

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN 3 LANGUES VIVANTES U1

SESSION 2014

Durée : 4 heures

Coefficient : 5

Matériel autorisé :

- Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (circulaire n° 99-186 du 16/11/1999)

Tout autre matériel est interdit.

Documents à rendre avec la copie :

- Annexe A bis – page 17/17

**LES CANDIDATS VEILLERONT À COMPOSER LEURS RÉPONSES EN
FRANÇAIS, EN ANGLAIS, EN ALLEMAND, EN ESPAGNOL OU EN ITALIEN SUR
DES COPIES SEPARÉES CHACUNE ANONYMÉE PAR LE NUMÉRO DE
CANDIDAT**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 17 pages, numérotées de 1/17 à 17/17

Pour toute question qui nécessiterait une signature, le candidat remplacera celle-ci par une croix.

Avertissement : Si le texte du sujet, des 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.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2014
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page : 1 / 17

ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES
EN TROIS LANGUES VIVANTES

Durée : 4 heures

HÔTEL « ÉTOILE DE L'EST »

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

Dossiers	Thèmes	Barème / 100 pts	Pages
1	Organisation du travail des services d'accueil	30 points	3 et 4
2	Propuesta de prácticas en recepción Angebot für ein Praktikum an der Rezeption Proposta di uno stage al ricevimento	20 points	5
3	Follow up of a guest's comment	30 points	6
4	Maîtrise de la qualité dans les étages	20 points	6

ANNEXES

<i>Annexe 1</i>	Fiche signalétique de l'hôtel « Étoile de l'Est »	7
<i>Annexe 2</i>	Organigramme de l'hôtel « Étoile de l'Est »	8
<i>Annexe 3</i>	Tableau des notes de satisfaction client BED INN	9
<i>Annexe 4</i>	Éléments d'information concernant la politique du personnel	10
<i>Annexe 5</i>	Prévisions d'activité et standards opérationnels	10
<i>Annexe 6</i>	Extrait du planning du personnel du mois de mai 2014	11
<i>Annexe 7</i>	Commentaire d'un client sur Besthotelrooms.com	12
<i>Annexe 8</i>	Plan d'une chambre Standard	13
<i>Annexe 9</i>	Produits d'entretien utilisés et dosages standards	14
<i>Annexe 10</i>	Éléments d'information sur le service des étages	15
<i>Annexe A</i>	Tableau de calcul des coûts théoriques des produits d'entretien - Brouillon	16
<i>Annexe A bis</i>	Tableau de calcul des coûts théoriques des produits d'entretien – A rendre avec la copie	17

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.

NB : Le traitement du sujet ne nécessite aucun calcul impliquant l'utilisation des taux de TVA.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2014
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page : 2 / 17

L'hôtel « Étoile de l'Est » dont la fiche signalétique figure en *annexe 1* et l'organigramme en *annexe 2*, situé à Paris, vient d'être racheté par le groupe hôtelier BED INN qui regroupe aujourd'hui 25 hôtels situés dans des grandes villes européennes.

L'hôtel « Étoile de l'Est » est classé 4 étoiles depuis novembre 2012, selon les nouvelles normes de tourisme en vigueur.

Du fait de ce reclassement en 4 étoiles, le groupe BED INN a pour objectif de mettre en place une politique de qualité à l'hôtel « Étoile de l'Est ». Un programme de rénovation est d'ailleurs prévu début 2015.

Vous êtes nouvellement nommé(e) responsable de l'hébergement et Monsieur KEROUAC, directeur de l'établissement, vous a confié la fonction de référent du projet qualité au sein de l'hôtel.

Dans le cadre de vos missions, vous collaborez avec le chef de réception et la gouvernante générale pour améliorer la qualité des services rendus aux clients.

Votre projet s'articule autour de 4 dossiers :

- l'organisation du travail au niveau des services d'accueil,
- le recrutement d'un stagiaire en réception,
- le suivi d'un commentaire client,
- la maîtrise de la qualité dans les étages.

DOSSIER 1 : ORGANISATION DU TRAVAIL AU NIVEAU DES SERVICES D'ACCUEIL

Le service qualité du groupe BED INN a transmis à votre directeur le tableau des notes mensuelles concernant les services d'accueil. Ce tableau fait la synthèse des retours et appréciations des clients de l'hôtel sur la période du mois d'avril 2014 (*annexe 3*). Monsieur Kerouac vous charge de l'étudier et de lui remettre un rapport sur l'impact de l'organisation du travail des services d'accueil sur ces résultats.

