

Nom :

Prénom :

Classe :



ÉTUDE DE CAS

BAC PRO COMPTABILITÉ

CLASSE DE TERMINALE

Points du référentiel :

II.1.2 : rédiger, produire et transmettre des messages écrits à caractère courant.

- Ⓢ *Rédiger un courrier, une note, un document écrit*
- Ⓢ *Produire et mettre en forme des documents (courriers etc)*

II.2.2 Participer à l'organisation et à la planification des activités du service

- Ⓢ *Coordonner la mise en œuvre d'une activité*
- Ⓢ *Gérer son temps*

Vous travaillez pour l'Hôtel les Marmottes situé en Haute Savoie. L'hôtel a été fermé quelques semaines pour rénovation. Vous venez d'être embauché(e) au service administratif en tant que secrétaire comptable. **Nous sommes le 9 janvier 200N**. L'hôtel ouvre dans les prochaines semaines et votre Responsable, **le Directeur Commercial, Laurent Bigouden**, est en réunion pour la journée. Prenez connaissance des consignes qu'il vous a laissées.

FICHE D'IDENTITÉ



Hôtel Les Marmottes

Hôtel 3-Restaurant-Spa et Piscine*

Chemin des Edelweiss

RCS Gex : B 326 189 872 00035

74740 Sixt-Fer-à-Cheval

NAF 455 O

☎ 04.22.23.24.56

N° TVA : FR 68 326 189 872

🕒 06.12.14.16.18

Directeur Général : Michel Galopin

💻 04.22.23.24.57

Directeur Commercial : Laurent Bigouden

✉ lesmarmottes@free.fr

Chef des Cuisines : Martial Lejeune

www.lesmarmottes.fr

Dossiers à traiter en mon absence

Tâche 1: Rédigez le projet de **lettre-type** sur l'annexe B1 (sur 13 points).

Je souhaite que vous prépariez le courrier qui va être envoyé par mailing aux agences de voyage et offices de tourisme de la région pour les informer de notre réouverture, de notre montée en gamme et de nos nouveaux services. **Je souhaite que ce courrier soit automatisé.**

Vous trouverez en annexe mon mémo pour la lettre et un extrait de la base « office de tourisme » (annexes A1 et A2).

Tâche 2 : Mettez à jour le **planning** sur l'annexe B2 (sur 12 points).

Je souhaite que vous mettiez à jour le planning des femmes de chambre pour la semaine du 30 janvier, semaine de l'ouverture de notre établissement.

Vous trouverez en annexe mon mémo avec les contraintes de service (Annexe A3).

Compétences à mettre en œuvre pour la tâche 1 :

Socle commun :

- **Maîtrise de la langue française : Lire, écrire**

*Repérer les informations dans un texte à partir des éléments explicites et implicites nécessaires
rédiger un texte bref, cohérent et ponctué à partir de consignes données*

Compétences professionnelles et critères de performance

Les méthodes d'analyse et de recherche des idées :

- la prise en compte des informations à restituer

La structuration de l'information à transmettre :

- La construction du plan

La conformité aux règles de présentation :

- clarté de la présentation
- respect de la norme AFNOR

utiliser un système de gestion de base de données

- consulter les données de la table
- être capable d'utiliser les champs nécessaires à un publipostage

Compétences à mettre en œuvre pour la tâche 2:

Socle commun :

- **Maîtrise de la langue française : Lire, écrire**

Repérer les informations dans un texte à partir des éléments explicites et implicites nécessaires

- **maîtrise des techniques de la communication : créer, produire, traiter, exploiter des données**

Compétences professionnelles et critères de performance

Participer à la planification des activités du service

- Respect des priorités

Coordonner la mise en œuvre d'une activité :

- contrôler la qualité et le réalisme de l'organisation proposée

Annexe A1

Mémo

Date de réouverture de l'hôtel : 30 janvier 200N

Etoiles : nous sommes passés de 2 à 3 étoiles

Nous avons été répertoriés par Le Guide des Relais du Silence pour la qualité de nos prestations, la tranquillité de notre établissement et son environnement exceptionnel, ainsi que pour le confort et la décoration des chambres.

Nos nouvelles prestations sont : un espace relaxation avec un spa et une piscine intérieure.

Nous avons également revu la carte de notre restaurant qui est plus moderne et notre nouveau Chef est un des Meilleurs Ouvriers de France 2011.

