

SUJETS BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT - THÈMES RÉCEPTION ÉTAGES

SESSION	NOM DE L'HÔTEL	DOSSIER 1 LE SERVICE DE LA RÉCEPTION	DOSSIER 4 LE SERVICE DES ÉTAGES
2019	HÔTEL LE CASTEL***** NICE	Détermination des commissions engendrées par les O.T.A. - Calcul d'un nouveau CA selon une autre stratégie Ré-aménagement du hall - Nouvelle tendance	Rédaction d'un cahier de charges d'un contrat avec un sous-traitant - Détermination d'un coût d'exploitation si mise en place du service de couverture
2018	HÔTEL NY**** AÉROPORT LYON	Analyse et optimisation de l'activité Étude des résultats selon chaque segment Analyse d'un contrat avec une compagnie aérienne - Rédaction d'un document de liaison étages réception pour l'accueil de cette clientèle	NÉANT
2017	HÔTEL LES ROQUILLES**** PAVALAS LES FLOTS	Règlementation la marque "Tourisme et Handicap" - Impact d'une telle marque Ré-aménagement du hall - Nouvelle tendance Les attentes des clients porteur de handicap	Détermination de la quantité de produit d'accueil Calcul d'un coût prévisionnel selon deux fournisseurs Critères de choix - Sélection d'un fournisseur
2016	HÔTEL ROYAL PARK **** BRUXELLES	Mise en place d'une politique d'Upsell	Étude des retombées de la mise en place de bon "Green Bonus" Intérêt de cette démarche
2015	HÔTEL LE MONT-BLANC**** ANNEMASSE	La politique de surlocation et ses risques La gestion des délogements	Résolution d'une panne de machine dans le service de blanchisserie Détermination du kilotage horaire Recherche de solution et choix

SUJETS BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT - THÈMES RÉCEPTION ÉTAGES

SESSION	NOM DE L'HÔTEL	DOSSIER 1 LE SERVICE DE LA RÉCEPTION	DOSSIER 4 LE SERVICE DES ÉTAGES
2014	HÔTEL ÉTOILE DE L'EST**** PARIS	Étude de qualité - Retour de satisfaction clients - Analyse du plannig du personnel de réception -	Rédaction d'une procédure de remise à blanc d'une chambre - Calcul du coût prévisionnel des produits d'entretien
2013	HÔTEL LE MAS DES VIGNES**** COLLIOURE	Ajustement de la politique commerciale Analyse des résultats d'activité Redéfinition des principaux axes : segments -	Calcul d'effectif pour l'entretien d'un nouveau bâtiment Le caractère législatif du contrat d'extras Proposition d'une organisation de travail pour couvrir une charge de travail
2012	HÔTEL DE L'OPÉRA**** LILLE	La règlementation concernant l'évacuation du public Actions à mettre en place pour garder le contact avec vos clients "grands comptes sociétés " suite à un sinistre La commercialisation de votre hôtel sur la toile	Réorganisation de la gestion du linge - Calcul de coût d'exploitation Mesures permettant de diminuer ces charges
2011	HÔTEL CAPCITY EXPO *** PARIS	Analyse de la fréquentation de clients Calcul CA - Indicateur de gestion Résultats selon les segments de clients	Contraintes inhérentes au service des étages : répartition du travail Anomalies fiche de travail employé(e) d'étages - Répartition du travail dans le service des étages Le planning hebdomadaire
2010	HÔTEL O'CONNEL**** DUBLIN	La conception d'un "Executive floor" Impact d'un tel service - Les prestations à mettre en place Plan d'action à définir sur le semestre Calcul d'indicateur de gestion à atteindre	Choix d'une literie et linge pour les chambres executives

SUJETS BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT - THÈMES RÉCEPTION ÉTAGES

SESSION	NOM DE L'HÔTEL	DOSSIER 1 LE SERVICE DE LA RÉCEPTION	DOSSIER 4 LE SERVICE DES ÉTAGES
2009	HÔTEL LES BAINS**** DEAUVILLE	L'organisation de la clientèle groupe Rédaction d'une fiche de procédure du séjour Rédaction d'un questionnaire de satisfaction pour le responsable du groupe - Rubriques pour la fiche de réservation groupe	Calcul d'effectif du personnel d'étages - Ajustement de la charge de travail Diminution des services de couverture et du contrôle de chambre à argumenter
2008	RÉSIDENCE VILLA CAROLINE**** - ARCACHON	Procédures clôture de caisse Les conditions d'acceptation de paiement différé	Calcul de coût pour une externalisation de nettoyage des appartements La sélection d'une entreprise d'externalisation pour le nettoyage des chambres
2007	HÔTEL LES VIOLETES **** TOULOUSE	Paramètre à prendre en compte pour élaborer une grille horaire en reception Analyse d'une grille horaire Fiche de fonction "Guest Relation"	La gestion du linge par un sous traitant - Les causes de perte de pièces de linge - Quantité de linge nécessaire pour une période
2006	HÔTEL DE L'EUROPE**** STRASBOURG	Prise de décision commerciale Demande d'un groupe - Calcul de la montée en charge	La gestion des produits d'entretien Risque de dérapage - Solution pour remédier à cette situation - Rédaction d'un note à l'égard de la sécurité des personnes manipulant les produits
2005	HÔTEL ILLXION*** LUCHON	La segmentation loisirs Les canaux de distribution et les intérêts La création d'un forfait touristique - Législation Les attentes de ce type de segment	Calcul d'effectif du personnel d'étages La démarche de recrutement d'une gouvernante Rédaction d'un profil de poste