Analyse des notes de satisfaction

Sur le tableau des notes mensuelles transmis par votre directeur, vous avez relevé les points de non qualité vous concernant (pointés et surlignés en gras) dans les rubriques suivantes :

- impression globale,
- expérience séjour et service,
- expérience du programme fidélité,
- récupération de service.

Ces résultats vous inquiètent car les écarts se creusent avec les résultats escomptés et référencés par le groupe BED INN.

1.1 Dans un tableau, vous **listez** l'ensemble des causes possibles de ces résultats pour chaque rubrique.

1.2. Vous **proposez** six actions correctives susceptibles d'améliorer cette situation.

Organisation actuelle des équipes

Jusqu'à présent, les plannings de réception étaient réalisés par le chef de réception. Suite aux mauvais résultats de qualité, vous décidez d'analyser l'organisation actuelle des équipes de ce service.

Vous prenez appui sur l'organigramme fourni en *annexe 2* et les éléments d'information sur la politique du personnel fournis en *annexe 4* :

1.3 Vous **relevez** les anomalies du planning (annexe 6) concernant les points suivants :

- la présence d'un encadrant chaque jour,
- le nombre minimum d'employés par shift*.

1.4 Vous **calculez** le nombre de départs et d'arrivées réalisés en moyenne par jour et par réceptionniste. Actuellement, le nombre minimum de réceptionnistes est de 2 personnes par service. Vous **commentez** ces résultats.

1.5 À partir du relevé des anomalies et des commentaires précédents, vous **indiquez** les mesures à prendre immédiatement.

Projet d'une nouvelle structure

En tant que référent qualité, vous décidez de proposer à votre direction une nouvelle organisation du travail des équipes d'accueil et de réservation en vous basant sur les standards opérationnels du groupe (*annexe 5*).

1.6 En considérant les prévisions d'activité (*annexe 5*), vous **calculez** pour le mois de juin :

- les besoins moyens en réceptionnistes par jour et par shift,
- l'effectif mensuel des réceptionnistes de jour.

1.7. À partir des résultats précédents, de l'analyse de l'organisation actuelle et des standards opérationnels du groupe, vous **proposez** de nouvelles pistes pour organiser les services de réception et de réservation. Vous **justifiez** vos choix.

Informations sur le contrat à temps partiel

L'une de vos chefs de brigade est actuellement en congé maternité. Elle envisage de reprendre son activité à l'hôtel à temps partiel et vous pose les questions suivantes :

- « Existe-t-il une durée minimale de travail ?
- Comment est répartie la durée du travail sur la semaine ?
- Quel est l'impact sur mon contrat de travail ?
- Est-il possible de faire des heures supplémentaires ?
- Les droits des salariés à temps partiel sont-ils différents de ceux à temps complet ?
- Qu'en est-il de mon retour à temps complet ? Quelles en sont les modalités ? »

1.8. Vous **répondez** précisément à chaque question.

* shift = service cf. annexe 6

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2014
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page : 4 / 17

DOSSIER 2 :
PROPUESTA DE PRÁCTICAS EN RECEPCIÓN
ANGEBOT FÜR EIN PRAKTIKUM AN DER REZEPTION
LA PROPOSTA DI UNO STAGE AL RICEVIMENT

ESPAGNOL :

Para mejorar la acogida de la clientela hispanohablante, mayoritaria durante la alta temporada turística, usted desea completar la plantilla de recepcionistas del Hotel Étoile de l'Est.

Con este objetivo, usted decide enviar un correo electrónico a la escuela hostelera de San Sebastián (ehsansebastián@mes.es) para proponerle acoger a un estudiante de prácticas durante 6 meses en el departamento de recepción.

2.1 Redacte este correo electrónico con la oferta de prácticas precisando:

- Brevemente las principales características del establecimiento.
- Las tareas que realizará el estudiante de prácticas.
- Las cualidades requeridas y aptitudes deseadas.
- Las condiciones de las prácticas propuestas en el *anexo 4*.

ALLEMAND :

Um den Empfang der deutschsprachigen Gäste, die in der touristischen Hochsaison überwiegend sind, zu verbessern, wollen Sie das Rezeptionsteam vom Hôtel Étoile de l'Est verstärken.

Dazu beschließen Sie, eine E-Mail an die Hotelfachschule Konrad Adenauer in Köln (adenauerhotelfachschule@web.de) zu senden, um ihnen ein 6-monatiges Praktikum an der Rezeption anzubieten.

