

# 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	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	

**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	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'organisation de l'accueil de la clientèle groupe au service de réception</li> </ul>	26 points	Pages 2 et 3
Dossier 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recruiting the reception team leader in charge of groups</li> </ul>	30 points	Page 3
Dossier 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carta de bienvenida personalizada</li> <li>▪ Persönlicher Willkommensbrief</li> <li>▪ Lettera personalizzata di benvenuto</li> </ul>	20 points	Page 4
Dossier 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'optimisation de la productivité du service des étages et son éventuelle réorganisation</li> </ul>	24 points	Page 5

**Les annexes**

Annexe 1	Fiche signalétique de l'établissement	Page 6
Annexe 2	Fiche signalétique de l'établissement (suite)	Page 7
Annexe 3	Fiche signalétique de l'établissement (fin)	Page 8
Annexe 4	Fiche de réservation groupes	Page 9
Annexe 5	Organigramme du département hébergement	Page 10
Annexe 6	CV Ann Storr	Page 11
Annexe 7	Informations utiles à la gestion des étages	Page 12
Annexe A	Calcul des effectifs des employés des étages - <b>À rendre avec la copie</b>	Page 13
Annexe A bis	Calcul des effectifs des employés des étages - <b>Brouillon à conserver</b>	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	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	1/14

Depuis 6 mois, Monsieur Peter WILLIAMS a pris les fonctions de directeur général de l'hôtel «LES BAINS» situé à Deauville. La fiche signalétique de l'établissement figure en **annexes 1, 2 et 3**.

Vous êtes le responsable de l'hébergement de l'établissement.

Dans le cadre de vos responsabilités, vous traitez les dossiers suivants :

- L'organisation de l'accueil de la clientèle groupe au service de la réception.
- La préparation du recrutement d'un chef de brigade à la réception préposé à la clientèle groupes.
- L'élaboration d'un document d'accueil personnalisé pour un groupe.
- L'optimisation de la productivité du service des étages et son éventuelle réorganisation.

<b>DOSSIER 1: L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE GROUPES AU SERVICE DE LA RÉCEPTION</b>
--

La clientèle groupes de la station balnéaire est en majorité internationale.

L'hôtel «LES BAINS» bénéficie à la fois :

- de l'apport du réseau de commercialisation de «The Leading Small Hotels of the World»,
- de la notoriété de la station balnéaire et des événements qui s'y produisent tout au long de l'année,
- des capacités exceptionnelles du Centre International de Conférences de Deauville dit «C.I.D»,
- et enfin, de la proximité de Paris.

Vous êtes chargé(e) de l'organisation du travail de vos services et êtes responsable de la qualité des prestations fournies aux clients.

À la suite du départ d'un chef de brigade, votre directeur M. WILLIAMS vous demande de réorganiser l'accueil de la clientèle groupe dans votre établissement.

Le nouveau chef de brigade sera plus particulièrement chargé de l'accueil des groupes.

Dans ce contexte, vous envisagez trois initiatives concernant la politique d'accueil des groupes.

Il n'existe pas actuellement de procédure d'accueil écrite concernant l'accueil des groupes loisirs ponctuels.

**1.1.** Vous **élaborez** cette procédure détaillée (de l'arrivée à la mise à jour du dossier clients).

Vous attachez beaucoup d'importance à la qualité de service. De ce fait, toute nouvelle procédure doit être évaluée.

**1.2.** Vous **concevez** donc un questionnaire de satisfaction spécifique à cette procédure d'accueil, questionnaire qui sera remis au responsable de groupe dès son arrivée.

La fiche de réservation groupes, utilisée actuellement (**annexe 4**), ne donne pas satisfaction. Vous estimez notamment qu'elle est incomplète.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	2/14

- 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

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	3/14

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

**ESPAÑOL:**

El señor Williams es socio de la « European Hotelier Association ». La reunión anual de esta asociación tendrá lugar en su hotel del 5 al 7 de junio de 2009. Desea organizar una acogida VIP en las habitaciones, y en este marco, cada cliente va a encontrar una carta de bienvenida personalizada en la estancia.

El Sr Williams le pide a Usted que redacte esta carta.

- 3.1. Redacte** la carta personalizada de bienvenida destinada a la señora y al señor RUIZ, en la que también figurará la traducción del programa del **anexo 4** (160-220 palabras).

