

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

SUJET N° 1

FICHE CANDIDAT

SITUATION :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes le responsable de l'hébergement de l'hôtel du centre d'examen.

Vous allez rencontrer les situations suivantes :

Situation n° 1 : Litige entre deux employé(e)s.

En l'absence du chef de réception, en congé pour 3 semaines, vous avez reçu Martin(e), réceptionniste depuis deux ans qui se plaint des nombreuses erreurs de prise de réservation : noms mal orthographiés, garanties aléatoires, tarifs annoncés erronés. Ces erreurs nuisent à la qualité de l'accueil du client et le (la) placent dans des situations délicates. Il (elle) désigne particulièrement Pierre(ette), employé(e) de réservation depuis deux mois, car depuis son arrivée, les erreurs se multiplient.

Suite aux remarques de Martin(e), vous avez rencontré Pierre(ette) ; celui-ci (celle-ci) n'accepte pas les reproches qui lui semblent disproportionnés. Il (elle) n'est d'ailleurs pas le (la) seul(e) à prendre des réservations, le service réception en prend aussi.

Le différend qui les oppose prend des proportions qui pourraient nuire à la qualité de l'accueil et à la cohésion de l'équipe. Vous décidez d'intervenir.

Travail :

Recevez les deux employé(e)s.

Situation n° 2 : Promoting the hotel at a tourism fair.

You represent your establishment at a tourism fair in Paris. You meet Mr/Mrs Barlow, a travel agency manager, who wants to promote the region where your hotel is located.

Task :

Try to know more about his(her) business and present your establishment.

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2011	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 1	Page 1 sur 2

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

SUJET N° 1

FICHE CANDIDAT

Situation n° 3 : Entretien avec un fournisseur

Vous avez reçu plusieurs plaintes de vos clients concernant le service pressing. De ce fait, vous avez été obligé de déduire une partie ou la totalité du montant de cette prestation des factures clients.

Vous avez rendez-vous avec M (Mme) **GIRARD**, gérante de la société Clean Express qui entretient le linge de vos clients.

Vous travaillez avec cette société depuis un an et vous avez toujours été satisfait de la prestation. Toutefois, depuis un mois, vous avez remarqué des retards fréquents dans la livraison des effets de vos clients et des problèmes de qualité concernant le repassage des vêtements et leur emballage.

Le contrat de services avec Clean Express expire au mois de septembre et avant de le renouveler, vous souhaitez faire le point avec votre fournisseur.

Travail :

Conduisez l'entretien avec M (Mme) GIRARD.

Situation n° 4 : Ausbildung eines neuen Zimmermädchens/Zimmerstewards

Sie haben gerade Beate/Markus als Zimmermädchen/Zimmersteward eingestellt. Im Rahmen des Ausbildungsplans treffen Sie sich mit ihr/ihm, um ihr/ihm das Bestücken (die Mise en Place) der Wäsche auf den Wäschewagen zu zeigen.

Ihre Aufgabe :

Empfangen Sie Beate/Markus und bilden Sie sie/ihn zum Bestücken des Wäschewagens aus.

Situation n° 4 : Formación de un(a) nuevo(a) camarero(a) de pisos

Usted acaba de contratar a Manuel/Manuela de camarero(a) de pisos. En el marco de la formación de éste(a), Usted le acoge y le explica cómo organizar en el carrito la ropa de cama y de baño.

Tarea :

Acoja usted a Manuel/Manuela, para impartirle la formación correspondiente.

Situation n° 4 : Formazione di un(a) nuovo(a) cameriere(a) ai piani.

Ha appena assunto come cameriere(a) ai piani il signor/la signora Mario(a) Bianchi.

Nel quadro della sua formazione, lo/la incontra oggi per spiegargli/le come sistemare la biancheria sul carrello.

Missione :

Accolga Mario(a) per formarlo/la a questa mansione.

SESSION 2011	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 1	Page 2 sur 2

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

TABLEAU RÉCAPITULATIF DE MATIÈRE D'ŒUVRE

SUJET N° 1

SITUATION	DATE	INFORMATIONS
1		Bureau
2		- Stand (bureau accepté) - Plaquette de l'hôtel du centre d'examen - Plan de ville ou de région
3		Bureau
4		- Office d'étage - Chariot mis en place (sauf le linge) - Linge plat et éponges à disposition (pour mise en place chariot)

SESSION 2011	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 1	Page 1 sur 1

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

DOCUMENT COMMISSION D'ÉVALUATION

SUJET N° 1

SITUATION N° 1

Situation n° 1 : Litige entre deux employé(e)s.

En l'absence du chef de réception, en congé pour 3 semaines, vous avez reçu Martin(e), réceptionniste depuis deux ans qui se plaint des nombreuses erreurs de prise de réservation : noms mal orthographiés, garanties aléatoires, tarifs annoncés erronés. Ces erreurs nuisent à la qualité de l'accueil du client et le (la) placent dans des situations délicates. Il (elle) désigne particulièrement Pierre(ette), employé(e) de réservation depuis deux mois, car depuis son arrivée, les erreurs se multiplient.