2.1 Verfassen Sie diese Mail mit dem Praktikumsangebot und präzisieren Sie dabei:

- kurz die wichtigsten Charakteristika des Hotels.
- die dem Praktikanten anvertrauten Aufgaben.
- die erforderlichen Qualitäten und die erwünschten Kompetenzen.
- die in der *Anlage 4* angebotenen Praktikumsbedingungen.

ITALIEN :

Per migliorare l'accoglienza della clientela italiana, maggioritaria durante l'alta stagione, desidera completare il team del ricevimento dell'Hotel Étoile de l'Est.

Decide di inviare una mail all'Isitituto Bodoni di Torino (ittbodoni-torino@istruzione.it) per proporre uno stage di 6 mesi per un addetto al ricevimento.

2.1 Rediga la mail di offerta di stage precisando:

- Brevemente le principali caratteristiche della struttura.
- Le mansioni che verranno assegnate allo/a stagista.
- Le qualità e le competenze richieste.
- Le condizioni di stage proposte *nell'allegato 4*.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2014
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page : 5 / 17

DOSSIER 3 : FOLLOW UP OF A GUEST'S COMMENT

Answering a guest

In your position as an accommodation manager, you are in charge of answering guests' comments on the website "Besthotelrooms.com", a travel website.

You have just read Mrs Higgins's comment (*appendix 7*) on this website concerning your establishment. You want to answer each of her comments directly on this website.

3.1. Write your answers, using full sentences.

Writing a memo

Following these comments, you decide to organise a meeting with the reception team to discuss the different incidents met by Mrs Higgins.

3.2. Write a memo (in English because there are many foreign employees and trainees) to ask the reception team to attend the meeting that you have planned.

DOSSIER 4 : LA MAÎTRISE DE LA QUALITÉ DANS LES ÉTAGES

L'analyse du rapport qualité mensuel du mois d'Avril 2014 a permis de relever de nombreux points de non qualité, essentiellement en termes d'hygiène et d'entretien des chambres.

En collaboration avec la gouvernante générale, vous avez établi le diagnostic suivant :

- les méthodes de travail des femmes de chambre ne sont pas standardisées,
- aucune procédure de travail type n'existe pour le personnel en charge de l'entretien des locaux d'hébergement,
- les produits d'entretien ne sont pas tous utilisés correctement (type et quantité).

Afin de remédier à cette situation, vous décidez de vous engager dans une réelle démarche qualité.

Uniformisation des méthodes de travail

4.1. Dans la perspective d'améliorer la qualité du nettoyage des chambres à blanc, **vous concevez** à partir des *annexes 8,9 et 10* une procédure de la remise à blanc d'une chambre.

Coût de revient des produits d'entretien utilisés

Pour permettre à la gouvernante de contrôler la qualité en suivant la consommation des produits d'entretien, vous avez décidé d'évaluer le coût de ces consommations.

4.2. En vous aidant des *annexes 9 et 10*, vous **calculez** le coût prévisionnel hors taxes par chambre et le budget annuel hors taxes des produits d'entretien en complétant *l'annexe A bis* (**à rendre avec la copie**).

4.3. Vous **expliquez** à la gouvernante comment utiliser ces données tant sur le plan de la qualité que sur le plan du contrôle des coûts.

ANNEXE 1 - Fiche signalétique de l'établissement

HÔTEL ÉTOILE DE L'EST ★★☆☆

Adresse : 77 boulevard Magenta
75010 PARIS
Téléphone : +33 – 01.55.28.08.08
Fax : +33 – 01.55.28.08.18
E Mail : Étoiledelest@bedinn.com
Site : www.bedinn-group.com

Appartenance au groupe hôtelier BED INN



L'HÔTEL

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de chambres : 200 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 125 chambres Standard ✓ 55 chambres Exécutive ✓ 20 Suites • Nombre d'étages : 8 • Nombre d'ascenseurs : 3 | <ul style="list-style-type: none"> • Tarifs : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Standard de 160 à 500 € ✓ Exécutive de 180 à 590 € ✓ Suite de 210 à 630 € ✓ Petit déjeuner buffet à 28 € |
|---|---|

LES SERVICES CLIENTS

Chambres :

- Air conditionné individuel et réglable
- Hôtel non fumeur
- Insonorisation double vitrage
- Téléphone direct et messagerie vocale
- Prise modem/Wifi
- TV écran plat LCD avec 73 chaînes satellites et chaînes payantes
- Mini bar
- Coffre individuel en chambre
- Sèche-cheveux mural
- Radiateur sèche-serviettes
- Miroir grossissant
- Pèse-personne
- Plateau de courtoisie

Services annexes :

- Service de blanchisserie/pressing
- Journaux disponibles à la réception
- Journaux gratuits en chambre
- Business corner
- Salles de réunion
- Wifi gratuit dans tout l'hôtel