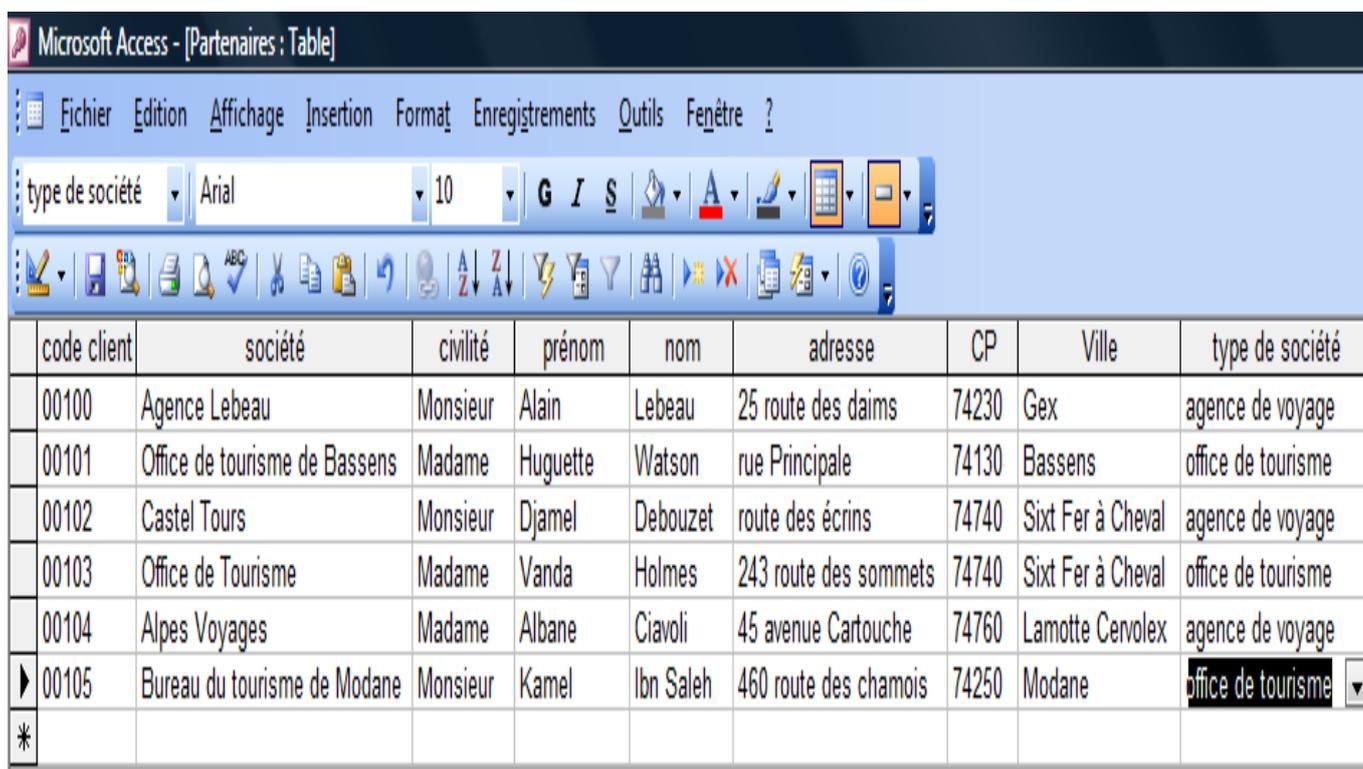
N'oubliez pas de préciser pour conclure la lettre, que nous sommes à disposition si nos prestataires souhaitent visiter notre établissement.

Pensez à automatiser la date du courrier car je ne sais pas exactement quand nous pourrons l'envoyer.

Le courrier est à la signature de notre Directeur Général.

J'attends votre proposition ce soir sur mon bureau.

Annexe A2



Microsoft Access - [Partenaires : Table]

Fichier Edition Affichage Insertion Format Enregistrements Outils Fenêtre ?

type de société Arial 10 G I S [drawing tools]

code client	société	civilité	prénom	nom	adresse	CP	Ville	type de société
00100	Agence Lebeau	Monsieur	Alain	Lebeau	25 route des daims	74230	Gex	agence de voyage
00101	Office de tourisme de Bassens	Madame	Huguette	Watson	rue Principale	74130	Bassens	office de tourisme
00102	Castel Tours	Monsieur	Djamel	Debouzet	route des écrins	74740	Sixt Fer à Cheval	agence de voyage
00103	Office de Tourisme	Madame	Vanda	Holmes	243 route des sommets	74740	Sixt Fer à Cheval	office de tourisme
00104	Alpes Voyages	Madame	Albane	Ciavoli	45 avenue Cartouche	74760	Lamotte Cervolex	agence de voyage
00105	Bureau du tourisme de Modane	Monsieur	Kamel	Ibn Saleh	460 route des chamois	74250	Modane	office de tourisme
*								