**DEUTSCH:**

Herr Williams ist Mitglied der European Hotelier Association. Das jährliche Treffen der European Hotelier Association findet vom 5. bis zum 7. Juni 2009 in seinem Hotel statt. Er möchte einen VIP-Empfang in den Zimmern organisieren. Dazu will er einen persönlichen Willkommensbrief verfassen, den der Gast in seinem Zimmer vorfinden wird.

Herr Williams beauftragt Sie, diesen Willkommensbrief zu verfassen.

- 3.1. Sie schreiben** den Willkommensbrief an Herrn und Frau Roch, der die Übersetzung vom Programm in **Anlage 4** enthält (160 bis 220 Wörter).

**ITALIANO:**

Il signor Williams è membro della « European Hotelier Association » la cui riunione annuale si svolgerà dal 5 al 7 giugno 2009 presso il suo albergo

Desidera che sia organizzata in ogni camera un'accoglienza VIP insieme a una lettera di benvenuto personalizzata che i clienti troveranno in camera.

- 3.1. Rediga** la lettera di benvenuto per la signora e il signor ROSSI su cui figurerà la traduzione del programma dell'**allegato 4** (160/220 parole).

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

## 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	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	5/14



# HÔTEL LES BAINS \*\*\*\* DEAUVILLE

The Leading  
Small Hotels  
of the World®

## 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 m<sup>2</sup>,
- ✓ 60 chambres «supérieures» avec vue sur la mer, de 25 à 30 m<sup>2</sup>,
- ✓ 20 appartements tous situés au dernier étage avec vue mer, de 40 à 60 m<sup>2</sup>.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	6/14

## ANNEXE 2 : la fiche signalétique (suite)

### LES PRODUITS ET SERVICES :

- Voiturier, parking privé (en sous-sol), service de location de voiture, bagagiste, conciergerie, navette gratuite sur demande.
- En chambre : connexion Internet, télévision par satellite, coffres individuels en chambre, service d'étage 24h./24, service pressing.
- Presse nationale et internationale, activités et animations pour les enfants.
- 2 piscines, espace de remise en forme, partenariat avec le casino.
- L'hôtel dispose en outre, sur demandes spécifiques, de deux partenariats originaux avec des entreprises locales. Un costumier offre des «smoking», des vestes façon queue de pie, des feutres. Un concessionnaire automobile propose des voitures haut de gamme et limousines avec chauffeur (forfait : ½ journée, 2, 3 ou 7 jours).
- Il est ainsi fréquent de rencontrer des «dames» en tenue de soirée, arborant chapeau et gants pour se rendre à une soirée de gala ou dans les salles de jeux privées du casino de Deauville.

### LA RESTAURATION :

#### Restaurant «Le Morny» :

Il propose, dans une magnifique salle à manger façon jardin d'hiver, une cuisine gastronomique à base de produits de la mer et du terroir ; 80 places assises – menus 45 / 60 / 75 € et carte.

#### Brasserie «Les Planches» :

Elle accueille les convives le midi et le soir. Le restaurant ouvre sur une terrasse abritée dominant la plage et la baie jusqu'à l'estuaire de la Seine ; menus 30 / 48 € et formule autour d'un plat à partir de 18 €

#### Bar à cocktails «Le Yearling» :

Ambiance feutrée et luxueuse. Le chef barman propose une gamme de 45 cocktails à partir de 18 € et une exceptionnelle carte de whiskies.

### SÉMINAIRES ET CONGRÈS :

10 salles climatisées et insonorisées de 10 à 150 personnes accueillent les clients du lundi au vendredi. Les «week-ends», ces espaces sont utilisés majoritairement par la clientèle individuelle à l'occasion de réceptions (mariages, fêtes, ...), des soirées «gala». Des pistes de danse et des orchestres connaissent un vif succès.

### TARIFS HÉBERGEMENT(\*) :

	Haute Saison en €TTC	Basse Saison en €TTC
▪ Chambre «classique»	300	180
▪ Chambre «supérieure»	400	230
▪ Appartement	600	350

(\*) = hors période du festival du film

### L'ACTIVITÉ :

	Année 2008		Quatre premiers mois de 2009	
	Réalisé (au 31.12.)	Budget (12 mois)	Réalisé (au 30.04)	Budget (4 mois)
▪ CA Hébergement en €	13 104 513.24	13 082 184 €	1 839 791.25	1 849 267.20
▪ TO en %	66,3	68,4	46,1	48
▪ PMC en €	338.45	327.5	206,14	199
▪ IF	1,5	1,5	1,6	1,6

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	7/14



## ANNEXE 3 : la fiche signalétique (fin)

### LA CLIENTÈLE :

#### Individuels 52 %

- Loisirs Plein tarif
- Loisirs Agences
- Loisirs tarifs spéciaux
- Affaires plein tarif
- Affaires contrats sociétés

#### Groupes 48 %

- 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.