Segmentation de clientèle :

Individuels :

- affaires 40%
- loisirs 30%

Groupes :

- affaires 12 %
- loisirs 18%

LA RESTAURATION

- Service du petit déjeuner au buffet ou en chambre
- Room service (12h/23h)
- Bar « le Varsovie » ouvert de 11h à 2h du matin

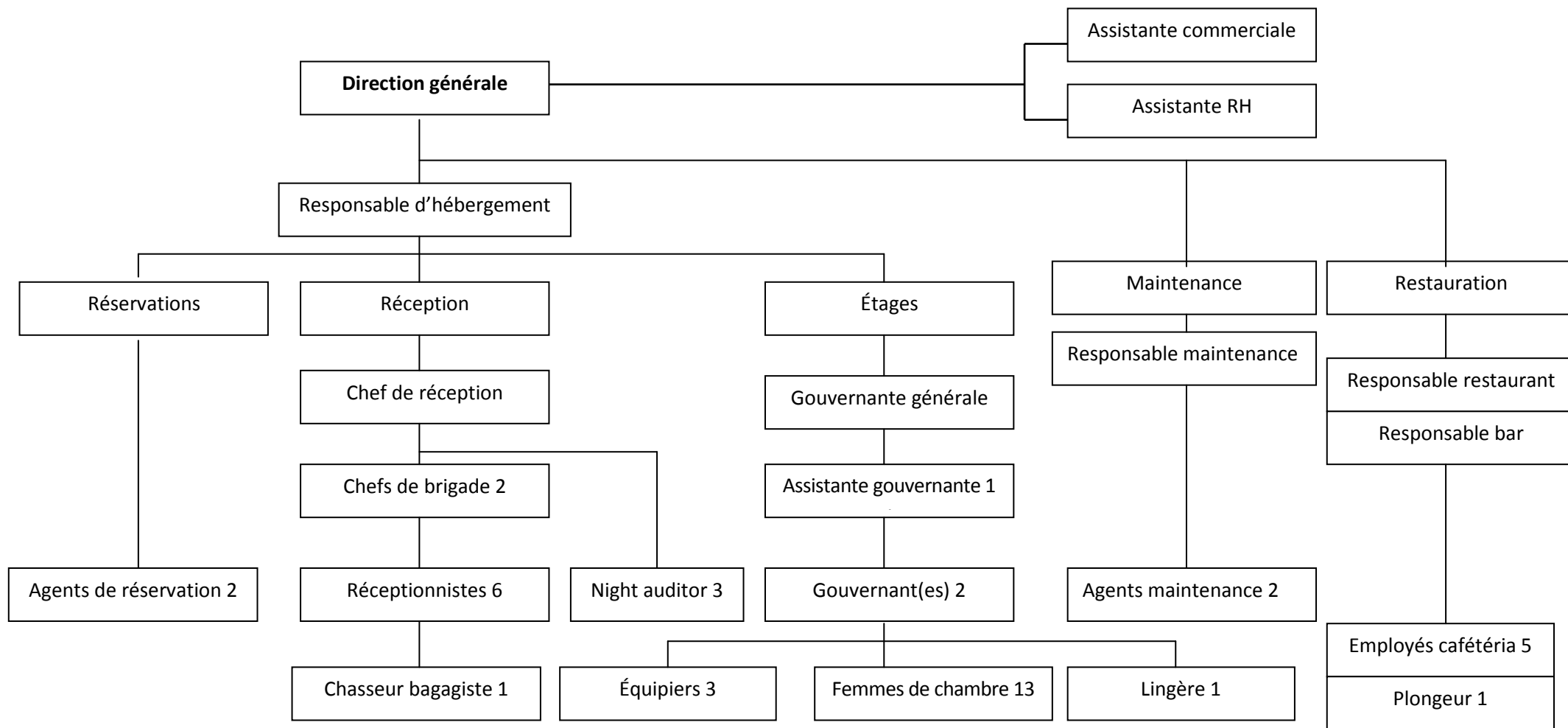
LES ACCÈS

- Hôtel situé à 100 m de la gare de l'Est
- Métro gare de l'Est à 100 m
- Accès aux lignes de métro 4, 5 et 7
- 12.5 km de l'aéroport d'Orly
- 16 km de l'aéroport de Roissy CDG

LES ESPACES RÉUNION

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 4 salles de réunion (accueil jusqu'à 60 pax) • Restauration banquets sous-traitée • Équipements des salons : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Câble modem | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Projecteur avec écran LED ✓ Rétro/Vidéoprojecteur ✓ Paperboard ✓ Micros ✓ Lecteur CD/DVD |
|---|--|

ANNEXE 2 - Organigramme de l'hôtel l'Étoile de l'Est



Les services financiers et achats sont regroupés au siège.