Mémo contraintes de service

- 🌀 Marguerite est en formation le lundi 30/01. Ses jours de repos sont le jeudi et vendredi.
- 🌀 Djamella est en RTT le vendredi 3/02. Ses jours de repos sont le samedi-dimanche
- 🌀 Convocation à la médecine du travail (chaque visite occupe ½ journée) : Maria le 1/02 après-midi et Marguerite le 31/01 matin.
- 🌀 Maria est en repos le dimanche et le lundi. Elle est en stage le vendredi 3/02.
- 🌀 Lucie est à mi-temps : elle travaille du lundi au mercredi.
- 🌀 Sylvia est à ¾ temps : elle travaille du mardi au vendredi.
- 🌀 Tony est absent mercredi après-midi. Ses jours de repos sont le jeudi et vendredi.
- 🌀 **Rappel : les femmes de chambre et équipiers doivent être au minimum 2 par jour. Indiquez moi si ce minimum n'est pas respecté, le jour où cela pose problème et la raison du problème.**



Hôtel Les Marmottes

*Pas de corrigé : laisser à la libre appréciation de l'enseignant concernant le contenu.
Toutefois répartition des points sur les champs de fusion, le plan du texte, la qualité de la rédaction,
l'orthographe et la syntaxe*

PLANNING DES FEMMES DE CHAMBRE ET ÉQUIPIERS

SEMAINE DU 30 JANVIER AU 3 FÉVRIER 2012								
DATES		LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
NOMS		30/01	31/01	01/02	02/02	03/02	04/02	05/02
MARGUERITE	MATIN							
	APRES-MIDI							
DJAMELLA	MATIN							
	APRES-MIDI							
MARIA	MATIN							
	APRES-MIDI							
LUCIE	MATIN							
	APRES-MIDI							
SYLVIA	MATIN							
	APRES-MIDI							
TONY	MATIN							
	APRES-MIDI							



En repos, en RTT



En service



Indisponible au service+noter motif

Commentaires : _____

Grille d'auto-évaluation

à donner lors de la production des élèves

Je dois	C'est réussi si....	Je coche si c'est réussi
j'ai rédigé une lettre professionnelle	Je vois mes différentes parties	<input type="checkbox"/>
j'ai respecté la norme de présentation AFNOR	j'ai mis l'en-tête (sté, civilité, nom, prénom, adresse, CP, ville) j'ai mis la ville de départ j'ai mis la date j'ai noté l'objet j'ai noté les références si besoin j'ai noté les pièces jointes si besoin	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
j'ai noté le signataire de la lettre		<input type="checkbox"/>
j'ai présenté le planning	Mon travail est clair et lisible	<input type="checkbox"/>

Grille finale d'auto-évaluation

à donner après productions d'élèves

Je dois	C'est réussi si....	Je coche si c'est réussi
repérer les informations essentielles dans le texte	J'ai noté la date de réouverture J'ai noté que l'hôtel était maintenant un 3* J'ai noté l'environnement exceptionnel qui permet d'être dans le guide Relais du Silence J'ai noté la qualité du confort des chambres J'ai noté tous les nouveaux services proposés (spa, piscine intérieure etc) J'ai noté les changements au restaurant	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
j'ai rédigé une lettre professionnelle	J'ai utilisé nous J'ai fait des phrases courtes et simples J'ai vérifié que je n'ai pas de fautes d'orthographe et/ou de syntaxe	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
j'ai respecté la norme de présentation AFNOR	J'ai mis l'en-tête (sté, civilité, nom, prénom, adresse, CP, ville) J'ai mis la ville de départ J'ai mis la date J'ai noté l'objet J'ai noté les références si besoin J'ai noté les pièces jointes si besoin	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
j'ai signé la lettre	J'ai mis le nom du signataire J'ai noté le titre du signataire	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
j'ai respecté les priorités dans le planning	J'ai reporté soigneusement les contraintes de chacun J'ai trouvé quelle était la contrainte non respectée Je l'ai notée et ai proposé une solution	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Total j'ai réussi si :/20

Je me situe en cochant la case qui me correspond :

De 0 à 10 : non acquis	De 10 à 15: en cours d'acquisition	De 15 à 20: acquis
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Je note ci-dessous ce que je dois améliorer pour le prochain courrier et le prochain planning :

Mes objectifs :	1.
	2.
	3.
	4.
	5.

PLANNING DES FEMMES DE CHAMBRE ET ÉQUIPIERS

SEMAINE DU 30 JANVIER AU 3 FÉVRIER 2012									
DATES		LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE	
NOMS		30/01	31/01	01/02	02/02	03/02	04/02	05/02	
MARGUERITE	MATIN	stage	Médecine W						
	APRES-MIDI								
DJAMELLA	MATIN								
	APRES-MIDI								
MARIA	MATIN			Médecine W		stage			
	APRES-MIDI								
LUCIE	MATIN								
	APRES-MIDI								
SYLVIA	MATIN								
	APRES-MIDI								
TONY	MATIN								
	APRES-MIDI								



En repos, en RTT



En service



Indisponible au service+noter motif

Commentaires : le vendredi 3/02, seul Tony sera de service. Maria est en stage ce jour là. Il faut prévoir une personne de plus (changement dans les jours de repos ou heures supplémentaires) ou modifier la date de stage de Maria