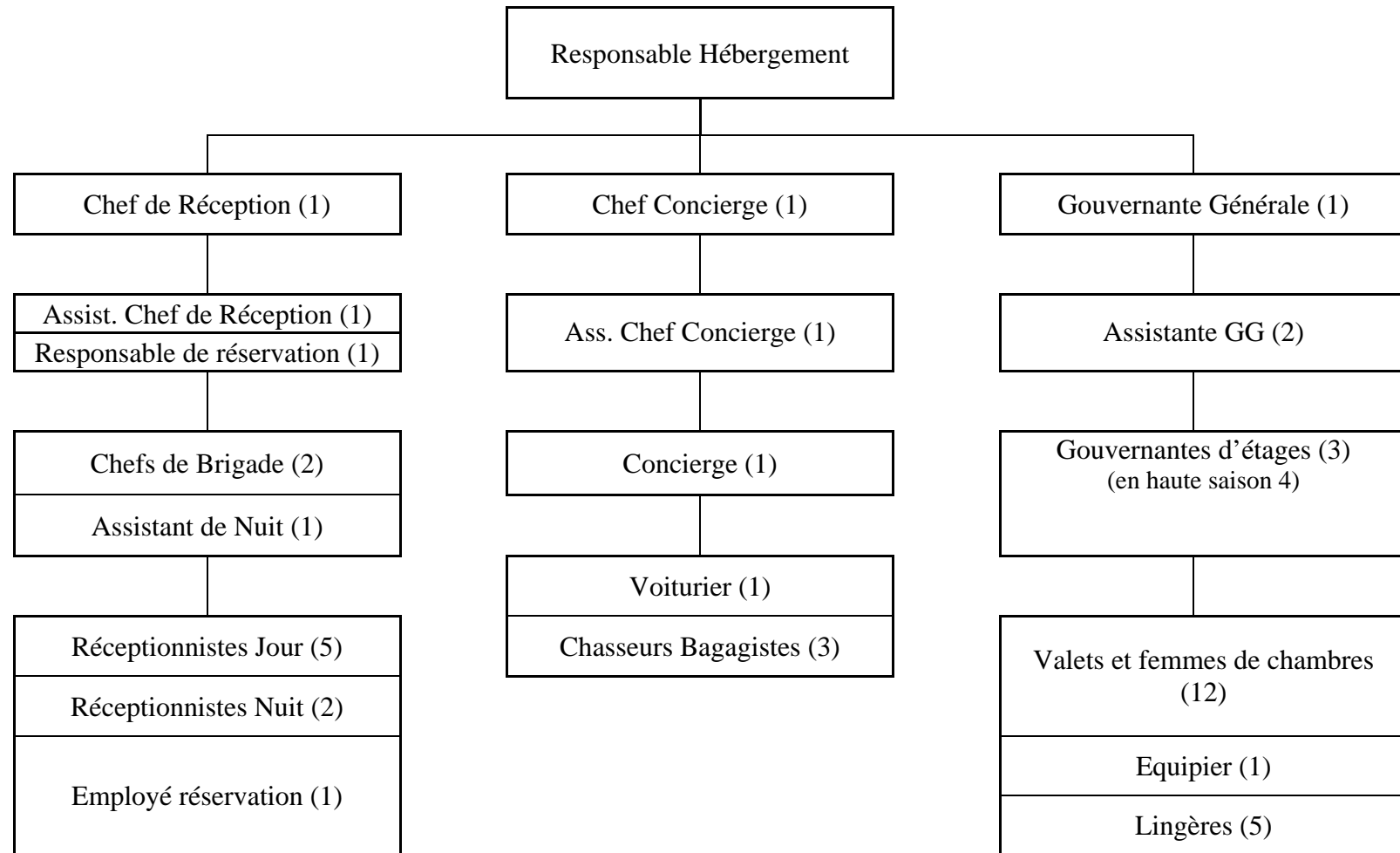
SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	8/14