ANNEXE 3 - Notes sur 100 ou pourcentage de satisfaction client BED INN

Région : Europe

Référence moyenne des enseignes BED INN

Sous-région : Europe continentale

Type d'enquête : Tous

Pays : France

Période du rapport : Avril 2014

Hôtel : Étoile de l'Est - Paris

	Hôtel Étoile de l'Est				Référence BED INN	
	Mois précédent	Rapport Période	12 derniers mois	Cumul annuel jusqu'à ce jour	12 derniers mois	Cumul annuel jusqu'à ce jour
Nombre d'enquêtes complétées	265	395,00				
COMPORTEMENT ET FIDELITE DU CLIENT						
Expérience globale	72,79	72,12	72,54	75,47	83,20	84,30
Probabilité de recommander	73,02	68,15	69,32	73,10	80,44	81,00
Probabilité de revenir à l'hôtel	60,93	62,12	61,94	66,77	81,33	82,04
Rapport qualité-prix	67,67	68,19	66,34	68,24	76,28	76,96
IMPRESSION GLOBALE						
Service global	80,91	72,25	76,89	74,86	85,01	85,81
⇒ Personnel réactif à mes besoins	74	66,96	69,16	71,24	85,05	85,84
Attitude sincère et attentionnée des membres du personnel de l'hôtel	83,81	73,14	78,61	80,49	84,96	85,77
Apparence récente et moderne de la chambre	74,29	71,57	72,24	74,13	80,41	80,30
EXPERIENCE SEJOUR ET SERVICE						
⇒ Efficacité de l'enregistrement	75,36	72,15	75,23	74,20	87,00	87,66
⇒ Efficacité du processus de départ	77,44	71,96	75,35	75,16	87,55	88,17
⇒ Courtoisie du personnel	66,05	67,06	71,92	73,01	87,58	88,36
Service de navette fourni par l'hôtel, le cas échéant	-	60,00	66,74	65,00	84,60	84,55
Ma première impression de l'hôtel à l'arrivée est favorable	73,37	66,96	70,56	71,45	82,21	82,61
⇒ Facilité de réservation	81,84	74,51	76,51	76,40	87,94	88,38
EXPERIENCE CLIENT UNIQUE						
J'ai pu me relaxer et être moi-même.	76,59	71,73	72,79	75,77	81,47	82,00
L'hôtel m'a offert tout ce dont j'avais besoin.	68,33	66,80	66,09	68,96	77,93	78,54
EXPERIENCE DU PROGRAMME DE FIDELITE						
⇒ Accueilli en tant que membre fidélité lors de l'enregistrement ?						
Oui	66,67	50,00	55,83	59,42	66,38	67,72
⇒ Non	33,33	50,00	44,17	40,58	33,62	32,28
Est-ce que l'hôtel s'était préparé à votre arrivée avec un formulaire d'enregistrement et une chambre pré attribuée ?						
Oui	40	43,85	51,90	50,38	67,75	69,77
⇒ Non	35	36,08	36,19	32,64	20,92	18,92
Ne sait pas	25	19,35	11,91	16,98	11,33	11,30
Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre expérience du Programme BED INN?	57,94	65,12	57,36	60,45	76,15	77,09
RECUPERATION DE SERVICE						
Avez-vous eu des problèmes pendant votre séjour à l'hôtel ?						
⇒ Oui	43,33	35,49	38,04	32,09	24,61	23,93
Non	56,67	64,51	61,96	67,91	75,39	76,07
⇒ Le problème a été traité de manière satisfaisante	35,89	36,00	35,57	36,82	56,72	57,52

ANNEXE 4 - Éléments d'informations concernant la politique du personnel

1. Réglementation en vigueur pour tous les employés et stagiaires :

conformément à la convention collective des hôtels et restaurants

- durée hebdomadaire de travail : 39h,
- rémunération sur la base de 39h,
- 2 jours de repos consécutifs,
- base mensuelle de 22 jours travaillés.

2. Conditions particulières concernant les stagiaires :

- Non logés, mais une liste des foyers et centres d'hébergement partenaires de l'hôtel est disponible,
- uniforme fourni et blanchi,
- nourris (un repas sur l'horaire de travail),
- indemnité nette à verser mensuelle 500 €.

