de la politique commerciale (annexe 2) et du tableau de calcul des écarts d'avril 2011 (annexe 3).

1.1. À partir de ce document, vous détaillez les calculs intermédiaires qui vous permettront de compléter le tableau récapitulatif en annexe 4 et vous présentez vos conclusions.

1.2. Afin de procéder à une analyse plus fine, il vous paraît opportun d'étudier les résultats concernant la fréquentation et l'activité des segments suivants :

- Individuels affaires plein tarif,
- Individuels affaires corporate,
- Équipages,
- Individuels loisirs.

Vous concevez un tableau mentionnant les écarts de taux d'occupation (TO), de prix moyen chambres (PMC) et les commentaires relatifs à ces résultats pour chaque segment.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	3/20

DOSSIER 2 : RAPPORT ET PLAN D'ACTION SUITE Á UN AUDIT QUALITÉ

ESPAGNOL :

Informe y plan de acción después de una auditoría de calidad.

El hotel ha instaurado un partenariat con la consultora "BHS Consulting". Entre los controles efectuados por esta consultora figura la visita de un cliente misterio español. A partir de la ficha de evaluación de este cliente misterio (**Anexo 5**), tiene usted que analizar los elementos relativos al departamento de alojamiento.

Tarea: Redacte una carta destinada al responsable de la oficina de Madrid (Capcity España C/ Princesa, 5 Madrid 28008) donde desarrollará los puntos siguientes:

- 2.1. La identificación de los fallos o disfuncionamientos del departamento de alojamiento.
- 2.2. Las propuestas para mejorar la calidad de las prestaciones del hotel.

ALLEMAND :

Bericht und Aktionsplan nach der Bewertung des Hotels (Siehe Bewertungszettel im Anhang 5)

Das Hotel arbeitet mit der Beratungsfirma BHS Consulting. Zu den Kontrollen von BHS Consulting gehört der Besuch von einem deutschen Mystery-Gast. Mit Hilfe von dem Bewertungszettel im Anhang 5 analysieren Sie die Elemente Ihrer Abteilung.

Ihre Aufgabe: Verfassen Sie für die Leitung des Frankfurter Firmensitzes (Capcity Deutschland AG, Prinzessinallee 5, D-60596 FRANKFURT am MAIN) ein Schreiben mit folgenden Punkten:

- 2.1. Mängel und Probleme in der Beherbergungsabteilung
- 2.2. Lösungen, um die Qualität der Hotelleistungen zu verbessern.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	4/20

ITALIEN :

Rapporto e piano d'azione in seguito ad un auditing qualità

L'albergo ha instaurato un partenariato con lo studio di consulenza « BHS Consulting ». Fra i controlli effettuati da questo studio figura la visita di un cliente in incognito italiano.

A partire dalla scheda di valutazione del cliente in incognito (**Allegato 5**) deve analizzare gli elementi riguardanti i servizi d'accoglienza e housekeeping.

Compito da svolgere:

Deve redigere una lettera destinata al responsabile dell'ufficio di Milano (Capcity Italia, Via della Principessa n° 5; 20121 Milano) che comporterà:

- 2.1. L'identificazione delle mancanze o delle disfunzioni del reparto ricevimento ed housekeeping.
- 2.2. Le possibili soluzioni per migliorare la qualità delle prestazioni dell'albergo.

DOSSIER 3 : «GOING GREEN »

ANGLAIS :

Sustainable development has become an essential feature in the Hotel industry today. A mystery guest sent to your hotel by the Head Office in London noticed that little was done in the rooms in terms of sustainable development. Your General Manager has therefore decided to improve environmental matters and invest in the Accommodation Department first.

