Session 2005

Brevet de Technicien Supérieur

# RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
## à référentiel commun européen

## ANALYSE ET RÉSOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN TROIS LANGUES VIVANTES

*Durée : 4 heures* *Coefficient : 5*

***La calculatrice sans imprimante est autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99).***
***Les dictionnaires et aucun autre document ne sont autorisés.***

Ce sujet comporte 3 pages de textes numérotées de 1/12 à 3/12
et 9 pages d'annexes numérotées de 4/12 à 12/12.

**Les candidats veilleront à composer leurs réponses en français, en anglais, en allemand ou en espagnol sur des copies séparées à anonymer par leur numéro de candidat.**

**ANALYSE ET RÉSOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN TROIS LANGUES VIVANTES**

Durée : 4 heures

# HÔTEL ILIXON

***La calculatrice sans imprimante est autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99).***
***Les dictionnaires et aucun autre document ne sont autorisés.***

**Les candidats veilleront à composer leurs réponses en français, en anglais, en allemand ou en espagnol sur des copies séparées à anonymer par leur numéro de candidat.**

Ce sujet comporte 3 pages de textes numérotées de 1/12 à 3/12
et 9 pages d'annexes numérotées de 4/12 à 12/12.

Le travail à faire se compose de 3 dossiers qui peuvent être traitées de manière indépendante.

**Dossiers**

| Dossiers | Thèmes | Barème / 100 | Pages |
|---|---|---|---|
| **Dossier 1** | Segmentation et besoins de la clientèle<br>***Question 3 : rédaction en anglais*** | 50 points | Page 2 |
| **Dossier 2** | Optimisation de l'activité du département hébergement | 10 points | Page 3 |
| **Dossier 3** | Organisation de l'équipe du service des étages<br>***Question 4 : rédaction en allemand ou en espagnol*** | 40 points | Page 3 |

**Annexes**


| | | |
|---|---|---|
| *Annexe 1* | Présentation de l'entreprise | Page 4 |
| *Annexe 2* | Situation géographique | Page 5 |
| *Annexe 3* | Activités de la station | Page 6 |
| *Annexe 4* | Environnement touristique en anglais | Page 7 |
| *Annexe 5* | Package découverte en anglais | Page 8 |
| *Annexe 6* | Tarifs et prévisions d'activités | Page 9 |
| *Annexe 7* | Prévision concernant l'organisation du service des étages | Page 10 |
| *Annexe 8* | Curriculum vitae de Sra Maria Peralta | Page 11 |
| *Annexe 9* | Curriculum vitae de Fr Karin Riefstahl | Page 12 |

Le groupe immobilier “ Top Immobilier ” a acheté l’hôtel ILIXON, ancien palace fermé depuis les années 1970, situé à Luchon, station de sports d’hiver et station thermale.
Les travaux de rénovation de l’établissement sont terminés et un classement 3 étoiles a été obtenu.
L’ouverture de l’établissement est prévue pour le premier décembre.

Vous venez d’être embauché(e) en qualité de “ Responsable hébergement ” pour seconder le directeur M. Lazzaro dans la préparation de l’ouverture de l’établissement et de sa commercialisation.

## DOSSIER 1 : SEGMENTATION ET BESOINS DE LA CLIENTÈLE

Aujourd’hui, les stations thermales sont pour la plupart confrontées à un repositionnement : les attentes sont différentes, la clientèle évolue, les prises en charge par la sécurité sociale diminuent.

Pour ces raisons, les segments affaires et loisirs doivent être développés.
M. Lazzaro a pris en charge le segment affaires (individuel, groupe et séminaires). Il vous confie le segment loisirs.

**1)** Afin de développer ce segment, vous présentez**,** sous forme d’un tableau, les différents canaux de distribution hôtelière et l’intérêt pour l’hôtelier de les utiliser.

**2)** Vous proposez d’intégrer les ressources touristiques de l’environnement (**annexes 1, 2, 3**) dans l’élaboration de forfaits destinés plus particulièrement à la clientèle des sports d’hiver.

**a.** À la demande de votre directeur, vous précisez les objectifs de la loi du 13 juillet 1992.

**b.** Concevez un forfait touristique « Week-end hiver » destiné plus particulièrement à la clientèle anglophone. Vous expliquez votre démarche en vous appuyant sur les attentes des clients.

