

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT A
REFERENTIEL COMMUN EUROPEEN

ANALYSE ET RÉSOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES
EN TROIS LANGUES VIVANTES

Durée : 4 heures

Coefficient : 5

RESIDENCE « VILLA CAROLINE »

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 ou en espagnol sur des copies séparées anonymées par le numéro de candidat.

Ce sujet comprend 5 pages de texte numérotées de 2/18 à 7/18 et 11 pages d'annexes numérotées de 8/18 à 18/18

Pour toute question qui nécessiterait une signature, le candidat remplacera celle-ci par une croix.
Le travail à faire se compose de 4 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

Dossiers

Dossiers	Thèmes	Barème / 100	Page
Dossier 1	Règlements clients	18 points	Page 3
Dossier 2	Organisation du séjour des groupes et séminaires (English) (français)	38 points	Page 4
Dossier 3	Organisation du service des étages	24 points	Page 5
Dossier 4	Politique d'intégration des nouveaux employés (Deutsch/Español/Italiano)	20 points	Pages 6 et 7

Annexes

Annexe 1	Fiche signalétique	Pages 8 et 9
Annexe 2	Organisation du service de la réception	Page 10
Annexe 3	Réservation groupe B&W MOTORS Ltd	Page 11
Annexe 4	Courrier B&W MOTORS Ltd	Page 12
Annexe 5	Cahier des charges : entretien des locaux	Pages 13 et 14
Annexe 6	Rapport d'activité	Page 15
Annexe 7	Proposition de la société TOPCLEAN	Page 16
Annexe 7bis	Proposition de la société PROPARCACHON	Page 17
Annexe 8	Convention de stage en espagnol	Page 18
Annexe 8bis	Convention de stage en allemand	Page 18
Annexe 8 ter	Convention de stage en italien	Page 18

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
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	1/18

RESIDENCE « VILLA CAROLINE »

La « Villa Caroline » est une résidence hôtelière située à Arcachon. Elle est gérée par le groupe « Vacances Bleues » qui propose dans plusieurs régions françaises, plusieurs modes d'hébergement :

- Hôtels-Club,
- Villages-Club,
- Locations.

L'**annexe 1** présente la fiche signalétique de l'établissement.

La résidence a ouvert ses portes il y a 5 ans. L'établissement recevait à cette époque principalement des touristes du mois de mars au mois d'octobre.

Madame Daubas, nouvellement nommée directrice de la résidence, souhaite développer les produits courts séjours auprès des clients individuels, des « groupes tourisme » et des « groupes affaires ».

À compter du 1^{er} avril 2008, date de sa réouverture, il est décidé que la résidence ne fermera plus en période hivernale et accueillera des clients durant toute l'année. Cette décision entraîne naturellement des changements dans la politique de gestion de l'hébergement.

Vous avez été embauché(e) en qualité de Responsable d'Hébergement afin de seconder la directrice.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	2/18

DOSSIER N° 1 : RÈGLEMENTS DES CLIENTS

La nouvelle politique commerciale orientée vers la promotion des courts séjours devrait entraîner une augmentation du volume des règlements clients sur place ou différés.

Conscient(e) d'éventuelles difficultés qui pourraient survenir, vous décidez de faire le point sur les actions à mettre en place afin d'éviter les problèmes de trésorerie.

L'**annexe 2** décrit l'organisation de la réception.

Dans un premier temps, vous concevez les nouvelles procédures destinées aux réceptionnistes concernant les opérations de caisse.

1.1. Vous **rédigez** la procédure de clôture de caisse des services matin et soir en intégrant les éventuelles opérations effectuées lors de la fin de journée d'activité.

1.2. Afin d'éviter des incidents de paiement, vous **présentez** les conditions à exiger auprès des segments groupes et séminaires qui souhaitent obtenir un paiement différé.

1.3. Vous **présentez** à Mme Daubas les différentes solutions y compris juridiques en cas de non règlement des clients débiteurs.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	3/18

DOSSIER N° 2 : ORGANISATION DU SÉJOUR DES GROUPES ET SÉMINAIRES
--

PARTIE 1 (en anglais)

In order to ensure a sufficient occupancy level during the low season, “Vacances Bleues” has been canvassing a clientele of groups and seminars for one year.