- 3.1. Your General Manager has asked you to write a report to suggest improvements in the rooms that can contribute to sustainable development concerning energy, water and waste. (Justify your choices). Your report is to be sent to the Head Office in London as well. (250 – 300 words)
- 3.2. The General Manager has agreed to your suggestions. There will be a meeting about the new green policy. Write a memo to the Housekeeping staff (who are international). (70 words)

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	5/20

DOSSIER 4 : GESTION DU SERVICE DES ÉTAGES

En l'absence de la gouvernante générale (en congés) et de la gouvernante d'étages (en repos hebdomadaire), vous recevez la femme de chambre Maria qui vous fait part de son mécontentement : elle se sent injustement traitée et conteste la répartition du travail. À l'appui de ses propos, elle vous remet la fiche de travail du 3 mai dernier (annexe 10). Vous la remerciez et vous l'assurez de considérer sa requête.

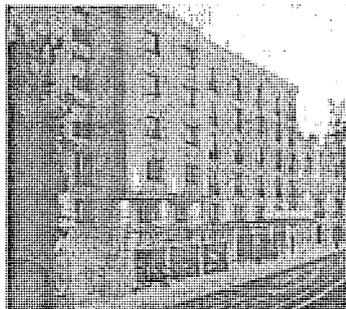
Afin de préparer votre entretien avec la gouvernante générale à son retour de congés, vous prenez connaissance de l'organisation du service à partir des documents fournis en annexes 7, 8, 9 et 10.

- 4.1. En vous aidant de la fiche de travail de Maria (annexe 10), vous listez les éléments à prendre en considération afin de répartir le travail des femmes de chambre et limiter ainsi les contestations.
- 4.2. Après analyse du planning de travail de l'équipe d'étages (annexe 7), vous relevez les anomalies et présentez les incidences de ces dysfonctionnements.
- 4.3. Afin d'éviter cette situation, vous définissez les principes à respecter pour établir le planning hebdomadaire (annexe 7).
- 4.4. Soucieux du maintien d'un climat social favorable dans l'établissement, vous profitez de cette réunion pour rappeler à la gouvernante le principe de la représentation du personnel dans les entreprises : rappelez le type et le nombre des différents représentants du personnel présents dans l'hôtel.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	6/20

ANNEXE N° 1 : FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HOTEL CAPCITY Paris expo ☆☆☆



- Situé au sud de Paris, au carrefour des accès A6-A10, de l'accès autoroutier d'Orly et du périphérique.
- Membre du groupe Arcadia
- A 3 mn du métro et du tramway l'hôtel permet l'accès au cœur de Paris en 10 minutes
- Adresse : 118 avenue Romain Rolland Paris 75014
- Tel 01 45 28 60 00 Fax 01 41 28 62002
- Site Web [http:// www.Capcityarcadia.com](http://www.Capcityarcadia.com)

Les chambres : 150 chambres insonorisées et climatisées

Chambre Supérieure (16 m²): Elle combine travail et détente en toute sérénité. La chambre Supérieure allie modernité du décor, ergonomie et technicité des équipements : Air conditionné, PayTV, Wifi, mini-bar. Jusqu'à 2 adultes et 2 enfants.

Chambre Executive (24.5 m²): Des attentions particulières pensées spécialement pour le client. La chambre Executive accueille le client en VIP : Panier de bienvenue, Wifi gratuit, machine Nespresso, douche "rain shower", chaussons, peignoir, bouteilles d'eau. Jusqu'à 2 adultes et 2 enfants.

9 Suites (32 m²): Vaste, design, la Suite est constituée de deux chambres et d'une salle de bain équipée de douche et baignoire. Elles offrent un accueil et des prestations inégalés : 2 écrans plats, peignoir de bain, accès au fitness à discrétion.

Tarifs affichés

Chambre Supérieure : 190 €
 Chambre Executive : 230 €
 Suite : 270 €
 Petit déjeuner : 15 €
 Parking : 16 €/nuit
 Carte Internet : 9.95 €/24 h
 Nb : supplément prix chambre en période de salon

Restauration

Petit déjeuner : 4 offres à apprécier selon votre envie : une collation à la réception dès 4 heures du matin ; un petit déjeuner au buffet. Boissons chaudes, jus d'orange et croissants à volonté servis au bar et service en chambre.

Restaurant : « Le city », situé sur la mezzanine au 1^{er} étage propose une cuisine simple et savoureuse, saine et équilibrée ; ouvert de 12:00 à 14:30 et de 19:00 à 23:00.