**3)** You plan to arrange a three-day familiarization tour (eductour) for two British tour operators :

- Cresta Holidays
- Sunvil

You write this letter presenting this commercial action and don’t forget to include the programme of activities during their stay (**enclosures 4 and 5**).

## DOSSIER 2 : OPTIMISATION DE L'ACTIVITÉ DU DÉPARTEMENT HÉBERGEMENT

L'étude des prévisions, statistiques et segmentations (**annexe 6**), vous persuade de l'intérêt d'utiliser un logiciel de " yield managment ".

Vous demandez un entretien avec votre directeur pour le convaincre d'investir dans l'achat d'un logiciel.

Vous préparez vos arguments en justifiant l'intérêt du « Yield managment » pour l'établissement et pour le personnel.

## DOSSIER 3 : ORGANISATION DE L'ÉQUIPE DU SERVICE DES ÉTAGES

La situation géographique de l'hôtel ne permet pas de faire appel à la sous-traitance pour la remise en état des chambres et des locaux communs. Vous devez embaucher une brigade de femmes de chambre.

**1)** Vous calculez l'effectif du personnel des étages (**annexe 7**).

Afin de vous aider à préparer l'ouverture, il est urgent de recruter une gouvernante :

**2)** Vous décrivez la démarche de recrutement que vous retenez.

**3)** Vous élaborez le profil de poste de la gouvernante.

**4)** **U**sted recibe un « curriculum vitae » para este puesto (**anexo 8**).

**a.** Presente y justifique los puntos positivos y negativos de esta candidatura.

**b.** Conteste a la candidata escribiéndole una carta.

**4)** Sie erhalten den Lebenslauf einer Kandidatin für die Stelle als Hausdame (Siehe **Anlage Nr. 9**).

**a.** Listen Sie die Vorteile und Nachteile dieser Bewerbung auf und begründen Sie sie.

**b.** Antworten Sie der Kandidatin per Brief.

**ANNEXE 1**

# FICHE SIGNALÉTIQUE

## L'ILIXON *** (3 ÉTOILES)

**BOULEVARD DU GÉNÉRAL DE GAULLE**
**31110 LUCHON**
**TÉL : 0561791010**
**FAX : 0561791012**
**e.mail : ilixon@wanadoo.fr**

## L'HÔTEL

105 chambres réparties sur 3 niveaux, agrémentées de balcons dont 20 duplex dotés de solarium privé.
Toutes les chambres sont équipées de mini-bar, de téléphone, de radio réveil, de téléviseur par satellite, de pay TV et de prise pour matériel informatique. Elles sont toutes prévues pour l'accueil de deux personnes (possibilité d'ajouter un lit supplémentaire pour un enfant partageant la chambre des parents).

## LA RESTAURATION

- Un restaurant traditionnel " LES THERMES " de 80 couverts doté d'une terrasse ombragée pour la saison estivale.

- Une brasserie thématique " LE CECIRE " dont le concept repose sur une cuisine rustique.

- Un salon servant à accueillir principalement les petits déjeuners.