Suite aux remarques de Martin(e), vous avez rencontré Pierre(ette) ; celui-ci (celle-ci) n'accepte pas les reproches qui lui semblent disproportionnés. Il (elle) n'est d'ailleurs pas le (la) seul(e) à prendre des réservations, le service réception en prend aussi.

Le différend qui les oppose prend des proportions qui pourraient nuire à la qualité de l'accueil et à la cohésion de l'équipe. Vous décidez d'intervenir.

Travail :

Recevez les deux employé(e)s.

Situation :

Un professeur interrogateur est Pierre(ette), en poste en réservation depuis deux mois. Un professeur interrogateur est Martin(e), employé(e) à la réception depuis 2 ans.

Attitude à adopter :

- Pierre(ette) est soucieux(se) de bien faire, veut évoluer et se montre coopératif(ve). Il/Elle reconnaît que ses connaissances sont à compléter et que son expérience est courte.
- Il (Elle) reproche à Martin(e) son comportement indifférent et parfois agressif à son égard, qu'elle /il ne comprend pas et le(la) soupçonne de jalousie professionnelle.
- Martin(e) ne s'intéresse pas à l'intégration de Pierre(ette) ; le poste au service des réservations l'intéressait et il (elle) se trouvait plus compétent pour ces fonctions.
- Il (Elle) n'a donc pas accepté l'embauche de Pierre(ette), et ne fait rien pour communiquer avec lui(elle). Par ailleurs, il estime son propre travail irréprochable.

Résultats attendus :

- Accueil et écoute des deux employé(e)s
- Rappel de l'importance :
 - de l'intégration et la formation des nouveaux employés ; valoriser le rôle de Martin(e)
 - du respect de la procédure de réservations ;
 - de la bonne ambiance de travail.
- Réponses aux questions
- Réponses aux objections
- Plan d'actions (formation de Pierre(ette)...))
- Prise de congé

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2011	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 1	Page 1 sur 5

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

DOCUMENT COMMISSION D'ÉVALUATION

SUJET N° 1 SITUATION 2

Situation n° 2 : Promoting the hotel at a tourism fair.

You represent your establishment at a tourism fair in Paris. You meet Mr/Mrs Barlow, a travel agency manager, who wants to promote the region where your hotel is located.

Task :

You present the establishment.

Situation n° 2 : Promotion de l'hôtel lors d'un Salon du Tourisme.

Vous représentez votre établissement lors d'un Salon du Tourisme à Paris. Vous rencontrez Mr/Mrs Barlow, directeur/directrice d'une agence de voyages qui veut promouvoir la région dans laquelle se situe l'hôtel du centre d'examen.

Travail à faire : Vous présentez votre établissement.

Situation :

Le professeur interrogateur de LV1 est Mr/Mrs Barlow, directeur d'agence de voyages située à Londres (Globetrotter 972 Hamilton road LONDON, ON, N5W1V6 – Phone number (519) 659-8228 email : london@globetrotter.com).

Il reçoit des demandes d'hébergement de la part de clients individuels tourisme, à destination de la région du centre d'examen. Il est donc à la recherche de nouveaux partenaires hôteliers.

Attitude à adopter :

Mr/Mrs Barlow doit laisser le responsable de l'hébergement s'exprimer et faire preuve d'initiative.

Dans le cas où celui-ci n'aborde pas spontanément un des éléments mentionnés dans les résultats attendus, il (elle) posera des questions.

Si le candidat ne l'évoque pas, Mr/Ms Barlow demandera les conditions contractuelles (garantie de réservation, modalités de paiement, délai d'annulation).

Résultats attendus :

- Questionnement de Mr/Mrs Barlow sur son agence, ses clients et ses besoins
- Présentation de l'établissement et des arguments de vente
- Réponse aux éventuelles questions
- Connaissance des pratiques entre hôteliers et agents de voyages
- Remise de la plaquette
- Évocation du prochain contact
- Prise de congé
- Entretien en anglais mené de manière satisfaisante
- Utilisation de la terminologie adaptée à la situation

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2011	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 1	Page 2 sur 5

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

DOCUMENT COMMISSION D'ÉVALUATION

SUJET N° 1 SITUATION N° 3

Situation n° 3 : Entretien avec un fournisseur

Vous avez reçu plusieurs plaintes de vos clients concernant le service pressing. De ce fait, vous avez été obligé de déduire une partie ou la totalité du montant de cette prestation des factures clients.

Vous avez rendez-vous avec M (Mme) **GIRARD**, gérante de la société Clean Express qui entretient le linge de vos clients.

