

ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES
EN TROIS LANGUES VIVANTES

Durée : 4 heures

Coefficient : 5

O'CONNELL HOTEL DUBLIN *****

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 2/11 à 6/11
et 5 pages d'annexes numérotées de 7/11 à 11/11

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

Dossiers

Dossiers	Thèmes	Barème / 100	Pages
	Présentation du rapport	6 points	
Dossier 1	Conception d'un nouveau produit destiné à la clientèle affaires	25 points	Page 3
Dossier 2	Choix de la literie et du linge pour les chambres «executive»	19 points	Page 4
Dossier 3	Creación de soportes informativos Verfassung von Info-Notizen Creazione di documenti informativi	20 points	Page 5
Dossier 4	Improving the quality of the housekeeping department	30 points	Page 6

Annexes

Annexe 1	Fiche signalétique de l'établissement	Page 7
Annexe 2	Cahier des charges du projet du produit « Executive floor »	Pages 8
Annexe 3	Informations complémentaires concernant la literie et le linge	Page 9
Annexe 4	Extrait du catalogue fournisseur « Lingehotel »	Pages 10 et 11

Avertissement : Si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu des annexes vous semble 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
2010	Epreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	1/11

«O’CONNELL HOTEL DUBLIN»

Vous êtes responsable de l’hébergement à l’hôtel O’Connell de catégorie 4 étoiles situé à Dublin. Vous trouverez en annexe 1 la fiche signalétique de l’établissement.

La capitale irlandaise, en plein essor économique, accueille une clientèle d’affaires internationale de plus en plus nombreuse. Monsieur O’Hara, directeur de l’hôtel, souhaite développer la fréquentation de ce segment afin d’optimiser le chiffre d’affaires de l’entreprise.

Dans cet objectif, 60 chambres de l’hôtel vont être rénovées, pour constituer un espace « Executive floor » de deux étages dédiés à la clientèle d’affaires. Le début des travaux est prévu pour avril 2011 en vue d’une ouverture en octobre 2011.

Dans cette optique, Monsieur O’Hara vous a chargé de suivre quatre dossiers :

- la conception du nouveau produit «Executive floor» pour la clientèle affaires de l’hôtel ;
- le choix de la literie et du linge dans le cadre de la mise en place de la «chambre executive» ;
- la création de supports d’information destinés à la clientèle étrangère ;
- l’amélioration de la qualité du service des étages.

La direction vous demande de présenter votre étude sous la forme d’un rapport.

SESSION	BTS Responsable de l’hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2010	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	2/11

DOSSIER 1: CONCEPTION DU PRODUIT « EXECUTIVE FLOOR »

L'ouverture des nouvelles chambres « Executive » est prévue pour octobre 2011.

Le directeur vous demande de participer à la conception de ce produit, à la mise au point de la communication liée aux nouvelles chambres « Executive » ainsi qu'à la réalisation des prévisions d'activité liées au nouveau produit.

Le cahier des charges du projet actuel « Executive floor », transmis par la direction en annexe 2, vous renseigne sur les composantes et les caractéristiques des futurs équipements, aménagements et services prévus.

Votre première intervention consiste à prendre en charge la conception du produit.

- 1.1. Après étude du cahier des charges « Executive floor », **vous définissez** les points forts de ce projet en termes d'avantages clients.
- 1.2. Afin de renforcer le positionnement concurrentiel de ce nouveau produit, **vous proposez** des prestations complémentaires.

Vous **établissez** dans un second temps un plan d'action visant à communiquer à l'interne et à l'externe sur la mise en place de ce projet.

- 1.3. Pour cela, vous **concevez** un tableau de planification (d'avril à octobre 2011) des actions à mettre en place au sein de votre département. Vous **précisez** les moyens mis en œuvre et les acteurs concernés pour chacune des actions.

Vous effectuez ensuite des prévisions d'activité dans le cadre de la commercialisation du nouveau produit « Executive floor ». Conformément à la politique budgétaire définie pour ce nouveau produit vous fixez, en accord avec votre direction, un RevPar (revenu par chambre disponible) prévisionnel à 320 € TTC.