Service en chambre de 6h30 à 24h00

Bar : « Le Cosy » situé discrètement dans le prolongement du hall « Le temps d'une pause ». Découvrez l'ambiance du lounge bar, couleurs vives, notes de musique pour se retrouver après une réunion, se rencontrer pour un rendez vous ou entre amis ou encore travailler...

Autres équipements et service

- 3 ascenseurs ;
- Un parking souterrain payant de 45 places ;
- Une salle de fitness ;
- Un business corner ;
- Surveillance vidéo à l'entrée et dans les couloirs ;
- Accès handicapé parties communes ;
- WIFI Internet sans fil (payant) sécurisé ;
- Nettoyage à sec / Repassage (payant) ;
- Animal accepté (payant).

Meeting

4 salles de réunion : modulables, en lumière naturelle d'une capacité de 20 à 280 personnes.

Le "pack" réunion comprend toujours et partout : Paper-board, chevalet, bloc-notes, crayons, eau minérale, Vidéoprojecteur, Console de pilotage centralisée pour commander : éclairage, climatisation, écran et rideau à partir d'un seul point ;

Accès internet haut débit dans toutes nos salles de réunion.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	7/20

ANNEXE 2
INFORMATIONS SUR LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

Politique tarifaire générale actuelle :

Consignes données par la direction aux différents acteurs concernés par les décisions tarifaires : « Ne pas brader les chambres » comme beaucoup d'hôtels concurrents le font.

Conserver la ligne de conduite tarifaire en prévision d'une reprise d'activité même si l'on perd des points d'occupation car il sera très difficile en cas de reprise d'activité de faire accepter au client une forte augmentation de prix, supérieure à ce qu'elle était avant la période de crise.

Beaucoup de chambres sont vendues en ligne, soit par le propre site web de l'établissement soit par les différents canaux de distribution.

Segments	Caractéristiques/Remarques	Actions
Tarifs affichés		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place 3 niveaux de tarifs, flexibles en fonction de l'occupation et des conditions de réservation (réservation modifiable sous conditions, non annulables, durée minimum...): • Tarifs à ouvrir ou fermer selon les jours et l'occupation.
Contrats Corporate	<p>L'hôtel a négocié d'importants volumes avec certaines sociétés comme les laboratoires SANOFI ou PFEIZER susceptibles d'impacter de façon importante l'occupation.</p> <p>Les tarifs corporate sont négociés en fin d'année : ils augmentent régulièrement tous les ans quelle que soit la situation économique ; Ils comportent d'autre part 2 bases tarifaires : 2 périodes de basse saison, 2 périodes de haute saison.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les jours de semaine, en période d'activité importante ne pas dépasser 40 chambres au tarif Corporate. • Au-delà, proposer les tarifs affichés
Carte Abonnés		<ul style="list-style-type: none"> • N/A - Géré par le siège
Séminaires	Part peu importante compte tenu du nombre de salons peu élevé dans l'hôtel.	<ul style="list-style-type: none"> • Préférer la vente des salons en « journées d'étude » pour vendre les chambres à de la clientèle individuelle.
Groupes Affaires		<ul style="list-style-type: none"> • Actions à planifier pour 2012
Equipages	Accord concernant le personnel des Compagnies aériennes	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter une politique plus ferme en termes de réservation. • Augmenter les tarifs (tarifs étaient très bas jusqu'à présent).
Groupes loisirs	Exclusivement le week-end (du vendredi au dimanche soir) et en période de vacances scolaires notamment en été	<ul style="list-style-type: none"> • Développer cette clientèle pour compenser la perte d'un groupe série d'Amérique Latine « Europa Mundeo ».
Individuel Loisirs		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place de nombreuses et régulières opérations promotionnelles en lignes sur les réseaux de distribution internet (Booking., Expedia) à destination de la clientèle individuelle week-end.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	8/20