- 2.1. What are** the basic packages usually proposed to seminars (types and content)?
- 2.2.** You have been asked to create an attractive seminar package including some activities in and around Arcachon with breaks and meals based on the city’s gastronomy. **Detail your proposition** –without mentioning the tariffs- using full sentences only.

Your manager has been contacted by the company “B&W Motors Ltd” to organize a group stay from 10.05.08 to 13.05.08.

He has just handed over the reservation file to you including :

- the general terms of payment and cancellation (**annex n° 1**) ;
- The reservation form (**annex n° 3**) ;
- the company’s enquiry letter (**annex n° 4**).

- 2.3. Write out** a letter to answer the mail summing up all the requests.

PARTIE 2 (en français)

Votre directrice vous a communiqué un certain nombre de réclamations émises par la clientèle groupes et séminaires au cours de la saison passée. Cette situation la préoccupe. Elle vous demande de rechercher les moyens à mettre en œuvre pour assurer une qualité optimale lors de l’accueil.

Vous décidez de mettre en place un document intitulé “ feuille de fonction ” à remettre à tous les services intervenant dans le séjour des groupes et des séminaires.

- 2.4.** Vous **élaborez** une trame de ce document ; vous pouvez prendre pour support la réservation du groupe “ B&W MOTORS Ltd ” (**Annexe 3**).
- 2.5.** Vous **justifiez** l’intérêt d’utiliser un tel document, en complément de la fiche de réservation.

SESSION	BTS Responsable de l’hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	4/18

DOSSIER N° 3 : L'ORGANISATION DU SERVICE DES ETAGES

Actuellement, l'entretien des appartements et des lieux publics est assuré par deux femmes de chambres en contrat à durée indéterminée (CDI) et par des employées en extra, sous votre responsabilité.

L'exploitation à l'année et la nouvelle politique commerciale nécessitent une réorganisation de ce service.

Dans cette perspective, la direction décide de faire appel à une société de sous-traitance pour l'entretien des appartements.

Un appel d'offre a permis de présélectionner deux sociétés de nettoyage de la place, " PROPARCACHON " et "TOPCLEAN ", reconnues pour la qualité de leurs prestations.

Votre direction vous demande un rapport permettant de départager les propositions des deux sociétés présélectionnées.

Pour ce faire, vous analysez les propositions des deux sociétés de sous-traitance à partir des documents suivants :

- L'extrait du cahier des charges (**annexe 5**)
- Le rapport d'activité et le budget alloué au service nettoyage de la résidence (**annexe 6**)
- Les deux propositions des sociétés de nettoyage (**annexes 7 et 7 bis**)

3.1. Vous **calculez** le coût mensuel prévisionnel d'entretien des appartements en fonction des propositions des deux sociétés.

3.2. Afin de sélectionner une des 2 entreprises, vous **analysez** les critères qui vous conduiront à faire votre choix. Vous présenterez votre réponse sous forme de tableau.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	5/18

DOSSIER N° 4 : POLITIQUE D'INTEGRATION DES NOUVEAUX EMPLOYES

ESPAÑOL

A fin de facilitar la incorporación de los empleados recién contratados y de los estudiantes en prácticas, usted decide elaborar una libreta de acogida.

4.1. Redacte el sumario detallado de esta libreta de acogida.

Su hotel está en contacto con la Escuela de Hostelería de BAEZA y está de acuerdo con recibir estudiantes que hacen prácticas en el marco de esta colaboración. La Señorita Alba Montálvez Cardoso, estudiante de la Escuela, debe efectuar sus prácticas en el Hotel Villa Caroline del 04/06/2008 al 31/08/2008. La Escuela desea un complemento de información acerca de las condiciones de remuneración y de alojamiento de la estudiante de prácticas.

4.2. Apoyándose en el extracto de la convención de prácticas (**anexo 8**), **escriba** una carta al Director de la Escuela de Hostelería, dándole las informaciones solicitadas y adjuntando la libreta de acogida.

