

Session 2012

**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 6 pages de texte numérotées de 1 à 6
et 6 pages d'annexes numérotées de 7 à 12

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	

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

Les dossiers

<i>Dossiers</i>	<i>Thèmes</i>	Barème / 100	<i>Pages</i>
	Présentation sous forme de rapport	5 points	
Dossier 1	Actions de commercialisation en vue de la réouverture de l'hôtel de l'opéra	25 points	Page 3
Dossier 2	A letter to regular English guests / A job procedure describing the turndown service	30 points	Page 4
Dossier 3	- Redactar una carta destinada a una empresa. - Verfassung eines Briefes an eine Firma. - Redazione di una lettera a un'azienda.	20 points	Page 5
Dossier 4	Réorganisation de la gestion du linge	20 points	Page 6

Les annexes

<i>Annexe 1</i>	Fiche signalétique de l'établissement	Pages 7 à 8
<i>Annexe 2</i>	Fiches de présentation des principaux acteurs du secteur	Pages 9 à 10
<i>Annexe 3</i>	Données chiffrées de la concurrence	Page 11
<i>Annexe 4</i>	Note de service	Page 11
<i>Annexe 5</i>	Éléments d'information gestion du linge	Page 12
<i>Annexe 6</i>	Extrait des tarifs 2012 de la Société « Nord'Clean »	Page 12
<i>Annexe 7</i>	Dotation en linge salle de bain selon les catégories de chambres	Page 12

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
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	1/12

« Hôtel de l'Opéra »

L'hôtel de l'Opéra, dont la fiche signalétique se trouve en **Annexe 1**, est un établissement 4 étoiles indépendant situé à Lille. Son implantation proche du centre ville, des centres commerciaux et de la gare Lille Europe constitue un atout majeur.

L'établissement, de construction plutôt moderne, a ouvert ses portes en mai 2001. Le mois dernier, au cours de la nuit du 6 au 7 avril 2012, un vol au bar du restaurant « le Bizet » a tourné au drame en provoquant un incendie qui a causé, sans faire de victimes, de très sérieux dégâts.

Au regard de l'ampleur de la catastrophe (deux étages détruits, dégâts dus à l'eau au rez-de-chaussée), les propriétaires de l'hôtel de l'Opéra ont souhaité fermer l'établissement le temps des travaux de rénovation afin de ne pas nuire au confort des clients durant leur séjour : ils ne souhaitent pas voir leur image de marque ternie par des plaintes de clients. De plus, les mois de juillet et août sont les mois pour lesquels l'activité est la plus faible.

La réouverture de l'hôtel est prévue en septembre prochain. 85 % du personnel présent en avril 2012 devrait faire partie de l'équipe pour cette réouverture.

Afin de préparer la réouverture, Monsieur MANZAC, directeur général de l'hôtel, vous confie, en tant que responsable de l'hébergement, plusieurs dossiers portant sur :

- des actions de commercialisation en vue de la réouverture de l'hôtel de l'Opéra,
- l'accueil de la clientèle anglaise,
- les relations avec un fournisseur,
- la gestion du linge de salle de bain de l'hôtel.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	2/12

DOSSIER 1 : ACTIONS DE COMMERCIALISATION EN VUE DE LA RÉOUVERTURE DE L'HÔTEL DE L'OPÉRA

Le constat est sans appel : au lendemain de l'incendie qui a occasionné la fermeture de l'hôtel, vous avez dû annuler les séminaires et journées d'études programmés jusqu'à la fin août. En effet, le sinistre a mis en évidence des carences concernant la sécurité incendie qui doivent être traitées avant toute réouverture de l'établissement.

- 1.1** Vous **recensez** au moins six dispositions (techniques et/ou humaines) relatives à la législation concernant l'évacuation du public dans un lieu d'hébergement.

Au-delà de l'impact financier causé par le sinistre, c'est également la relation commerciale instaurée avec vos clients d'affaires fidèles qui est remise en question.

Afin de reprendre contact, vous décidez, en collaboration avec le service commercial, de relancer par téléphone vos clients « grands comptes sociétés ».

Vous avez pour objectifs de les informer de la date de réouverture et de mettre en avant les atouts d'un établissement récemment rénové.

- 1.2.** Vous **proposez** un tableau regroupant les informations utiles pour effectuer le suivi de ces actions téléphoniques.

Consciente que la relance de vos clients séminaires ne suffira pas à assurer un remplissage satisfaisant de l'hôtel cet automne, la direction se penche sur la nécessité de la commercialisation de l'hôtel via Internet.

Actuellement, vous êtes présent (e) sur Internet par le biais de certains sites associatifs locaux et grâce à votre propre site hôtelier. Votre projet consiste à rejoindre des sites de réservation hôtelière sur Internet.

Dans cette perspective, vous avez établi en **annexe 2** des fiches synthétiques de présentation des principaux acteurs de la distribution hôtelière sur Internet.