- 1.4. Vous **calculez** les indicateurs suivants en utilisant les informations contenues dans **l'annexe 1** :
 - le TO (taux d'occupation) minimum à atteindre dans l'hypothèse d'un PMC (prix moyen chambres) TTC fixé à 380 € ;
 - le PMC TTC à atteindre dans l'hypothèse d'un TO aligné sur l'occupation annuelle moyenne de l'hôtel ;En conclusion, vous **commentez** les résultats obtenus.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2010	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	3/11

DOSSIER 2 : CHOIX DE LA LITERIE ET DU LINGE POUR LES CHAMBRES «EXECUTIVE»

Il apparaît indispensable à votre directeur que la literie et le linge choisis reflètent l'image de marque de l'établissement. C'est pourquoi la direction de l'hôtel souhaite proposer à la clientèle d'affaires un produit « Executive floor » de qualité, en privilégiant le confort, l'esthétisme de la literie et du linge. Dans cette perspective, le montant du budget alloué pour équiper les chambres « Executives » s'élève à 30 000 € TTC.

Vous avez déjà effectué une partie des achats et vous complétez vos choix en pièces de literie et de linge.

NB : la réponse aux questions 2.1. et 2.2. ci-après sera présentée sous la forme d'un tableau.

- 2.1.** À partir des annexes 3 et 4, vous **présentez** un projet chiffré en accord avec la politique de l'entreprise.
- 2.2.** Vous **justifiez**, de façon précise et complète, vos propositions.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2010	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	4/11

DOSSIER 3 :
CREACIÓN DE SOPORTES INFORMATIVOS
VERFASSUNG VON INFO-NOTIZEN
CREAZIONE DI DOCUMENTI INFORMATIVI

ESPAÑOL:

El establecimiento acoge a muchos clientes extranjeros, entre los cuales muchos españoles.

- 3.1. **Redacte** una carta de bienvenida que colocará sobre el escritorio de la habitación bajo formato de cartulina, unas 50-80 palabras.

Los clientes hispanohablantes no suelen utilizar el servicio de lavandería del hotel porque los documentos de información sólo vienen en francés y en inglés.

- 3.2. **Redacte** en español la página de la libreta de bienvenida en habitación en la cual explicará detalladamente cómo funciona el servicio de lavandería (cf anexo 1). De 140 a 170 palabras.

DEUTSCH:

Das Hotel empfängt viele deutsche Gäste.

- 3.1. Sie **schreiben** also einen Empfangsgruß, den die Gäste im Zimmer vorfinden werden. (50 bis 80 Wörter)

Die deutschen Gäste benutzen nur selten den Wäschereiservice, da das Informationsmaterial nur auf Englisch oder auf Französisch zur Verfügung steht.

- 3.2. Sie **schreiben** die Seite der Info-Mappe auf Deutsch, wo Sie den Gästen genau erklären, wie der Wäschereiservice funktioniert (Siehe Anlage 1). -140 bis 170 Wörter-

ITALIANO:

L'albergo accoglie numerosi clienti italiani.

- 3.1. **Deve redigere** il testo di un cartoncino di benvenuto che i clienti troveranno in camera. (50-80 parole)

Inoltre il servizio di lavanderia è troppo poco richiesto dai clienti italiani, dato che i documenti informativi sono stati redatti solo in inglese e in francese.

- 3.2. Perciò **redigerà** in italiano la pagina della room directory in cui spiegherà precisamente come funziona questo servizio (veda allegato 1). -da 140 a 170 parole-

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2010	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	5/11

DOSSIER 4 : IMPROVING THE QUALITY OF THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT

ENGLISH :

Several of the hotel guests have made negative comments about the room attendants' appearance. You decide to organize a meeting with the housekeeping staff in order to discuss the problem.

- 4.1. **Write** a memo calling the staff to the meeting.
- 4.2. **Write** a paragraph listing seven points that should be improved. Use full sentences.
- 4.3. **Write** one paragraph for each of the following aspects:
 - Why should this problem be discussed?
 - What are the possible solutions?