ANNEXE 3 - TABLEAU DE CALCUL DES ECARTS AVRIL 2011-2010

	avril 2011			avril 2010			ECARTS						
	Segments	Nombre chambres louées	Prix Moyen Chambre	Chiffre d'affaires réalisé	Nombre chambres louées	Prix Moyen Chambre	Chiffre d'affaires réalisé	Nombre chambres louées	%	Prix Moyen Chambre	%	Chiffre d'affaires	%
Affaires	Individuels affaires plein tarif	282	200,55 €	56 555,10 €	780	180,53 €	140 813,40 €	-498	-63,85%	20,02	11,09%	-84258	-59,84%
	Individuels affaires corporate	966	139,51 €	134 766,66 €	664	129,99 €	86 313,36 €	302	45,48%	9,52	7,32%	48453	56,14%
	Individuels affaires abonnés	458	159,33 €	72 973,14 €	447	152,08 €	67 979,76 €	11	2,46%	7,25	4,77%	4993	7,35%
	Séminaires résidentiels	36	179,58 €	6 464,88 €	67	170,07 €	11 394,69 €	-31	-46,27%	9,51	5,59%	-4930	-43,26%
	Groupes affaires	394	164,54 €	64 828,76 €	670	175,57 €	117 631,90 €	-276	-41,19%	-11,03	-6,28%	-52803	-44,89%
	Equipages	24	114,48 €	2 747,43 €	125	38,69 €	4 836,84 €	-101	-80,80%	75,78	195,84%	-2089	-43,20%
Loisirs	Individuels loisirs	704	123,41 €	86 880,64 €	532	114,50 €	60 914,00 €	172	32,33%	8,91	7,78%	25967	42,63%
	Groupes loisirs	300	61,66 €	18 498,00 €	399	74,50 €	29 725,50 €	-99	-24,81%	-12,84	-17,23%	-11228	-37,77%
	TOTAL	3164	140,24 €	443 714,61 €	3684	141,04 €	519 609,45 €	-520	-14,12%	-0,81	-0,57%	-75895	-14,61%

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	9/20

ANNEXE 4 (BROUILLON) : CONSTAT GÉNÉRAL SUR LE MOIS D'AVRIL

CA hébergement budgété avril 2011	531 905.00€
CA hébergement réalisé en avril 2011	
Écart CA réalisé /budget	
Écart CA réalisé /N-1	

CONSTATS :

TO :

Budget	TO 81.8% PMC 144.5€ REVPAR 118.2 €
Écart réalisé / budget (en valeur absolue)	TO
	PMC
	REVPAR
Écart réalisé / N-1 (en valeur absolue)	TO
	PMC
	REVPAR

PMC :

REVPAR :

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	10/20

ANNEXE 4 (à rendre avec la copie) : CONSTAT GÉNÉRAL SUR LE MOIS D'AVRIL

CA hébergement budgété avril 2011	531 905.00€
CA hébergement réalisé en avril 2011	
Écart CA réalisé /budget	
Écart CA réalisé /N-1	

CONSTATS :

TO :

Budget	TO 81.8% PMC 144.5€ REVPAR 118.2 €
Écart réalisé / budget (en valeur absolue)	TO
	PMC
	REVPAR
Ecart réalisé / N-1 (en valeur absolue)	TO
	PMC
	REVPAR

PMC :

REVPAR :

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	11/20

ANEXO 5 - FICHA DE EVALUACIÓN DEL HOTEL - BHS CONSULTING

Hotel	CAPCITY PARIS EXPO		
Clasificación	3 estrellas		
Habitaciones	150 habitaciones (habitación superior y ejecutiva y 9 suites)		
Dirección	118 Boulevard Romain Rolland PARIS 75014		
Contactos	Tel : 01 45 28 60 00	Fax : 01 41 28 62 02	manager@capcity.com
Fecha de la visita	14 de abril		
Efectuada por	El señor Garrido		
Función	Cliente misterio (BHS Consulting)		

VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL

ASPECTO EXTERIOR DEL EDIFICIO

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Normal	Insuficiente
Fachada, puerta de entrada, etc.		X			
Comentarios	El edificio tiene buen aspecto ya que es reciente. Su fachada es de tipo contemporáneo (cristales-espejo) muy simple y casi sin decoración. Limpio y sin ningún tipo de deterioro.				