DEUTSCH

Um die Neuestellten und Praktikanten besser in Ihr Team integrieren zu können, beschließen Sie, ein Empfangsbüchlein einzuführen.

4.1. Setzen Sie ein ausführliches Inhaltsverzeichnis **auf**.

Ihr Hotel steht in Verbindung mit der Hotelfachschule von Heidelberg, und ist bereit, Praktikanten aufzunehmen. Im Rahmen der Zusammenarbeit soll Bettina Eichel, Studentin an der Hotelfachschule, ein Praktikum in dem Hotel Villa Caroline von dem 4. Juni bis zum 31. August 2008 absolvieren. Die Hotelfachschule möchte zusätzliche Informationen über Lohn und Unterkunft der Praktikanten.

4.2. Schreiben Sie anhand des Auszugs aus dem Praktikumsvertrag (**Anlage 8bis**) einen Brief an den Schuldirektor, in dem Sie ihm die gewünschten Informationen erteilen. Legen Sie das Empfangsbüchlein Ihrem Schreiben bei.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHEIARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	6/18

ITALIEN

Per agevolare l'inserimento di nuovi dipendenti e stagisti, Lei decide di realizzare un libretto d'accoglienza .

4.1 Rediga il sommario dettagliato di questo libretto

Il Suo albergo che collabora con l'Istituto alberghiero di Parma riceverà tra poco stagisti di questa scuola. Nell'ambito di questa collaborazione, la signorina Caterina Valenti, studentessa in quest'istituto svolgerà il suo stage nell' Hotel Villa Caroline dal 04/06/2008 al 31/08/2008. L'Istituto alberghiero desidera informazioni complementari sullo stipendio e l'alloggio della studentessa.

4.2 Appoggiandosi sull'estratto della convenzione di stage, **scriva** una lettera al direttore dell'Istituto, dandogli le informazioni richieste e aggiungendovi il libretto d'accoglienza

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	7/18

ANNEXE 1 : FICHE SIGNALÉTIQUE

RÉSIDENCE VILLA CAROLINE ****

11 ALLÉE CORRIGAN

33120 ARCACHON

TÉL : 05 56 22 02 20

FAX : 05 56 22 02 21

E MAIL : villa.caroline@wanadoo.fr

La résidence est située à 800 m de la plage. Elle propose :

- Logement en appartements équipés : kitchenette, TV, téléphone,
- Draps, linge de toilette et de maison fournis, kit entretien,
- Jardin privatif,
- Piscine extérieure ouverte de juin à septembre,
- Salon bibliothèque et salon détente avec billard français,
- Terrain de pétanque,
- Laverie automatique avec supplément,
- Parking gratuit.

CAPACITÉ D'ACCUEIL :

128 unités d'hébergement pouvant accueillir jusqu'à 352 personnes :

- 80 studios 2 pers (20 m²) : 1 grand lit ou 2 lits 1 personne,
- 48 appartements 2/4 pers (30m²) : chambre avec 1 grand lit ou 2 lits 1 personne et salon avec canapé convertible.

TARIFS :

PÉRIODES	DURÉE : JOURS/NUITS	STUDIO 2 PERSONNES	2 PIÈCES 2 à 4 PERSONNES
BASSE SAISON 03/01 au 31/01/08 et 01/10 au 20/12/08	7/7	198 €	244 €
MOYENNE SAISON 01/02 à 31/05/08 et 21/12 au 03/01/09	7/7	319 €	429 €
HAUTE SAISON 01/06 à 30/09/08	7/7	526 €	739 €

Nos prix comprennent l'hébergement 7 nuits (du samedi 17 h 00 au samedi 10 h 00), la mise à disposition des draps, du linge de toilette et du linge de maison, du kit entretien.

Ménage fin de séjour en supplément : 36 €.

Pour les séjours à la carte et courts séjours des tarifs spéciaux sont appliqués.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	8/18

ANNEXE 1 (suite)

GROUPES ET SEMINAIRES :

Des tarifs sur la base de la pension complète et demi-pension peuvent être proposés ainsi que de nombreuses excursions et animations.

Conditions de ventes :

- 30% du montant de séjour pour confirmation, 1 mois avant l'arrivée.