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2010	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	6/11

ANNEXE 1 : fiche signalétique de l'établissement (Avant travaux de rénovation)

O'CONNELL HOTEL DUBLIN ★★ ★ Affilié à la chaîne volontaire «Irish Hotels Association»				
Adresse: O'Connell Street DUBLIN - 18		Phone: +353 1.605.66.66 Fax: + 353 1.605.66.67 E-mail: oconnell@hotel.dublin.ie Site web: www.oconnellhotel-dublin.com		
Hôtel :				
- 180 chambres: chambres classiques grand lit et deux lits, chambres supérieures grand lit et deux lits - 6 étages - 3 ascenseurs - Certifié ISO		Tarifs et activité - de 300 à 350 € suivant le type de chambre et la période - TO annuel moyen = 77 % Segmentation clientèle : - Affaires 58 % (individuels et congressistes 70 % ; séminaires 30 %) - Loisirs 42 % (FIT agence 30% ; plein tarif 10 % ; groupe 30 % ; tarifs spéciaux 20 % ; packages 10 %)		
Prestations clients :				
Chambres : - Air conditionné ; - Plateau de courtoisie, mini bar ; - Téléphone – messagerie ; - Coffre fort ; - TV satellite + Pay TV ; - Accès Internet filaire.		Services : - Parking gardé, conciergerie ; - Pressing service «24 heures», pressing service «express» et service de repassage en interne ; - Presse nationale et internationale ; - Change ; - Connexion Wifi dans le hall d'accueil.		
Restaurants et Bars				
Raffles Bar	Ce bar doté d'une cheminée centrale, est décoré de vitraux représentant de célèbres écrivains irlandais. Il comporte également un téléviseur grand écran diffusant journaux télévisés et événements sportifs. Il est ouvert pour le petit-déjeuner et le déjeuner. Des en-cas y sont proposés en soirée. Ouvert du lundi au vendredi de 11 h 30 à 2 h 00 du matin			
Café Royal Brasserie	Ce restaurant art déco propose une cuisine inventive dans un cadre raffiné et chaleureux. Il propose un large choix de plats issus de la tradition irlandaise revisités par le chef Terry Mac Bride. Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi : 18 h 00 à 22 h 30 Samedi, Dimanche et jours fériés : 12 h 00 à 14 h 30 et de 18 h 00 à 22 h 30			
Breakfast	Petit déjeuner traditionnel irlandais servi au Café Royal Brasserie de 7 h 30 à 10 h 30 ou petit déjeuner continental en chambre.			
Salle de conférences				
L'hôtel propose 6 salles de séminaires modulables pouvant accueillir, selon les manifestations, de 12 à 220 personnes. Toutes les salles sont équipées de tous les outils modernes de communication.				
Capacité des salons	Style classe	Style théâtre	Banquet	En U
O'Connell Hall	100	180	150	50
The Parnell Room	120	220	160	60
The Tara Room	40	90	75	40
Syndicate Room (I ;II III)	12	25	20	15
Centres d'intérêt				
Musée des écrivains de Dublin à 0,5 km – Théâtre de l'abbaye à 1 km - Cathédrale Christ Church à 1 km Château de Dublin à 1 km - Hôtel de ville à 1 km - Temple Bar à 1 km - Trinity College à 1 km Rue Grafton (boutiques) à 1 km Galerie nationale / Musée national à 1,5 km Brasserie Guinness à 2,5 km Aéroport de Dublin (DUB) : à environ 35 minutes en voiture (8 km). Plusieurs autobus au départ de l'aéroport, parmi lesquels la ligne Aircoach, desservent des emplacements pratiques du centre-ville. L'arrêt d'autobus de la ligne Aircoach le plus proche est situé sur O'Connell Street.				

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2010	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	7/11

ANNEXE 2 : Cahier des charges du projet de produit « Executive floor »