HALL DEL HOTEL

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Normal	Insuficiente
Aspecto		X			
Limpieza		X			
Ambiente (música, perfume, etc.)			X		
Comentarios	Decoración depurada típica del grupo ARCADIA. El hall se extiende a lo largo de la fachada acristalada, por consiguiente es muy luminoso. Frente a la entrada se encuentra la recepción, unos sillones y mesitas de salón repartidos por el hall; un poco más allá a la izquierda se encuentra el espacio "business corner" y a la derecha el hall da al bar y a la escalera de acceso al restaurante. Sin embargo faltan "espacios verdes"; el conjunto es bastante frío.				

RECEPCIÓN

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Normal	Insuficiente
Amabilidad, actitud profesional, rapidez, etc.				X	
Comentarios	El personal de recepción tardó en interesarse en mí cuando llegué; cortesía pero pocas sonrisas y respuestas breves o incompletas. Rapidez en los procedimientos pero falta de disponibilidad del personal a pesar de los pocos clientes presentes en el mostrador. Por la mañana de la salida, demasiada espera para el pago de la factura y errores en la facturación en cuanto a la tarifa aplicada.				

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	12/20

HABITACIONES					
	Excelente	Muy bueno	Bueno	Normal	Insuficiente
Aspecto, decoración, ambiente, etc.			X		
Comentarios	<p>Habitación contemporánea, luminosa, colores agradables, moqueta espesa, pantalla plana LCD, cama de matrimonio de 1.60 m de ancho, flexibilidad de los espacios, escritorio amovible, baño bien equipado.</p> <p>Sin embargo, artículos de baño y de habitaciones insuficientes lo que es muy desagradable (papel higiénico, perchas) y la limpieza se puede mejorar (suelo con pelos, manchas de jabón en la mampara de la ducha). Pocos equipamientos e instalaciones que favorezcan "la protección del planeta"</p>				
OTROS					
	Excelente	Muy bueno	Bueno	Normal	Insuficiente
Centro fitness			X		
Parking			X		
Internet		X			
Comentarios	<p><u>Centro fitness</u>: situado en la primera planta, el espacio fitness es muy reciente, climatizado y minimalista con 6 máquinas y una zona para ejercicios en el suelo. La decoración es depurada. Hay una pantalla plasma y una nevera con botellas de agua gratis. Hay 2 vestuarios y 2 duchas pero no hay toallas a disposición (los clientes utilizan las toallas de su habitación que dejan en el suelo).</p> <p><u>Parking</u>: 45 emplazamientos en un aparcamiento subterráneo. El precio por día es de 12 euros.</p> <p><u>Internet</u>: Wifi en todo el hotel, acceso con tarjetas prepagadas (1 hora = 6 euros; 24 horas = 15 euros)</p>				
COMENTARIOS DIVERSOS					
<p>El acceso al hotel en coche es muy simple. Hay paradas de metro, de tranvía, de autobús a más o menos 5 ó 10 minutos andando.</p> <p>Lástima que el conjunto del hotel no esté más implicado en el respeto del medio ambiente.</p>					

