



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

ANNEXE 1 : FICHE SIGNALÉTIQUE (suite)

RESTAURANT ET BAR

- « le Canal du Midi » - cuisine traditionnelle du sud-ouest – 7h00 à 23h30 – service des petits déjeuners, déjeuners et dîners (terrasse d'avril à octobre)
- « Le Nougaro » bar américain ouvert de 10h00 à 1h00 du matin (animation Jazz les vendredis, samedis et dimanches)

SALLES DE CONFÉRENCE

8 Salons climatisés de 18 à 136 m² pouvant accueillir de 10 à 200 personnes :

- salon Garonne – 136 m² – 45 personnes en U ou 130 en style théâtre
- salon Lauragais – 70 m² - 30 personnes en U ou 60 en style théâtre
- salon Tarn – 36 m² - 21 personnes en U ou 30 en style théâtre
- salon Capitole – 26 m² - 15 personnes en U ou 25 en style théâtre
- salon Saint-Sernin – 24 m² - 15 personnes en U ou 30 en style théâtre
- salon Ville Rose – 18 m² - 10 personnes en U ou 20 en style théâtre
- salon Wilson – 18 m² - 10 personnes en U ou 20 en style théâtre
- salon Riquet – 18 m² - 10 personnes en U ou 20 en style théâtre

ACCÈS

- Aéroport de Blagnac à 5 Km
- Gare SNCF de Toulouse – Matabiau à 1 Km
- Gare routière de Toulouse à 1 Km
- Métro station Capitole à 200 m
- Arrêts de bus à moins de 200 m (lignes 10, 22, 24 et 38)

THÈMES D'ANIMATION

- Visites guidées de la ville (parcours de 1h30 à 6h)
- Croisières fluviales sur le canal du midi
- Dégustation de cassoulet et de vins des corbières
- Parcours pédestres ou de VTT sur les berges du canal du midi
- Musées : aérothèque, cité de l'espace, observatoire de Jolimont
- Location de vélos

CLIENTÈLE

- Taux d'occupation moyen annuel : 77%
- Clientèle internationale :
 - ✓ Américains : 50%
 - ✓ Européens : 45%
 - ✓ Japonais : 5%
- Clientèle affaires : 30%
- Clientèle loisirs : 70%

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	7/15

ANNEXE 2 : ÉLÉMENTS D'INFORMATION SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL DE L'ÉQUIPE DE RÉCEPTION

L'établissement respecte la législation en vigueur en matière de durée du travail sur la base de 37 heures par semaine, 2 jours de repos hebdomadaire et une journée de repos (RTT) par mois.

Les périodes de congés payés sont planifiées à l'avance et non modifiables à partir de J-30.

Les horaires du service Réception :

- **Journée :** Matin : 7h00 à 15h04
 8h00 à 16h04
 9h00 à 17h04
 10h00 à 18h04
 11h00 à 19h04
 12h00 à 20h04
 Soir : 14h30 à 22h34
 Dont 40 minutes de repas.
- **Nuit :** Pour les assistants de nuit :
 20h00 à 7h30 (4 nuits par semaine-3 repos puis 3 nuits par semaine-4 repos).
 Pour les réceptionnistes de nuit :
 22h45 à 7h09 (5 nuits et 2 jours de repos)
 Dont 1 heure de repas.
- **Standardiste :** 9h00 à 17h04 *dont 40 minutes de repas.*
- **Apprentis et stagiaires :** les horaires de journée de type 9h00 à 17h04 et 10h00 à 18h04 leur sont attribués en priorité.
 Le stagiaire 1 est dans le service depuis le 5 avril et termine sa période en entreprise le 30 juin ; le stagiaire 2 commence son stage au 1^{er} juin.

L'organisation interne :

L'assistante du chef de réception est en relation directe avec la clientèle.

Les départs des clients se situent principalement entre 7h30 et 9h30 et les arrivées s'étalent de 18h30 à 20h30.

L'effectif de base pour la réception de jour est de 1 réceptionniste matin et soir pour 40 arrivées et départs « chambre » par jour.