Composantes produit	Caractéristiques
Produit chambre	- 60 chambres - 5^{ème} et 6^{ème} étages avec vue sur la cathédrale et les jardins de l'hôtel. - 20% plus spacieuse que les chambres «classique» - Les parties salle de bains, bureau et relaxation sont clairement distinctes - Équipements Hi-Tech : écran LCD avec lecteur DVD, téléphone multifonctions (boîte vocale, messagerie, numéros externes pré-enregistrés) - Décoration et mobilier design différents des autres chambres en bois exotique, aux lignes modernes, épurées - Douche de plain-pied et baignoire, vasque posée - Confort literie - Projet réalisé par un architecte designer - Couleurs chaudes et déclinées en fonction de la saison pour se démarquer des autres chambres aux couleurs plus claires - Style moderne et chaleureux à la fois - Nouveau lit en 180 x 200 (en commande) avec sommier de 18 centimètres et matelas de 24 centimètres (hauteur de pieds de 15 centimètres) et disposant de quatre oreillers carrés - Presse pantalon - Écran LCD et haut-parleurs
Business Center	- Service secrétariat sur demande (payant). - Postes informatiques en libre accès avec connexion internet haut débit filaire. - Imprimantes multi-fonctions (photocopieuse, fax, scanner)
Espace remise en forme	- Sauna, appareils de fitness et de musculation - Ouverture de 7 h à 22 h
Tarif prévisionnel	- Prix affiché chambre = 400 € - Forfait Prestations annexes = 80 € : presse internationale, garage privé surveillé ou transfert aéroport-hôtel, sauna, accès libre business-center
Aménagements spécifiques	- Point accueil à l'étage 5 - Ascenseur privatif

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2010	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	8/11

ANNEXE 3 : Informations complémentaires concernant la literie et le linge « Executive floor »

Les éléments suivants sont considérés comme des pièces de literie :

- les couettes ;
- les couvertures ;
- les oreillers ;
- le cache sommier ;
- le jeté de lit ;
- l'alèse ou protège matelas.

Les éléments suivants sont considérés comme des pièces de linge :

- les draps ;
- les housses de couette ;
- les taies d'oreiller ;
- les sous-taies.

Votre étude ne prend pas en compte l'achat des oreillers et leurs sous taies.

De même, un cache sommier et un jeté de lit sont déjà choisis et seront réalisés par le fabricant de doubles rideaux pour harmoniser les couleurs et les textiles.

Le nettoyage du linge se fait dans la lingerie de l'hôtel, renouvelée il y a trois ans.

Le nombre de jeux nécessaires pour constituer le stock initial est fixé à 3 pour les pièces de linge et à 1,5 pour la literie.

Un jeu est calculé sur une base de 100 % de taux d'occupation.

Le budget réservé pour le stock initial (literie et linge à l'exclusion des éléments précédemment cités) des 60 chambres s'élève à 30 000 € TTC.

Une marge de plus ou moins 5% sur le montant du budget TTC est tolérée.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2010	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	9/11

ANNEXE 4 : Extrait du catalogue du fournisseur « LingeHotel » - Tarifs TTC

1- Le linge de lit

La gamme hôtelière				La gamme PRESTIGE			
A – TRADI 50 BLANC 50% coton, 50% polyester, mélange intime thermofixé, flambé 2 faces, 27/24-40/40, 140 g/m2, Anti-boulochage				B- COTON FIN Toile 100% coton, 30/27, 50/50,130g/m2 Anti-boulochage. Coloris : blanc Couleur : tarif sur demande			
C- PERCALE OCEAN Percale 100% coton longues fibres, 200 fils (80 fils/cm2), 125 g/m2				D- PERCALE ATLANTIQUE SATIN BANDES SATIN Percale bandes satin de 4 mm. 50% coton, 50% polyester longues fibres, 270 fils (106 fibres / cm2) 140g/m2			
<u>Drap</u>		<u>Drap</u>		<u>Drap</u>			
210x310 (lit 120 cm)	8.77 €	210x310	14.64 €	240x310	18.18 €		
240x310 (lit 140 cm)	9.52 €	240x310	15.35 €	280x310	21.20 €		
280x310 (lit 160 cm)	12.22 €	280x310	17.89 €	305x310	23.76 €		
		305x310	19.14 €				
<u>Taie Portefeuille</u>		<u>Taie Portefeuille</u>		<u>Taie Portefeuille</u>		<u>Taie Portefeuille</u>	
50x75	1.73 €	50x75	2.60 €	50x75	3.17 €	50x75	3.17 €
65x65	1.87 €	65x65	2.87 €	65x65	3.25 €	65x65	3.33 €
<u>Taie volant piqué</u> (4 cm)		<u>Taie volant piqué</u> (4 cm)		<u>Taie volant piqué</u> (4 cm)		<u>Taie volant piqué</u> (4 cm)	
50x75	2.85 €	50x75	3.66 €	50x75	4.21 €	50x75	5.41 €
65x65	3.04 €	65x65	2.83 €	65x65	4.43 €	65x65	4.66 €
<u>Drap-housse</u> grands bonnets 30 cm		<u>Drap-housse</u> « LingeHôtel »		<u>Drap-housse</u> classique			
140x200	10.76 €	140x200	14.03 €	140x200	7.50 €		
160x200	11.52 €	160x200	14.83 €	160x200	8.31 €		
180x200	15.28 €	180x200	15.14 €	<u>Drap-housse</u> grands bonnets 30 cm			
		200x200	17.14 €	140x200	10.93 €		
				160x200	11.99 €		
				180x200	21.74 €		
<u>Housse de couette</u> forme sac réversible avec passe mains, rabat au pied 40 cm		<u>Housse de couette</u> forme sac réversible avec passe mains, rabat au pied 40 cm		<u>Housse de couette</u> forme sac réversible avec passe mains, rabat au pied 40 cm		<u>Housse de couette</u> forme sac réversible avec passe mains et rabat au pied 40 cm	
200x200 (lit 140 cm)	15.87 €	200x200	24.36 €	200x200	28.38 €	200x200	37.86 €
240x220 (lit 160 cm)	22.28 €	240x220	32.07 €	240x220	37.54 €	240x220	40.58 €
260x240 (lit 180 cm)	24.82 €	260x240	34.38 €	260x240	40.27 €	260x240	51.54 €