## L'ESPACE AFFAIRES

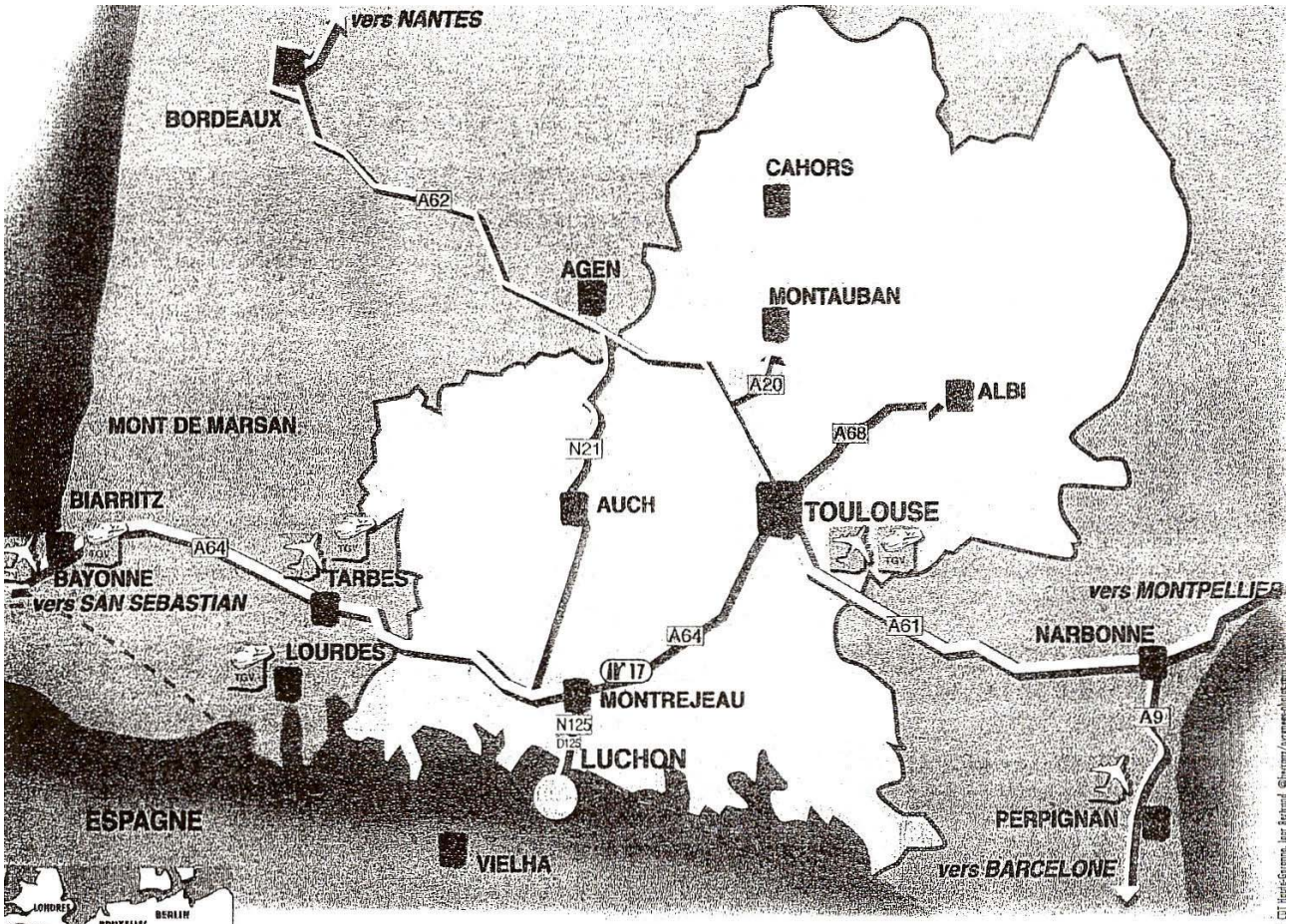
- Salon modulable de 300 m².
- 2 salles de sous-commissions de 15 à 20 personnes.

## LES ÉQUIPEMENTS

- Une piscine couverte.
- Une salle de gymnastique.

**ANNEXE 2**

## SITUATION GÉOGRAPHIQUE



## EN VOITURE :

- TOULOUSE via Montréjeau 140 Km
- BAYONNE via Pau, Lannemezan, Montréjeau 224 Km
- BORDEAUX via Agen, Auch, Lannemezan 314 Km
- LILLE via Paris, Limoges, Toulouse, St-Gaudens 1044 Km
- LYON via Marseille, Narbonne, Toulouse, St-Gaudens 663 Km
- MARSEILLE via Narbonne, Toulouse, St-Gaudens 520 Km
- MONTPELLIER via Toulouse, Montréjeau 378 Km
- NANTES via Bordeaux, Lannemezan, Montréjeau 639 Km
- PARIS via Limoges, Toulouse, St-Gaudens 825 Km
- STRASBOURG via Lyon, Marseille, Narbonne, Toulouse 1150 Km
- BARCELONA via Lerida, Vielha 353 Km
- MADRID via Lerida, Vielha 655 Km
- SAN SEBASTIAN via Bayonne, Montréjeau 290 Km

## EN TRAIN :

- Gare de Luchon - renseignements :
  **Tél. : 05 61 79 03 36**
  Fax : 05 62 00 71 94
  TOULOUSE/LUCHON :
  plusieurs trains par jours