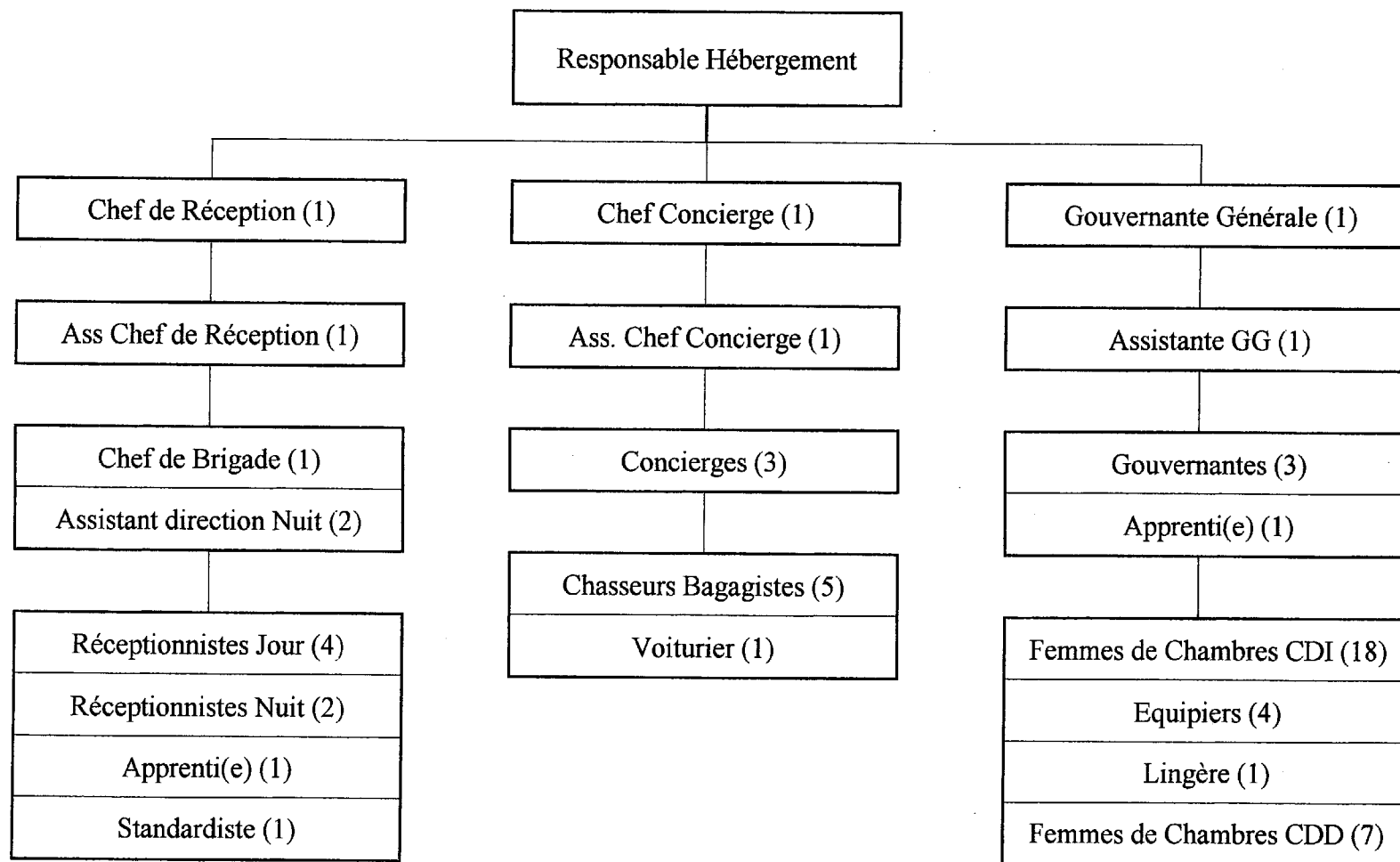
L'effectif de base pour le service de nuit est de 2 employés ; au-delà de 85% de taux d'occupation, une personne supplémentaire est nécessaire.

Un des deux réceptionnistes de nuit est à temps partiel sur une base de 2 nuits par semaine.