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	13/20

ANHANG 5: BEWERTUNGSZETTEL

Hotel	CAPCITY PARIS EXPO				
Hotelkategorie	3 Sterne				
Zimmer	150 Zimmer (Komfort und Business und 9 Suiten)				
Firmensitz	118 Boulevard Romain Rolland PARIS 75014				
Kontakt	Tel : 01 45 28 60 00	Fax : 01 41 28 62 02	manager@capcity.com		
Besuchsdatum	14. April				
Gast	Herr Schmitt				
Funktion	Mystery Gast (BHS consulting)				
KONTROLLE DER DIENSTLEISTUNGEN IM HOTEL					
ERSCHEINUNGSBILD DES GEBÄUDES					
	Ausgezeichnet	Sehr gut	Gut	Normal	Unzureichend
Fassade, Eingangstür, usw.		X			
Kommentare	Das Gebäude, das neu ist, hat ein gutes Erscheinungsbild. Die Fassade, modern (mit Glasscheiben und Spiegeln), ist sehr einfach und wenig verziert. Sauber, keine Beschädigungszeichen.				
HOTELHALLE					
	Ausgezeichnet	Sehr gut	Gut	Normal	Unzureichend
Erscheinungsbild		X			
Sauberkeit		X			
Stimmung (Musik, Parfüm, usw.)			X		
Kommentare	Die schmucklose Innenausstattung ist typisch für den ARCADIA Konzern. Die Glasfassade erstreckt sich die ganze Halle entlang und daher ist die Halle sehr hell. Der Eingangstür gegenüber befindet sich die Rezeption. In der Halle sind einige Sessel und Couchtische ; links daneben der Business Raum und rechts die Bar, sowie die Treppe zum Restaurant. Zu wenig Grünanlagen ; das Ganze ist eher unfreundlich.				
REZEPTION					
	Ausgezeichnet	Sehr gut	Gut	Normal	Unzureichend
Freundlichkeit, professionelle Haltung, Schnelligkeit, usw.				X	
Kommentare	Es hat etwas lange gedauert, bis sich das Empfangspersonal bei meiner Ankunft um mich gekümmert hat ; Das Personal war freundlich aber lächelte wenig und konnte nur kurz oder unvollständig auf meine Fragen antworten. Das Personal war schnell genug aber zu wenig verfügbar, obwohl nur wenige Gäste an der Rezeption waren. Zu viel Wartezeit am Abreisetag für die Begleichung der Rechnung. Irrtümer in der Rechnung.				

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	14/20

ZIMMER					
	Ausgezeichnet	Sehr gut	Gut	Normal	Unzureichend
Erscheinungsbild, Dekoration, Stimmung, usw.			X		
Kommentare	<p>Modernes, helles Zimmer ; angenehme Farben, weicher Teppichboden, LCD-Flachbildschirm, großes Bett (1,60m breit), veränderbare Räume, abklappbarer Schreibtisch ; gut ausgestattetes Badezimmer. Jedoch sind manche Artikel (Toilettenpapier, Kleiderbügel) im Badezimmer sowie im Schlafzimmer unzureichend, was sehr unangenehm ist und das Zimmer könnte besser geputzt werden (Haare auf dem Boden, Seifenspuren auf der Duschwand) Zu wenig umweltfreundliche Ausstattungen und Einrichtungen.</p>				
SONSTIGES					
	Ausgezeichnet	Sehr gut	Gut	Normal	Unzureichend
Fitnesszentrum			X		
Tiefgarage			X		
Internet		X			
Kommentare	<p>Das Fitnesszentrum im ersten Stock ist sehr neu und mit Klimaanlage ausgestattet. Es besteht nur aus 6 Maschinen und einer Zone fürs Bodenturnen ; es ist schmucklos. Es gibt einen Plasmabildschirm und einen Kühlschrank mit kostenlosen Wasserflaschen ; Es gibt wohl zwei Umkleieräume und zwei Duschen aber keine Handtücher (keine mehr?). (So benutzen die Gäste Handtücher aus ihrem Zimmer, die sie auf dem Boden liegen lassen) Tiefgarage : 45 Plätze. 12 Euro pro Tag. Internet : kabelloser Zugang im ganzen Hotel, mit Prepaid Karten (6 Euro pro Stunde ; 15 Euro pro Tag).</p>				
VERSCHIEDENE KOMMENTARE					
Die Zufahrt mit dem Auto ist einfach. Eine U-Bahn-, eine Straßenbahn- und eine Bushaltestelle sind auch in 5 bis 10 Minuten zu Fuß erreichbar. Man kann bedauern, dass sich das ganze Haus von ökologischen Fragen so wenig betroffen fühlt.					