3. Éléments d'informations complémentaires :

- Anne, la chef de brigade, est en congé maternité jusqu'en septembre 2014,
- Rosanna, présente depuis 2 mois, est à temps partiel et travaille 3 jours par semaine,
- un stagiaire est prévu en réception à partir du mois de juillet pour une durée de 6 mois,
- Lou, la stagiaire réservation, termine son contrat le 12 juillet,
- le nombre minimum de réceptionnistes par shift est fixé à 2 : le matin, le soir et la nuit.

ANNEXE 5 - Prévisions d'activité et standards opérationnels

1. Activité prévue en juin 2014 :

- TO moyen journalier 85 %
- durée moyenne de séjour : 1,3

2. Extrait des standards opérationnels du groupe BED INN, en vigueur dans les autres unités de la chaîne :

- Le rendement arrivées/départs par réceptionniste est de 45,
- une permanence est assurée le week-end au service des réservations,
- un responsable de nuit est souhaitable dans les unités de taille supérieure à 180 chambres.

Annexe 6 - Extrait du planning du personnel du mois de mai 2014

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	jeu	ven	sam	dim	lun	mar	mer	jeu	ven	sam	dima	lun	mar	mer	jeu	ven	sam	dim	lun
Encadrement																			
Chef de réception Alain	JF	MJ	R	R	MJ	MJ	MJ	JF	MJ	MJ	R	R	CP	CP	CP	MJ	MJ	R	R
Chef de brigade Anne	Congé maternité retour prévu en septembre 2014																		
Chef de brigade Hector	M	M	M	R	R	S	S	S	S	R	R	M	M	M	M	M	R	R	S
Réceptionnistes																			
Gilda	R	M	M	M	M	M	R	R	M	M	M	M	S	R	R	CP	CP	M	M
Kevin	CP	CP	CP	CP	CP	CP	M	M	M	M	M	R	R	S	S	S	S	S	R
Joachim	S	S	S	R	R	M	M	M	S	S	R	R	M	M	S	S	S	R	R
Laura	R	R	M	M	M	S	S	R	R	S	S	S	S	S	R	R	M	M	M
Nora	S	S	S	S	S	R	R	S	S	S	M	S	R	R	M	M	M	R	R
Rosanna	M	R	R	S	S	R	R	S	S	R	R	_	M	M	M	_	R	R	S
Chasseur bag																			
Manuel	P	P	P	P	R	R	P	P	P	P	P	R	R	P	P	P	P	P	R
Nuits																			
Anthony	R	R	N	N	N	R	CP	CP	CP	CP	CP	formation au siège					R	R	N
Elliot	N	N	N	R	R	N	N	N	N	N	R	R	N	N	N	N	N	R	R
Dany	N	R	R	N	N	N	N	N	R	R	N	N	N	CP	CP	R	R	N	N
Extra Night		N							N	N	N								
Réservation																			
Bérénice	JF	P	R	R	P	P	P	P	P	R	R	P	P	P	P	P	R	R	P
Thomas	P	P	R	R	P	CP	CP	CP	CP	R	R	P	P	P	P	P	R	R	P
Lou Stagiaire	JF	P	R	R	P	P	P	P	P	R	R	P	P	P	P	P	R	R	P

Activité du mois de mai

- TO : 85 %
- Durée moyenne de séjour : 1.3
- 31 jours

Shifts réception

- M : Matin 7h -15h33
- S : Soir 15h-23h33
- MJ : Middle Jour 10h-18h33
- N : Nuit 23h – 7h33

Autres personnels

- chasseur bagagiste
P : présent de 7h30 à 16h03
- agent de réservation
P : présent de 9h à 17h33

Autre légende

- JF : congé pour jour férié
- R : repos hebdomadaire
- CP : congés payés

BESTHOTELROOMS.COM

If your main objective is to be near an underground station and near the “Gare de l’Est”, you will not be disappointed. On the other hand, if you are looking for good quality service, I advise you to think twice before booking a room there.

1. On my arrival day, the lifts were out of order, so we had to walk up to the fifth floor with our luggage. Once on the fifth floor, I noticed that the keys given to us did not open our bedroom door. A member of staff kindly accepted to open the door for us, but 15 minutes later a family of four wanted to settle in our room. When I was at the reception desk, the receptionist told me that he had given me the wrong room and that we had to change rooms. I refused, so he let us stay in the same room. The room I had been given cost 70€ more than the one I had booked! So on this point, I made a good deal.