Conditions d'annulation :

- 2 semaines avant l'arrivée perte pour le client du montant des arrhes ;

- 1 semaine avant l'arrivée paiement de la totalité du séjour par le réservataire.

RESTAURATION

La résidence ne dispose pas de service restauration mais entretien de très bonnes relations avec les restaurants du secteur.

Les clients ont ainsi la possibilité de réserver des forfaits demi-pension, (sept Repas adultes et sept petits déjeuners) au tarif de 119 €.

Des tarifs réduits sont proposés pour les enfants.

RÉUNIONS

La résidence dispose de 2 salles de réunions pouvant accueillir de 40 à 80 personnes.

LE KIOSQUE « ANIMATIONS »

De nombreuses excursions autour du bassin et dans la ville d'Arcachon en bateau ou véhicule automobile sont proposées à la clientèle.

Arcachon : ville balnéaire par excellence, le “Deauville des Bordelais” propose, entre autre, ses somptueuses Villas des années folles, sa ville d'hiver, le parc mauresque et les villas Vincennes, Trocadéro, le musée aquarium, le musée de la maquette marine ...

Le bassin d'Arcachon : il offre une multitude de promenades pédestres et pistes cyclables toutes plus agréables les unes que les autres.

Le banc d'Arguin est un atoll qui n'a rien à envier à ceux des mers du sud : « sable fin dans une eau cristalline ».

Les cabanes “Tchanquées” au centre du bassin tirent leur nom des échasses utilisées par les bergers landais.

L'île aux oiseaux ainsi que la célèbre dune du Pyla figurent parmi les sites les plus appréciés du bassin.

Autour du bassin :

Les appontements et cabanes pittoresques des petits ports ostréicoles, Andernos, Gujan-Mettras...

Le Cap Ferret, au pied de la pinède où s'alignent des maisons de bois peintes aux décors magiques et inoubliables.

Bordeaux et son vignoble à quelques kilomètres ...

Possibilité de courts séjours en basse et moyenne saison, renseignez-vous auprès de la « Villa Caroline ».

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHEIARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	9/18

ANNEXE 2 : ORGANISATION DU SERVICE DE LA RÉCEPTION

- La réception est ouverte au public de 08H00 à 22H30.
- Tranches horaires : (dont 30 minutes de repas)
 - * Matin : 7 h 30 - 15 h 30
 - * Soir : 15 h 00 - 23 h 00
- La brigade est constituée de 3 réceptionnistes, d'un veilleur de nuit à temps complet et d'un veilleur de nuit à temps partiel.
- Un(e) réceptionniste supplémentaire est engagé(e) pour la haute saison.
- Les réceptionnistes sont polyvalent(e)s et assurent les tâches courantes du service (standard, réservation, accueil, caisse).
- Le logiciel utilisé est : OMNIUM (fonctionnalités proches du logiciel utilisé durant votre formation).

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	10/18

ANNEXE 3 : FICHE DE RÉSERVATION GROUPE B&W MOTORS Ltd

VILLA CAROLINE 11 Allée Corrigan 33120 ARCACHON		FICHE DE RÉSERVATION
Date arrivée : 10/05/08 Heure arrivée : fin après-midi	Date départ : 13/05/08 Heure départ :	
Nom du Groupe : B&W MOTORS Ltd Nom de la Société : B&W MOTORS Ltd Responsable : Adresse : ASHBRIDGE ROAD M27 8FH MANCHESTER		
Tél : 00 44 161 794 6839		Fax :
Nombre de personnes : 9 Adultes		
Capacité : 9 x studiosx appartements		
Forfait : DEMI-PENSION		
Prix annoncé : 62 € par personne et par jour		
ACTIVITÉS : Excursion le 11/05 après-midi : Dunes du Pyla Excursion le 12/05 après-midi : Visite guidée Arcachon		
OBSERVATIONS : - Cocktail d'accueil offert - Première prise de contact - Attente de confirmation écrite - Date de fin d'option au 14 mars		
DATE : 9 février 2008		Fait par : M/C

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	11/18

ANNEXE 4 : COURRIER B&W MOTORS Ltd

B&W Motors Ltd
Ashbridge Road
Manchester M27 8FH
UK

1 March 2008

Villa Caroline
11, Allée Corrigan
33120 Arcachon

Dear Sir/Madam,

Further to our telephone conversation of February 9th 2008, we would like to confirm our reservation from 10 May to 13 May 2008 for 9 adults.