Il est d'usage de faire appel à 2 extras réguliers pour compléter le service de nuit selon les besoins.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	8/15

ANNEXE 3 - ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT HÉBERGEMENT



(effectifs donnés entre les parenthèses)

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	9/15

DATES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
JOURS	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M
Salon														DU 14 AU 20 JUIN LES FLORALIES						
Chef réception	REC	R	R	9	9	9	9	9	R	R	9	9	11	9	9	G	G	9	9	9
Assistant CR	REC	8	8	R	R	12	12	12	8	8	R	R	9	12	12	REC	RTT	R	R	12
Chef de brigade	CP	CP	CP	CP	CP	R	R	CP	CP	CP	CP	CP	R	R	8	8	8	12	12	R
Reception 1	M	M	M	M	R	R	S	S	12	12	S	R	R	9	M	RTT	M	RTT	R	R
Reception 2	R	R	S	S	S	S	9	R	R	M	M	12	12	S	R	R	S	S	S	S
Reception 3	S	S	12	8	M	M	R	R	S	S	S	S	S	R	R	S	12	M	M	M
Reception 4	10	12	R	R	8	8	M	M	M	R	R	M	M	M	S	10	R	R	RTT	10
Apprenti									R	R	ECOLE					R	R	S	S	S
Stagiaire 1	S	R	R	S	S	S	S	S	R	R	S	S	S	S	S	S	R	R	S	S
Stagiaire 2	12	R	R	10	12	S	M	10	R	R	11	8	9	S	S	R	R	12	8	8
Standardiste	9	R	R	9	9	9	9	9	R	R	M	M	9	9	9	R	R	RTT	9	9
Assistant nuit 1	R	R	R	R	N	N	N	N	R	R	R	N	N	N	R	R	R	R	N	N
Assistant nuit 2	N	N	N	N	R	R	R	R	N	N	N	R	R	R	N	N	N	N	R	R
Réceptionniste nuit 1	R	R	N	N	N	N	N	R	R	N	N	N	N	N	R	R	N	N	N	N
Réception/ nuit 2 TP	N	N	R	R	R	R	R	N	N	R	R	R	R	R	N	N	R	R	R	R
Extra nuit 1	R	R	R	R	N	N	N	N	R	R	R	N	N	N	R	R	R			
Extra nuit 2																				
PRÉVISIONS D'ACTIVITÉ																				
Arrivées	64	31	38	40	53	32	27	37	52	62	25	18	25	63	65	47	14	28	61	32
Départs	55	52	61	34	57	31	35	32	44	79	20	53	26	30	61	28	46	17	61	41
TO	100	91	77	92	89	93	89	88	93	83	86	66	66	84	86	97	79	85	85	80

ANNEXE 4

TABEAU HORAIRE SERVICE DE LA RÉCEPTION

Période du 1^{er} au 20/06

Codification :

CP : Congés payés

R : Repos
hebdomadaire

REC : Récupération

RTT : Récupération
temps de travail

G : Service de garde

S : 14h30-22h34

M : 7h00-15h04

8, 9, 10, 11 et 12
correspondent à l'horaire
de début de service
précisé en annexe 2

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	10/15

ANNEXE 5 : GUEST SATISFACTION QUESTIONNAIRE

LES VIOLETTES HOTEL

30 secondsfor your opinion !

Mark X in the appropriate oval

Gender	Male ☒	Female ☐	
Purpose of visit	Business ☐	Pleasure ☒	Conference ☐ Group ☐
Length of stay	1 night ☐	2 – 4 nights ☒	5 or more nights ☐
Number of nights spent at a hotel last year	1 – 10 ☐	11- 25 ☒	26 – 49 ☐ 50 + ☐
Are you a member of our club ?	Yes ☐		No ☒

Level of satisfaction	Low ☐	Average ☐	High ☐
General appearance / impression of your room	☐	☐	☒
Comfort of your bathroom	☐	☐	☒
Quality of breakfast	☐	☐	☒
Service received at check-in / check out (friendly, efficient)	☐	☒	☐
Recognition as a Priority Club member	☐	☐	☐
Overall satisfaction with the hotel	☐	☐	☒
If you come back to Toulouse, would you choose to stay in our hotel again ?	☐	☒	☐
Please share any additional comments :			