- 1.3.** En vue de sélectionner ces distributeurs, vous **définissez** les critères qui guideront votre réflexion.

- 1.4.** Vous **choisissez** deux intermédiaires puis **justifiez** et **argumentez** votre choix.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET	3/12

DOSSIER 2:

2.1 A LETTER TO REGULAR ENGLISH GUESTS

2.2 A JOB PROCEDURE DESCRIBING THE TURNDOWN SERVICE

The Opera Hotel is faced with an increasingly competitive market that is why the General Manager has urged the Management team to take measures aimed at reducing the negative impact of the owners' decision to close the hotel during the renovation work.

2.1 A marketing plan has been designed in order to stay competitive in the market place:

You are the Accommodation Manager and one of your team's strategies is to communicate with your clientele in spite of the hotel closure; you have recently called your frequent-stay guests in order to inform them of the hotel re-opening scheduled for September 2012. Unfortunately, you have been unable to get in touch with two of your most regular English customers, Mr and Mrs Donnisson, who have just booked a suite for five days from July 26th to 31st. Of course they must be informed that you will be unable to accommodate them at those dates.

Write them a letter in which you insert a special offer and suggest an alternative hotel in the immediate area (use annex 3).

2.2 Another strategy is to provide excellent services to your English leisure guests. For this purpose you are going to recruit more English-speaking trainees. Some of them will be working in the Housekeeping Department, consequently, your team has planned to prepare pocket-sized job procedures, which should help them during their training.

Draw up a concise job procedure for the turndown service.

NB: You will leave some space for photos or any other visual aids.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	4/12

DOSSIER 3:
REDACTAR UNA CARTA DESTINADA A UNA EMPRESA
VERFASSUNG EINES BRIEFES AN EINE FIRMA
REDAZIONE DI UNA LETTERA A UN'AZIENDA

ESPAÑOL :

Usted es responsable de alojamiento en el Hotel de l'OPERA, y su director le pide que escriba una carta a una empresa española especializada en los textiles ignífugos.

3.1. Redacte esta carta dirigida a VOXTEXTIL, Polígono industrial San Marcos, C/ Pablo Picasso, 58, SP-28007 Madrid.

Para escribirla apóyese en **el anexo 4** teniendo en cuenta todos los aspectos señalados por su director.
(mínimo 150 palabras)

DEUTSCH :

Sie sind Beherbergungsmanager vom Hotel de l'OPERA und Ihr Hotelmanager hat Sie darum gebeten, einen Brief an eine deutsche Firma zu schreiben, die sich auf feuerfeste Stoffe spezialisiert hat.

3.1. Sie verfassen also einen Brief an VOXTEXTIL Industriegebiet 46 D-10178 Berlin und berücksichtigen dabei alle Aspekte, die Ihr Manager in der **Anlage 4** betont hat.
(minimal 120 Wörter)

ITALIANO :

Lei è il/la responsabile dei servizi d'accoglienza dell'Hotel de l'OPERA e il Suo direttore Le chiede di scrivere una lettera ad un'azienda italiana, specializzata nei tessuti ignifughi.

3.1. Rediga la lettera indirizzata a VOXTEXTIL, Viale Industria n° 6, I-20030, Lentate sul Seveso, Milano.

Per scriverla si basi **sull'allegato n° 4**, tenendo conto di tutti gli aspetti segnalati dal Suo direttore.
(minimo 150 parole)

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	5/12

DOSSIER 4 : RÉORGANISATION DE LA GESTION DU LINGE

Le sinistre a totalement dévasté le local de stockage. Une grande partie du linge a été détruite ou est extrêmement endommagée.

L'ampleur des travaux et le coût des rénovations sont tels que les propriétaires ne souhaitent pas réinvestir dans l'achat d'un nouveau stock de linge. Ils demandent à votre directeur de prendre en location le linge de l'hôtel au moins pour une année dans l'attente du règlement des assurances. Les bonnes relations que vous entretenez avec la Société Nord'clean vous conduisent à la solliciter pour la location du linge.

Votre Directeur souhaite connaître précisément le coût prévisionnel de la location et de l'entretien du linge afin d'ajuster le budget des charges d'exploitation pour l'année à venir. Vous avez déjà évalué le coût du linge plat à la chambre louée en **annexe 5**.

4.1 À l'aide des **annexes 5,6 et 7**, vous **calculez** le coût moyen prévisionnel du linge de salle de bain à la chambre louée. Vous **présentez** votre démarche et vos calculs sous la forme d'un tableau. (NB : ne pas tenir compte des peignoirs de bains).

Cette nouvelle situation engendre une augmentation des coûts et votre direction vous demande, simultanément, de réfléchir à une meilleure maîtrise des dépenses du « poste linge ».

4.2 Vous **proposez** des mesures permettant de diminuer la consommation de linge tant au niveau de la chambre que de la salle de bains.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2012	Épreuve E1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	6/12