We agree on your tariffs of 62 € per person per day half-board.

We have taken good note of the complimentary welcome party on our arrival day.

We would be most obliged if you could send us your terms for payment and your cancellation policy.

We look forward to your reply.

Yours faithfully,

Signature

Brian Wright
Assistant Manager

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	12/18

ANNEXE 5 : EXTRAIT DU CAHIER DES CHARGES DE L'ENTRETIEN DES LOCAUX DE LA « VILLA CAROLINE »

1 - DÉFINITION DES CHAMPS D'ACTIVITÉ

□ **Entretien des studios :**

○ **Service hôtelier niveau 1**

- Nettoyage du studio “ en recouche ”
- Changement du linge éponge

En supplément pour la clientèle individuelle, inclus dans les forfaits groupes
Exclus le nettoyage de la cuisine

○ **Service hôtelier niveau 2**

- Nettoyage du studio “ à blanc ”

Inclus la vitrerie et les balcons
Systématique à chaque départ

L'entretien de la vaisselle reste dans tous les cas à la charge des clients.

□ **Autre entretien : 12 heures par mois**

- Vitrerie des locaux communs,
- Nettoyage des VMC et grilles d'aération.

□ **Fournitures et équipements**

- L'entreprise fournira le matériel et les produits d'entretien.
- Le choix des produits d'entretien sera soumis à l'approbation de la direction de La Villa Caroline.
- Une tenue professionnelle propre sera exigée. Elle sera fournie par la Villa Caroline, l'entretien restant à la charge des employés de la société.

□ **Locaux mis à disposition**

- Un local pour le linge sale,
- Un office pour le matériel et les produits d'entretien,
- Un local pour le personnel avec casier pour le vestiaire,
- Les employés de la société pourront prendre leur repas dans l'établissement moyennant une participation de 2,68 €.

□ **Le personnel**

- Les dossiers des personnels d'entretien sélectionnés seront soumis à l'approbation de la direction (expérience dans l'hôtellerie ou la para-hôtellerie, dossiers administratifs en règle...).

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	13/18

ANNEXE 5 (suite)

- Dans la mesure du possible l'équipe formée pour la Villa Caroline sera fidélisée.
- L'encadrement sera effectué par une responsable d'équipe formée par la Villa Caroline. Elle sera en charge de la répartition du travail, du contrôle qualité et des relations avec la direction dans le respect du contrat signé.

2 - DÉFINITION DES STANDARDS DE QUALITÉ

Les procédures définies en accord avec les standards de qualité du groupe VACANCES BLEUES seront à la disposition du partenaire.

Elles font référence à la certification HOTELCERT.

Nous exigeons que les prestations fournies s'inscrivent dans une démarche de qualité.

Un contrôle ponctuel des chambres sera effectué par nos soins. En cas de non respect des normes de qualité, la société de sous-traitance sera informée par lettre recommandée avec accusé de réception et la prestation ne sera pas facturée.

3 - CONDITIONS CONTRACTUELLES ET FINANCIÈRES

□ Les prévisions d'activité

- La Villa Caroline informera le prestataire :
 - à J-15 de l'occupation prévisionnelle pour une planification des besoins en personnels,
 - à J-2 des besoins à prendre en compte pour la facturation mensuelle.

□ Règlements

- Le règlement des factures après contrôle se fera à 30 jours fin de mois.

□ Rupture de contrat

- À réception de 3 lettres recommandées concernant le non-respect des conditions acceptées, le contrat sera dénoncé.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	14/18

ANNEXE 6 : RAPPORT D'ACTIVITÉ

La Villa Caroline accueille encore majoritairement une clientèle de séjour à la semaine sans service hôtelier.