## EN AVION :

- Aéroport Toulouse/Blagnac à 140 km
- Aéroport Tarbes/Ossun/Lourdes à 110 km

**ANNEXE 3**

## ACTIVITÉS : VOTRE STATION EN TOUTES SAISONS

**Pour toutes les activités, l'hôtel a négocié une commission variant de 15 à 20 %.**

| EN HIVER | EN TOUTES SAISONS |
|---|---|
| SKI ALPIN<br>26 PISTES<br>15 REMONTÉES MÉCANIQUES<br>130 CANONS A NEIGE<br>SNOW PARK<br>4 KM DE PISTES SKI DE FOND<br>BALADE EN RAQUETTES<br>8 MN EN TÉLÉCABINE<br>(LUCHON-SUPERBAGNÈRES) | ESCALADES<br>GOLF<br>ÉQUITATION<br>RANDONNÉES<br>PARAPENTE<br>VTT, ARAPAHO<br>EAUX VIVES<br>PISCINE<br>TENNIS<br>FORME ET BIEN ÊTRE |

## FORME ET BIEN ÊTRE

Ouverts toute l'année, deux espaces de remise en forme vous accueillent pour des soins à la carte à base d'eaux thermales aux propriétés reconnues. De nombreux forfaits sont possibles.

The region of Luchon, with its valleys and peaks reaching an altitude of 3,404 m, opens wide the gates to the Pyrenees. Discover the unique landscapes through the seasons and sample all the pleasures of the mountain, water and air. Both a town and a village, Luchon is located at an altitude of 630 m and has a prestigious tradition of thermal springs that now promise to cater to the Fitness and Well-being of you, your family and your friends.

**Whether you're looking for relaxation or adventure on your holiday, Luchon is the resort to discover in all seasons !**

# Some history

## ☞ LUCHON :

The first inhabitants came to live there 4000 years ago (the Bronze age).

Then came the Romans who developed the town, which was called ILIXON (goddess of waters) at that time, and who dug the first thermal swimming pools.

Afterwards Luchon fell into the hands of the Barbarians and it could never have come out of oblivion if a man had not visited it some centuries later. That man was the intendant Baron of Etigny who set up a building for the thermal baths and made a path to join the Thermal baths to the town of Les Thermes.

Luchon became famous thanks to the presence of well-known people taking the waters such as the Duke of Richelieu who promoted the town at the Versailles Court.

Under Napoleon III, very beautiful buildings were set up. They give its so peculiar character to the town.

From then on, the town grew very rapidly: in 1848 was built the Chambert establishment, in 1960 the "Pavillon Impérial", in 1970 the "Vaporarium" (unique in Europe).

Luchon was also a pioneer concerning winter sports, and in 1911 began the building of the "Grand Hôtel" and of the "Crémaillère" which joins Luchon to Superbagnères. The "Crémaillère", which stopped functioning in 1966, was substituted by a cable car in 1993.

You can learn all about the history of LUCHON and its valley at:

**MUSEE DU PAYS DE LUCHON**

**18 ALLEES D'ETIGNY - TEL: 00.33.561.79.29.87**

# Discovering tours

## ☞ "Small sprites walk"

Point of departure in front of the "Ours en bronze" at the "Quinconces" park – Walk around the lake, playground, merry-go-round.

Go to the right to the "allée des Bains" up to the "Réserve de la Pique" – playground, mini golf, skateboard track, paragliding landing ground. Turn back, cross the "Parc du Casino" – its lake.

Go to the "rue Sylvie" and then to the "passage Sacarrère" to join the "allée Etigny".

# Discovering Luchon

## ☞ Walks

- **CASINO PARK:**

Walks, statues ...

- **THERMAL BATHS PARK:**

Lake, children playgrounds, merry-go-round, small train...

- **LA PIQUE RESERVE:**

Children playgrounds, swimming pool, mini golf, tennis court...

- **BADECH LAKE:**

15 min walking from the town centre or 1.5 km by car – fishing, walks, children playgrounds...

- **CABLE CAR:**

Arrival to Superbagnères (altitude of 1800 m) – variable timetables, please contact the Tourist Office.

## ☞ "along the river"

Point of departure at the "avenue J. Barrau", at the Saint Mamet bridge.

Go to the left to the "allée des Rosiers" up to the "Réserve de la Pique".

Walk along La Pique with the "Boulevard H. de Gorsse" on your right.

At the "Pont de Montauban", go to the left and then to the right at the crossroads of the lycée to walk down the "Boulevard C. de Gaulle".