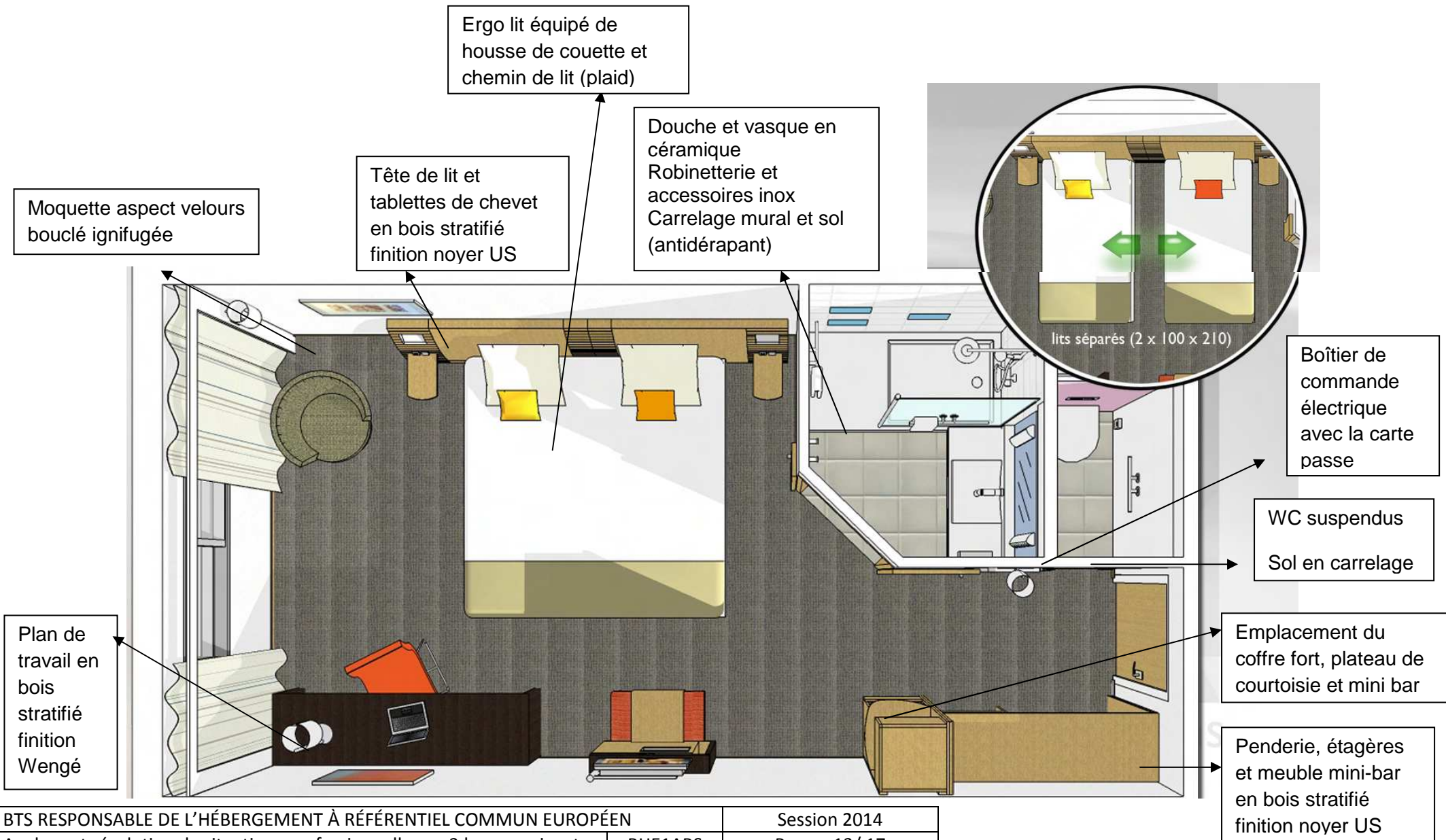
2. On Sunday morning, we were woken up at 9 am by an alarm set off by a fire in a guest’s room. We had to leave our room in a hurry, as we didn’t know what was going on. A member of staff told us that the situation was under control whereas everyone was running in all directions in the corridors. This could have been avoided with a general announcement.

3. When I checked out, I left my luggage with the receptionist. When I returned, I was told that it was in the luggage room on the first floor. I was very surprised not to find it there, so I went down to reception again. Finally, my luggage was found in a small room next to the reception desk. I told the receptionist that I did not intend to come back to a hotel that was so badly organised.

I consider that there were too many failures during my stay, which lasted only 30 hours.