La nouvelle politique commerciale adoptée permet d'établir les prévisions moyennes d'occupation suivantes :

PRÉVISIONS	STUDIOS T1	APPT T2
Taux d'occupation	64%	73%
Chambres à Nettoyer “ à blanc ” par jour	26,04%	13,23%
Chambres à Nettoyer “ en recouche ” par jour	14,39%	15,98%

BUDGET PRÉVISIONNEL

Le budget alloué au service nettoyage de la résidence est de **10 300 €/mois**.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	15/18

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	16/18

ANNEXE 7 BIS : PROPOSITION DE LA SOCIÉTÉ PROPARCACHON

Société PROPARCACHON
11 rue Paul DOUMERGUE
33120 ARCACHON
Tél. 05 56 24 32 00
Fax. 05 56 24 33 34

*PROARCACHON est spécialisé en nettoyage industriel depuis 20 ans.
Cette unité se développe sur les marchés de l'hôtellerie depuis janvier 2007.*

Nos prestations :

Entretien des unités d'habitation :

Service hôtelier niveau 1 *

- T1 3,05 € 12 minutes par studio
- T2 5,47 € 25 minutes par appartement

Service hôtelier niveau 2 *

- T1 7,29 € 30 minutes par studio
- T2 9,68 € 45 minutes par appartement

Autre entretien mensuel 12 heures à 13.75 € soit 165 €

Fournitures et équipements

Forfait 0,35 € par appartement nettoyé

Le personnel

Une responsable d'équipe et une assistante 3645,40 €
7 heures par jour 7 jours sur 7
Heure supplémentaire facturée 14,86 €

Les prévisions d'activité

- À J-15 de l'occupation prévisionnelle pour une planification des besoins en personnels.
- À J-2 des besoins à prendre en compte pour la facturation mensuelle.

Règlements

Le règlement des factures après contrôle se fera à 30 jours fin de mois.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	17/18

ANNEXE N° 8 : EXTRACTO DE LA CONVENCIÓN DE PRÁCTICAS (punto 3)

- La empresa se encarga de las comidas y del alojamiento.
- El estudiante no podrá compartir su habitación.
- La empresa se encarga de proporcionar el uniforme de trabajo así como el lavado y planchado.
- Los gastos del viaje de ida y vuelta corren a cargo de la empresa.
- El estudiante no cobra ningún salario pero sí puede aceptar una compensación equivalente a un 30% del salario mínimo.
- La empresa tiene que pagar un importe de 76.30 € por gastos de gestión.

<u>Remuneración</u>	<u>Con alojamiento</u>	<u>Sin alojamiento</u>
Técnico Superior	243 €	302 €

ANNEXE N° 8 BIS : AUSZUG AUS DEM PRAKTIKUMSVERTRAG (Punkt 3)

- Die Firma übernimmt die Verpflegungs- und Unterkunftskosten .
- Der Student wird sein Zimmer mit Niemandem teilen.
- Die Arbeitskleidung und die Wäschereinigung werden von der Firma übernommen.
- Die Firma übernimmt die Reisekosten für die Hin- und Rückfahrt.
- Der Student bekommt keinen Lohn, aber er kann ein Entgelt in Höhe von 30% des Mindestlohnes bekommen.
- Die Verwaltungskosten in Höhe von 76.30 € müssen von der Firma übernommen werden.

<u>Gehalt</u>	<u>mit Unterkunft</u>	<u>ohne Unterkunft</u>
Hotelfachmann	243 €	302 €

ANNEXE N° 8 TER : ESTRATTO DELLA CONVENZIONE DI STAGE (punto 3)

- Sono a carico dell'azienda le spese per il vitto e l'alloggio.
- La stanza non potrà essere condivisa.
- L'azienda mette a disposizione dello stagista una divisa professionale le cui spese di lavanderia e stireria sono a carico dell'azienda.
- Le spese di trasporto sono a carico dell'azienda.
- Lo stagista non percepisce nessuno stipendio ma può accettare dei compensi pari al 30% dello stipendio minimo.
- Gli oneri di gestione di 76.30 € sono a carico dell'azienda

<u>Remunerazione</u>	<u>Con alloggio</u>	<u>Senza alloggio</u>
Tecnico Superiore	243 €	302 €

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2008	Épreuve E1 U1	Coefficient	5
RHE1ARSS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET Feuille	18/18