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	15/20

**ALLEGATO 5 - SCHEDA DI VALUTAZIONE DELL'ALBERGO
BHS CONSULTING**

Albergo	CAPCITY PARIS EXPO		
Classificazione	3 stelle		
Camere	150 camere (camera superior e executive e 9 suites)		
Direzione	118 Boulevard Romain Rolland PARIS 75014		
Contatti	Tel : 01 45 28 60 00	Fax : 01 41 28 62 02	manager@capcity.com
Data della visita	14 aprile		
Effettuata da	Sig. Franceschini		
Ruolo	Cliente in incognito (studio audit....)		

VERIFICA DEI SERVIZI ALBERGHIERI

ASPETTO ESTERNO DELL'EDIFICIO

	Eccellente	Molto buono	Buono	Normale	Insufficiente
Facciata, porta d'ingresso ecc.		X			
Commenti	L'edificio ha un bell'aspetto, dato che è recente. La facciata è di tipo contemporaneo (vetri a specchio), molto semplice e quasi senza decorazioni. Pulita, nessun segno di deterioramento				

HALL DELL'ALBERGO

	Eccellente	Molto buono	Buono	Normale	Insufficiente
Aspetto		X			
Pulizia		X			
Atmosfera (musica, odori, ecc.)			X		
Commenti	Arredo minimal tipico del gruppo Arcadia. La hall si estende per tutta la lunghezza della facciata a vetri; è quindi molto luminosa. Di fronte all'entrata si trova il ricevimento, sparsi nella hall alcune poltrone e tavolini; un po' più in là, sulla sinistra si trova l'area business corner, a destra della hall si trovano il bar ed il ristorante Manca un po' di verde; l'insieme è abbastanza freddo				

RICEVIMENTO

	Eccellente	Molto buono	Buono	Normale	Insufficiente
Gentilezza, comportamento professionale, rapidità, ecc.				X	
Commenti	Il personale del ricevimento ha messo molto tempo prima di interessarsi a me quando sono arrivato; cortese ma poco sorridente, risposte brevi o incomplete. Rapidità nelle procedure ma mancanza di diponibilità del personale nonostante i pochi clienti presenti al desk. Attesa troppo prolungata la mattina della partenza per il pagamento della fattura, errori nella fatturazione riguardanti la tariffa applicata.				

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	16/20

CAMERE					
	Eccellente	Molto buono	Buono	Normale	Insufficiente
Aspetto, arredo, atmosfera, ecc.			X		
Commenti	Camera contemporanea, luminosa, colori piacevoli, moquette spessa, schermo piatto LCD, grande letto (1,60 m), flessibilità degli spazi, scrivania amovibile; bagno ben attrezzato. Tuttavia un inconveniente provocato dall'insufficiente quantità di articoli da bagno e camera (carta igienica, grucce) e pulizia perfettibile (capelli per terra, schizzi di sapone sulla parete della doccia) Poche attrezzature e impianti per favorire « la protezione ambientale ».				
ALTRO					
	Eccellente	Molto buono	Buono	Normale	Insufficiente
Centro fitness			X		
Parcheggio			X		
Internet		X			
Commenti	<p><u>Centro fitness</u> : situato al primo piano, lo spazio fitness con aria condizionata è abbastanza recente e minimal ; 6 macchinari ed un'area per esercizi a terra ; l'arredo è minimalista. C'è uno schermo al plasma e un frigo con bottiglie d'acqua gratuite. Esistono 2 spogliatoi e due docce ma senza asciugamani messi a disposizione (i clienti usano gli asciugamani delle camere che lasciano per terra.)</p> <p><u>Parcheggio</u> : 45 posti in un parcheggio sotterraneo. Il prezzo giornaliero è di 12 euro.</p> <p><u>Internet</u>: Wi-fi in tutto l'albergo, accesso tramite carte prepagate (1 ora = 6 euro, 24 ore= 15 euro).</p>				
COMMENTI DIVERSI					
L'accesso all'albergo in macchina è molto semplice. Ci sono una stazione della metropolitana e una fermata del tram e dell'autobus a circa 5/10 minuti a piedi. Peccato che l'insieme dell'albergo non sia maggiormente interessato all'aspetto ecologico.					