The quality of the rooms is good but we deplore the sloppy appearance of the housekeeping staff as well as their lack of discretion

Date : 04 - 10 - 2007

Room number : 125

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHEIARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	11/15

ANNEXE 6 : INVENTAIRE DU LINGE

Articles	Stock confié le 03/03/ 06	Inventaire du 05/03/ 07	Différences constatées
Draps lits « à l'italienne »	480	469	- 11
Grands draps	1680	1537	- 143
Petits draps	2400	2517	+ 117
Taies rectangulaires	5760	5278	- 32
Draps de bain	2880	2693	- 187
Serviettes éponge	2880	3039	+ 159
Tapis de bain	1680	1663	- 17
Carrés visage	2880	1987	- 1707
Peignoirs	2880	2794	- 86

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	12/15

ANNEXE 7 : PRÉVISIONS D'OCCUPATION - PARAMÈTRES D'ORGANISATION

- **Prévisions d'occupation : extraits**

Dates	Total clients	Arrivées	Départs	Taux d'occupation prévu
Lundi 04.06.07	298	54	37	82.49 %
Mardi 05.06..07	301	36	33	84.18 %
Mercredi 06.06.07	259	20	42	71.75 %
Jeudi 07.06.07	239	40	48	67.23 %
Vendredi 08.06.07	218	24	32	62.71 %

- **Gestion du linge – Paramètres à prendre en compte :**

- La mise en place du linge est faite pour 2 personnes dans toutes les chambres ;
- Le linge est changé tous les jours (départ comme recouche) ;
- L'hôtel met à la disposition de chaque client : 1 drap de bain, 1 serviette éponge, 1 carré visage et 1 peignoir ;
- Un tapis de bain est disposé dans chaque chambre ; les Suites et Junior Suites sont équipées d'une baignoire et d'une douche séparées, de ce fait elles sont dotées de 2 tapis de bain ;
- Les statistiques d'activité montrent qu'en moyenne l'occupation des chambres se répartit de la façon suivante : 10% de Suites et Junior Suites, 40% de chambres à 2 lits et 50% de chambres à grand lit ;
- Il est possible de passer une commande exceptionnelle de linge la veille pour le lendemain (sauf le week-end) ;
- Ne pas tenir compte des oreillers de réserve.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	13/15

ANNEXE A BIS : CALCUL DES COMMANDES DE LINGE – (brouillon à conserver)

➤ **Calcul du nombre de chambres occupées**

Dates	Taux d'Occupation prévu	Nombre de chambres

➤ **Calcul de la répartition des différents types de chambres occupées**

Nombre de chambres	10% S+J Suites ²	40% Twins	50% Doubles

➤ **Calcul des quantités de linge nécessaires à l'activité hôtel**

Dates					
Nombre de chambres					
Draps italiens					
Grands draps					
Petits draps					
Taies					
Draps de bain					
Serviettes éponge					
Tapis de bain					
Carrés visage					
Peignoirs					

² S + J Suites : Suites et junior suites.

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	15/15

ANNEXE A : CALCUL DES COMMANDES DE LINGE – (À rendre avec la copie)

➤ Calcul du nombre de chambres occupées

Dates	Taux d'Occupation prévus	Nombre de chambres

➤ Calcul de la répartition des différents types de chambres occupées

Nombre de chambres	10% S+J Suites ¹	40% Twins	50% Doubles

➤ Calcul des quantités de linge nécessaires à l'activité hôtel

Dates					
Nombre de chambres					
Draps italiens					
Grands draps					
Petits draps					
Taies					
Draps de bain					
Serviettes éponge					
Tapis de bain					
Carrés visage					
Peignoirs					

¹S + J Suites : Suites et junior suites

SESSION	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Durée	4 heures
2007	Épreuve E1 - U1	Coefficient	5
RHE1ARS	Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	SUJET/Feuille	14/15