From there, you can go to two different directions:

**FIRST OPTION: "LE LAC DE BADECH"**

From the "petit pont", walk along the Ône river which is on your right, "rue Mermoz", and carry on walking on the path which will lead you to the "Lac de Badech".

**SECOND OPTION: "LE COURS DE L'ÔNE":**

From the "petit pont", walk along the Ône river which is on your left, "quai Letulle", up to the "Avenue Foch".

Walk up on the left up to the "Place du Comminges" and go to the right to the "rue Nérée Boubée".

Walk up with the river on the left along the "nationale".

Finish your walk by going to the left on the old road which joins the "Avenue J. Jaurès".

## At less than 20 km from Luchon

- **SUPERBAGNÈRES:**

D125 – 1800 m – at 17 km. Ski resort, one of the most beautiful panoramas in the Pyrenees (access also by cable car).

- **VALLÉE DU LYS:**

D125 (road of Superbagnères) – 1100 m – at 11 km. Waterfall and "gouffre d'Enfer", point of departure of numerous footpaths up to the lakes "Vert", "Bleu", "Pic du Maupas" , "des Crabrioules", etc.

- **HOSPICE DE FRANCE:**

D125 (road of Superbagnères) – 1385 m – at 12 km – Point of departure of numerous footpaths to Campsaure, Port de Vénasque, Cirque de la Glère, Massif de la Maladetta, etc.

"Arboretum de Joueou": 5 km before the France Hospice, site of numerous conifer species.

- **GRANGES D'ASTAU:**

N618 – 1112 m – at 15 km – Direction "Col de Peyresourde" – Castillon de Larboust – Oô.

- **LAC D'ÔO:**

1504 m (access only by foot, 1h15 of walk – difference in height of 560 m. Please leave your car in the locality called "les Granges d'Astau", possibility of going to the Espingo and Portillon lakes.

**ANNEXE 5**

**VITALINE SOURCÉA PACKAGE DÉCOUVERTE**

| | | |
|---|---|---|
| **PACKAGE DÉCOUVERTE 2005** | **DECOUVERTE**<br>**2 DAYS**<br>**72 E**<br><br>***Vitaline***<br>*1 program forme*<br>*The vaporarium area*<br>*1 jet shower*<br>*1 hydromassage bath*<br>***Usual price 30 euros***<br><br>***Sourcéa***<br>*1 rendez-vous Well-being*<br>*The hammam*<br>*The jet-streams swimming-pool*<br>*The aerobath with essential oils*<br>*The application of mud*<br>*The sweet-hands treatment*<br>***Usual price 49 euros***<br><br>**FOR ONLY 72 euros** | ***Vitaline***<br>***Sourcéa***<br>**OPTIONS TO ADD**<br>The massage<br>With essential oils 27 euros<br><br>The beauty care<br>Face 38 euros<br>Body 35 euros<br><br>**LUCHON**<br>**FORME ET BIEN-ÊTRE**<br>**LES THERMES**<br><br>**31110 LUCHON**<br>**00 33 (0) 5 61 79 22 97**<br><br>**bien-etre@luchon.com**<br>**www.luchon.com/bien-etre.htlm** |

**ANNEXE 6**

# TARIFS ET PRÉVISIONS D'ACTIVITÉS

**TARIFS :**

| | Single | Double |
|---|---|---|
| **Chambre standard** | **120 €** | **130 €** |
| **Chambre duplex** | **140 €** | **150 €** |
| **Supplément 3ème pers** | | **15 €** |
| **½ pension par personne** | **150 €** | **90 €** |
| **Pension complète par personne** | **170 €** | **110 €** |
| **Petit-déjeuner continental** | **12 €** | |
| **Buffet petit-déjeuner par personne** | **20 €** | |
| **Garage par jour** | **10 €** | |

**PRÉVISIONS D'ACTIVITÉS :**

| MOIS | OCCUPATION EN POURCENTAGE |
|---|---|
| **JANVIER** | **40 %** |
| **FÉVRIER** | **80 %** |
| **MARS** | **60 %** |
| **AVRIL** | **60 %** |
| **MAI** | **50 %** |
| **JUIN** | **40 %** |
| **JUILLET** | **70 %** |
| **AOÛT** | **80 %** |
| **SEPTEMBRE** | **60 %** |
| **OCTOBRE** | **50 %** |
| **NOVEMBRE** | **50 %** |
| **DÉCEMBRE** | **60 %** |