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	17/20

**ANNEXE 6 – EXTRAIT DU NOMBRE PRÉVISIONNEL DE CHAMBRES À NETTOYER LA SEMAINE
DU 2 AU 8 MAI 2011**

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
	2/5	3/5	4/5	5/5	6/5	7/5	8/5
DS	113	95	124	48	37	25	37
Exe	7	5	1	1	0	0	1
S	4	4	3	1	1	1	1
Total	124	104	127	50	38	26	39

ANNEXE 7 – PLANNING HEBDOMADAIRE DE TRAVAIL DU 2 AU 8 MAI 2011

		LUNDI 02/5	MARDI 03/05	MERCREDI 04/05	JEUDI 05/05	VENDREDI 06/05	SAMEDI 07/05	DIMANCHE 08/05
Gouv Gale	CHLOE	CP	CP	CP	CP	CP	CP	R/CP
Gouvernante	PAULINE	R	R	P	P	P	P	P
F de # Jour	MARIA	R	P	P	R	P	P	P
F de # Jour	OLGA	P	P	P	P	R	R	P
F de # Jour	LATIFA	P	P	R	P	R	P	P
F de # Jour	MARTINE	P	P	P	R	R	P	P
F de # Jour	JOSETTE	P	P	P	R	R	P	P
F de # Jour	KIM	R	R	P	P	P	P	P
F de # Jour	JULIE	P	P	R	R	P	P	P
F de # Jour	FLORENCE	P	P	P	P	P	R	R
Équipiers	THOMAS	P	R	R	P	P	P	P
Équipiers	JOSE	P	P	P	R	R	P	P
Lingère	SYLVIE	P	P	P	P	P	R	R

Légende :

R = Repos

P = Présent

CM = Congé maternité

CP = Congés Payés

M = Maladie

AT = Accident du Travail

F = Férié

RF = Récupération jour férié

CS = Congé Spécial (parental, sabbatique)

Anc = Récupération Ancienneté

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	18/20

ANNEXE 8 – RÉPARTITION DES CHAMBRES PAR ÉTAGE

Étage 1			
N° #	Type #	N° #	Type #
101	EXE	117	DS
102	DS	118	DS
103	DS	119	DS
104	DS	120	EXE
105	DS	121	DS
106	DS	122	DS
107	DS	123	DS
108	DS	124	DS
109	DS	125	DS
110	S	126	DS
111	DS	127	DS
112	DS	128	DS
114	DS	129	DS
115	DS	130	EXE
116	DS	131	DS

Voici le plan du 1^{er} étage. Tous les étages sont organisés de façon identique

Légende DS : Chambre supérieure
 Exe : Chambre exécutive
 S : Suite

ANNEXE 9 – ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS ET D'ORGANISATION DU SERVICE DES ÉTAGES

- Le personnel du service des étages est embauché en CDI sur la base de 39h de travail hebdomadaires.
- Il n'existe pas de service du soir.
- Le standard de production par femme de chambre est de 17 chambres.
- Les équipiers ne sont pas formés à l'entretien des chambres même s'ils assurent celui des lieux publics et participent entre autre à la gestion du linge. Ils assurent une permanence à la lingerie le week-end.
- La lingère n'est pas formée à l'entretien des chambres.
- La totalité du linge de l'hôtel fait l'objet d'un contrat location/entretien par la société Elis.
- La direction n'est pas favorable au paiement d'heures supplémentaires complémentaires.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	19/20

ANNEXE 10 – FICHE DE TRAVAIL

HOTEL CAPCITY Paris expo

Fiche de travail

Journée du : 3 MAI 2011

Prénom de la Femme de chambre : Maria

N°	Type	Statut	Remarques
117	DS	D	
118	DS	D	
119	DS	D	
120	Exe	D	
209	DS	D	
210	S	R	
211	DS	D	
212	DS	D	
310	S	R	
311	DS	R	
312	DS	D	
314	DS	D	
417	DS	D	
418	DS	D	
419	DS	D	
420	Exe	D	
430	S	D	

Action du jour : /

Remarques : /

Légende DS : Chambre supérieure
 Exe : Chambre exécutive
 S : Suite

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2011	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	20/20