Vous travaillez avec cette société depuis un an et vous avez toujours été satisfait de la prestation. Toutefois, depuis un mois, vous avez remarqué des retards fréquents dans la livraison des effets de vos clients et des problèmes de qualité concernant le repassage des vêtements et leur emballage.

Le contrat de services avec Clean Express expire au mois de septembre et avant de le renouveler, vous souhaitez faire le point avec votre fournisseur.

Travail :

Conduisez l'entretien avec M (Mme) GIRARD.

Situation :

Un membre du jury joue le rôle de M (Mme) Girard de la société Clean Express.

Attitude à adopter :

- Vous n'avez aucune idée de l'objet du rendez-vous fixé
- Depuis la signature du contrat, vous n'avez eu que des contacts téléphoniques
- Vous avez embauché, il y a 1 mois, un livreur qui ne connaît pas bien la région. De plus, vous avez du matériel de repassage et de conditionnement en réparation pour 15 jours ce qui vous oblige à augmenter les rendements
- L'hôtel du centre d'examen est un de vos clients les plus importants et vous êtes décidé(e) à faire le maximum pour satisfaire votre client.
- Vous êtes disposé(e) à régler le problème le plus rapidement possible afin de ne pas perdre la confiance de votre client.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Accueillir
- Afficher son mécontentement
- Présenter les plaintes, les problèmes
- Expliquer les incidences
- Rechercher les causes, questionner, reformuler
- Se montrer bienveillant et à l'écoute mais rester ferme ; rappeler au fournisseur ses engagements
- Demander un dédommagement (avoir,...)
- Évoquer l'avenir
- Prendre congé

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2011	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 1	Page 3 sur 5

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

DOCUMENT COMMISSION D'ÉVALUATION

SUJET N° 1 SITUATION N° 4

Situation n° 4 : Formation d'un(e) nouveau/nouvelle valet/femme de chambre

Vous venez d'embaucher M/Mme X en tant que valet/femme de chambre.
Dans le cadre du plan de formation, vous le/la rencontrez ce jour pour le/la former sur la mise en place du linge dans un chariot.

Travail : Accueillez le nouveau valet/la nouvelle femme de chambre et formez le/la.

Situation n° 4 : Ausbildung eines neuen Zimmermädchens/Zimmerstewards

Sie haben gerade Beate/Markus als Zimmermädchen/Zimmersteward eingestellt. Im Rahmen des Ausbildungsplans treffen Sie sich mit ihr/ihm, um ihr/ihm das Bestücken (die Mise en Place) der Wäsche auf den Wäschewagen zu zeigen.

Ihre Aufgabe : Empfangen Sie Beate/Markus und bilden Sie sie/ihn zum Bestücken des Wäschewagens aus.

Situation n° 4 : Formación de un(a) nuevo(a) camarero(a) de pisos

Usted acaba de contratar a Manuel/Manuela de camarero(a) de pisos. En el marco de la formación de éste(a), Usted le/la acoge y le explica cómo organizar en el carrito la ropa de cama y de baño.

Tarea :

Acoja usted a Manuel/Manuela, para impartirle la formación correspondiente.

Situation n° 4 : Formazione di un(a) nuovo(a) cameriere(a) ai piani.

Ha appena assunto come cameriere(a) ai piani il signor/la signora Mario(a) Bianchi.
Nel quadro della sua formazione, lo/la incontra oggi per spiegargli/le come sistemare la biancheria sul carrello.

Missione :

Accolga Mario(a) per formarlo/la a questa mansione.

SESSION 2011	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
RHE5MAH	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 1	Page 4 sur 5

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

DOCUMENT COMMISSION D'ÉVALUATION

SUJET N° 1 SITUATION N° 4 (suite)

Le professeur interrogateur de LV2 est le (la) nouvel(le) employé(e).

Attitude à adopter :

- Vous êtes motivé(e) et à l'écoute. Vous avez le désir de bien faire, donc êtes curieux(se).
- Si ce n'est pas abordé par le candidat, vous posez des questions sur :
 - la justification de l'emplacement des différentes pièces de linge
 - la justification des quantités
 - le réapprovisionnement du chariot de linge en cours de journée.
- Si les postures et gestuelles ne sont pas abordées, le formé commettra des erreurs à ce niveau au moment de la réalisation de la tâche.

Résultats attendus :

Entretien en LV2 de manière satisfaisante :

- Comportement verbal et non verbal correct
- Accueil et mise en situation
- Cohérence dans la forme de traitement (tutoiement ou formule de politesse selon les langues) tout au long de l'entretien
- Utilisation de la terminologie adaptée dans la langue du candidat
- Démonstration de la tâche
- Justification des actions
- Réalisation par le (la) formé(e)
- Observations sur réalisation du (de la) formé(e)
- Rassurer le (la) formé(e)
- Évoquer l'avenir
- Prendre congé

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2011	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 1	Page 5 sur 5