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2010	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	10/11

ANNEXE 4 (suite) : proposition du fournisseur « LingeHotel » - Tarifs TTC

2- La literie

A- La gamme SUPHOTEL		B- La gamme TOPHOTEL		C- La gamme ALLERGHOTEL	
				L'ensemble de notre gamme bénéficie de la technologie double enveloppe qui garantit à vos clients un confort maximum et une sécurité optimale en matière de protection anti-acariens	
Couette enveloppe 100% coton traité sanfort, piquage carreaux finition biais, garnissage 100% fibres polyester 400g/m2, lavage à 90°		Couette 450g/m2 piquage capitons. Haut-de-gamme des classiques hôteliers, la couette TOPHOTEL assure confort, chaleur, et aération optimale. Enveloppe percale 100% coton, traitée Téflon, anti-taches, anti-acariens, anti-bactériens, anti-moisissures, finition biais coton, garnissage 100% fibres polyester creuses siliconées, piquage capitons, 450g/m2. lavage 40°		Couette enveloppe percale 100% coton doublure intérieure 100% propylène traitée contre les allergènes, piquage carreaux, finition passepoil, garnissage 100% fibres polyester creuses siliconées. Lavage 40° <i>En 200g/m2 couette été</i> 200x200 37.21 € 240x220 44.56 € 260x240 50.37 € <i>En 400 g/m2 couette hiver</i> 200x200 41.60 € 240x220 50.27 € 260x240 57.51 €	
200x200 (lit 140 cm) 240x220 (lit 160 cm) 260x240 (lit 180 cm)	32.63 € 41.15 € 49.89 €	200x200 240x220 260x240	49.87 € 60.57 € 76.27 €		
				Alèses Housse Plateau avec élastique	15.22 € 12.44 €

3- Les couvertures

A- LES CLASSIQUES		B- LES POLAIRES		C- LES POLAIRES SUPERIEURES	
Couverture DOUCENUIT 100% laine, 530g/m2 Woolmark pure laine, ruban satin. Nettoyage à sec 4 coloris : noisette, marron, rose, bleu		Couverture ANOUK 100% polyester – norme classement non feu, maille polaire, 350g/m2, ourlet double piqûre coins capuchon fermés. Lavage 40°, 6 coloris		Couverture CHAMBORD 100% polyester 400g/m2 TREVIRA CS NON FEU M1 ourlet simple, lavage à 90°. Chlore autorisé 5 coloris : lavande, marron, chaudron, fraise, miel	
220x240 240x260	51.95 € 59.64 €	220x240 240x260	29.05 € 35.59 €	220x240	42.54 €

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2010	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS S	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	11/11