- Date of stay 9th- 11th April 2014 – family trip
- Room number: 510
- Name: Dorothy Higgins

ANNEXE 8 - Plan de la chambre standard (double ou twin) de l'hôtel Étoile de l'Est



PRODUITS D'ENTRETIEN UTILISÉS

Produits	Type de produit	Conditionnement	Référence	Prix unitaire H.T.
Vitreprop	Nettoyant vitres et surfaces modernes	Pulvérisateur 750 ml	2056629	7.63 € / litre
WC Clean	Détartrant gel WC	Flacon 750 ml	2016211	4.26 € / litre
Clean SB	Nettoyant détergent sanitaires	Pulvérisateur 750 ml	2056079	4.61 € / litre
Clean Satin	Détergent sol à base de savon	Flacon 1 litre	2039599	3.78 € / litre
Orange Fresh	Désodorisant absorbant d'odeurs	Pulvérisateur 500 ml	2021110	12.14 € / litre

DOSAGES STANDARDS PAR CHAMBRE NETTOYÉE

PRODUITS	DOSAGE STANDARD PAR CHAMBRE
Vitreprop	5 ml
WC Clean	40 ml
Clean SB	30 ml
Clean Satin	2 ml
Orange Fresh	2 ml

1 - Outils et matériels de travail de la femme de chambre de l'hôtel « Étoile de l'Est »

- Lavettes microfibres tissées 50 gr de différentes couleurs (rouge, bleue, verte et jaune) et lavables jusqu'à 90°C,
- Éponges double-face (grattoir blanc) de différentes couleurs (rose, bleue),
- Linge d'essuyage (linge éponge rebus de couleur verte),
- Balais rasants,
- Franges microfibres pour balais rasants (lavables jusqu'à 90°C),
- Seaux plastiques (contenance de 10 litres maximum) avec grille d'essorage incorporée (graduation interne du seau à 5 litres),
- Flexibles dépoussiérants équipés de housses en microfibres amovibles (lavables jusqu'à 90°C),
- Gants jetables,
- Paniers-serveurs en plastique pour les produits et le petit matériel d'entretien,
- Aspirateurs,
- Chariots étages comportant : une partie sac à linge, une partie sac poubelle, des étagères permettant le stockage du linge propre plat et éponge, un rack pour documents d'accueil et un bloc de 6 tiroirs latéraux pour les produits d'accueil et de remplacement.

2 – Dosage des produits d'entretien des chambres exécutives et des suites :

- Exécutive : +3 % de consommation supplémentaire par rapport à la chambre standard,
- Suite : +5 % de consommation supplémentaire par rapport à la chambre standard.

3 – Éléments à prendre en compte pour les calculs :

- 365 jours d'ouverture.
- Taux d'occupation moyen annuel de 80 % se répartissant comme suit :
 - 60 % des chambres louées sont des chambres standards,
 - 30 % des chambres louées sont des chambres exécutives,
 - 10 % des chambres louées sont des suites.

ANNEXE A – Tableau de calcul des coûts théoriques des produits d’entretien par chambre / Brouillon

Produits	Quantités requises	Prix H.T. au litre	Détail des calculs	Coût H.T. par chambre
Vitreprop	5 ml	7.63 €		
WC Clean	40 ml	4.26 €		
Clean SB	30 ml	4.61 €		
Clean Satin	2 ml	3.78 €		
Orange Fresh	2 ml	12.14 €		
Coût total pour une chambre Standard				*
Coût total pour une chambre Exécutive				*
Coût total pour une Suite				*

Types de chambre	Nombre de chambres vendues par an (avec détail des calculs)	Total coût H.T. annuel par type de chambre (avec détail des calculs)
Chambre standard		
Chambre exécutive		
Suites		
Totaux		*

* Les montants en euro **des coûts totaux** seront arrondis à 2 chiffres après la virgule

ANNEXE A BIS - Tableau de calcul des coûts théoriques des produits d'entretien par chambre / À rendre avec la copie

Produits	Quantités requises	Prix H.T. au litre	Détail des calculs	Coût H.T. par chambre
Vitreprop	5 ml	7.63 €		
WC Clean	40 ml	4.26 €		
Clean SB	30 ml	4.61 €		
Clean Satin	2 ml	3.78 €		
Orange Fresh	2 ml	12.14 €		
Coût total pour une chambre Standard				*
Coût total pour une chambre Exécutive				*
Coût total pour une Suite				*

Types de chambre	Nombre de chambres vendues par an (avec détail des calculs)	Total coût H.T. annuel par type de chambre (avec détail des calculs)
Chambre standard		
Chambre exécutive		
Suites		
Totaux		*

* Les montants en euro **des coûts totaux** seront arrondis à 2 chiffres après la virgule