**ANNEXE 4 : Fiche de réservation groupes**

<b>HOTEL LES BAINS</b>	<b>FICHE DE RESERVATION GROUPES</b>										
Réservation <input checked="" type="checkbox"/> Annulation <input type="checkbox"/> Modification <input type="checkbox"/>											
<b>Nom :</b> <i>European Hotelier Association</i>	<b>Date d'arrivée :</b> <u>05/06/2009</u> <b>Heure :</b> <u>entre 17 et 18 h</u> <b>Transport:</b> <u>transfert gratuit sur demande</u> <b>Date départ :</b> <u>07/06/2009</u>										
<b>Adresse</b>											
<b>Tél.:</b> <i>01 78 25 32 14</i>											
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nombre de personnes :</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><b>40</b></td> <td style="width: 30%;">Nombre de chambres</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><b>20</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="padding-top: 10px;">Mode réservation :</td> <td style="text-align: right; padding-top: 10px;"><i><b>courrier</b></i></td> </tr> </table> <p><b>Contact Réservation :</b></p> <p><b>Nom :</b>            <i>Mme Kelly</i></p> <p><b>Adresse :</b>    <i>15, avenue Foche 75016 Paris</i></p> <p><b>Tél.:</b>                    <i>01 78 25 32 14</i></p>				Nombre de personnes :	<b>40</b>	Nombre de chambres	<b>20</b>			Mode réservation :	<i><b>courrier</b></i>
Nombre de personnes :	<b>40</b>	Nombre de chambres	<b>20</b>								
		Mode réservation :	<i><b>courrier</b></i>								
<p><b>Observations :</b> 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></p> <p style="padding-left: 100px;"><i>le 06/06</i>                    <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></p> <p style="padding-left: 100px;"><i>le 07/06</i>                    <i>11h00 brunch au Morny transfert gratuit vers gare ou aéroport</i></p>											

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	9/14

## ANNEXE 5 – Organigramme du département hébergement



- Sous-traitance limitée aux activités suivantes : entretien des tenues, du linge de restauration, entretien des lieux publics, des vitreries et des extérieurs.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	10/14

## 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	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	11/14

## ANNEXE 7 : Les informations utiles à la gestion des étages

1. Semaine 23 : l'état des réservations et son potentiel de réservations (à la date du jour) :

Semaine 23	Lundi 1 <sup>er</sup> juin	Mardi 2 juin	Mercredi 3 juin	Jeudi 4 juin	Vendredi 5 juin	Samedi 6 juin	Dimanche 7 juin
Nombre de <u>chambres</u> louables	140 #	140 #	140 #	140 #	140 #	140 #	140 #
Nombre de <u>suites</u> louables	20 #	20 #	20 #	20#	20 #	20#	20 #

Nombre de <u>chambres</u> réservées	76	82	88	96	102	92	55
Potentiel de réservations à venir (*)	10 % *	10 % *	10 % *	10 % *	20 % *	30 % *	25 % *

(\*) = applicable sur le nombre de chambres louables

Nombre de <u>suites</u> réservées	8	9	10	12	9	7	4
Potentiel de réservations à venir (*)	15 % *	15 % *	15 % *	20 % *	30 % *	50 % *	20 % *

2. La Législation du travail et les accords applicables à l'entreprise pour 2009 :

- La durée du travail effectif est de 39 heures hebdomadaires.

3. Les «standards de productivité» au sein du service des étages actuellement en vigueur sont :

- Le temps réservé à l'entretien d'une chambre : 35 min.
- Le temps réservé à l'entretien d'une suite : 1 h.
- Ces temps comprennent toutes les tâches annexes (mise en place du chariot, déplacements, nettoyage des offices, etc.).
- Le temps réservé à la réalisation du service de la couverture : 10 min.
- Le service de la couverture est actuellement effectué comme suit :
  - Pour toutes les suites louées,
  - Pour 50% des chambres louées.

SESSION	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Durée	4 heures
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	12/14

**ANNEXE A : (À rendre avec la copie)****Tableau : démarches et calculs des effectifs des employés d'étages sur 7 jours**

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

<b>SESSION</b>	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	<b>Durée</b>	<b>4 heures</b>
2009	<b>Epreuve E1 - U1</b>	<b>Coefficient</b>	<b>5</b>
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>13/14</b>

**ANNEXE A BIS : (brouillon à conserver)**

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

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

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