**TO MOYEN : 58 % SEGMENTATION : LEISURE 60 % , BUSINESS : 40 %**

**Pendant la période hivernale, des pics d'activités sont à prévoir le week-end et pendant les vacances scolaires. De même en juillet et en août.**

**ANNEXE 7**

## PRÉVISIONS CONCERNANT L'ORGANISATION DU SERVICE DES ÉTAGES

**ÉLÉMENTS CONTRACTUELS :**

- La durée hebdomadaire du travail est de 39 heures par semaine.
- Deux jours de repos hebdomadaire sont accordés.
- La durée des congés payés est de 5 semaines.

**STANDARDS DE TRAVAIL :**

- Le temps moyen de nettoyage d'une chambre est de 30 minutes.
- Le temps moyen de nettoyage d'un duplex est de 40 minutes.
- Toutes les chambres et duplex loués bénéficient du service de la couverture.
- Le temps moyen de la réalisation de la couverture est de 5 minutes.
- Le temps consacré à la préparation des chariots et travaux divers représente 15 % du temps de travail prévu pour le nettoyage des chambres.

**ANNEXE 8**

# CURRICULUM VITAE

## DATOS PERSONALES

| | |
|---|---|
| **Apellidos:** | **Martín Peralta** |
| **Nombre :** | **María** |
| **Dirección :** | **CalleVerónica San Juan n° 32** |
| **:** | **26 46 888 VALENCIA** |
| **particular :** | **965 01 93 15** |
| **móvil :** | **500 25 09 04** |
| **E.mail :** | **miperal@hotmail.com** |
| **Fecha de nacimiento :** | **27/09/1975 en Lérida** |
| **Estado Civil :** | **Soltera** |

## FORMACION ACADEMICA : estudios y diplomas

| | |
|---|---|
| **1993** | **Bachillerato técnico de hostelería** |
| **1995** | **Técnico superior Turismo y Hostelería** |

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

| | |
|---|---|
| A partir de Junio de 2004 | Hotel « Don Salvador » en Valencia : camarera de pisos |
| De Junio de 2000 a Mayo de 2004 | Hotel Restaurante « Paraíso » en Valencia : jefe de rango |
| De Septiembre de 1995 a Mayo de 2000 | Restaurante « El Rinconcito » en Barcelona : ayudante de servicio |

## IDIOMAS

Dominio de :

- Francés nivel alto
- Inglés nivel alto
- Catalán hablado con soltura

## OCIOS

- Viajes
- Informática
- Cine

# TABELLARISCHER LEBENSLAUF

| | |
|---|---|
| NAME<br>VORNAME<br>ANSCHRIFT<br><br>TELEFON<br>HANDY<br>E-MAIL<br>GEBURTSDATUM/-ORT<br>STAATSANGEHÖRIGKEIT<br>FAMILIENSTAND | RIEFSTAHL<br>KARIN<br>Waldstraβe 15<br>D-77656 OFFENBURG<br>49 (0)7 81 50 50<br><br>karin.riefstahl@free.com<br>29/9/75 in OFFENBURG<br>Deutsche<br>Ledig |
| SCHULBILDUNG<br><br>ABSCHLUSS | Goethe Gymnasium 77656 OFFENBURG<br><br>1999 Abitur |
| BERUFSAUSBILDUNG | 2000. Hotelfachschule KOBLENZ |
| BERUFSERFAHRUNG | Seit Juni 2004 MERCURE<br>D-77656 OFFENBURG<br>als Zimmermädchen<br><br>Juni 2000 bis Mai 2004 PARADOR DE RONDA<br>E-29400 RONDA<br>als Chef de Rang<br><br>September 1995 bis Mai 2000<br>HOTEL IBIS<br>F- 5700 METZ<br>als Commis im Restaurant |
| SPRACHKENNTNISSE | 1. Fremdsprache : Englisch (flieβend)<br>2. Fremdsprache : Französisch (gute Kenntnisse) |
| HOBBIES | Chor<br>Handball<br>Klavier<br>Kino |
| SONSTIGES | PC-Kenntnisse (Fidelio)<br>Spanisch : einige Kenntnisse |

Document édité par
http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr