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°2

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 ***: conduite de réunion avec votre équipe***

Il est 9H00. M. /Mme WASHINGTON est prévu(e) ce soir en arrivée (cf. annexe 1,2 et 3). Responsable du séminaire IBM qui débutera demain dans votre établissement, il (elle) est considéré(e) comme client VIP.
Vous décidez de réunir le chef de réception et la gouvernante pour faire le point sur son accueil ainsi que l'arrivée le lendemain des différents participants.

Travail à faire :
- Préparez la réunion
- Conduisez la réunion.

Situation n°2 : Welcoming a VIP guest

It's 7 pm. You have decided to greet Mr./Ms. Washington personally. (cf. appendices 1,2 and 3).
As the Sales Manager is not in today, you would like to go through the details of the seminar which is going to take place over the next three days.

Task to perform

- Greet Mr. /Ms. Washington
- Go through the details of the seminar with him/her.

Situation n°3 : négociation d'un contrat société

Sujet :
Une réorganisation récente des responsabilités au sein de l'hôtel du (centre d'examen) vous a permis d'hériter de la négociation des contrats sociétés.
Vous recevez aujourd'hui M./Mme DESCOLLONGES, responsable formation de Renault Truck implanté à proximité de la ville du centre d'examen. L'hôtel concurrent avec lequel il était en contrat a refusé de reconduire celui-ci.

Travail :
- Préparez l'entretien
- Conduisez la négociation

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°2

FICHE CANDIDAT

Situation n°4 : Eine/n Etagenhausdame/herrn einst ellen

Thema : Sie wollen das Etagenteam verstärken. Die meisten Zimmermädchen in Ihrem Hotel sprechen Deutsch.
Für eine bessere Kommunikation in der Etagenabteilung, haben Sie beschlossen, eine/n deutschsprachige/n Etagenhausdame/herrn einzustellen.(Anhang 4)
Sie treffen Gudrun/Ralf PLASSENHAUER für ein Einstellungsgespräch.

Aufgabe :
- Sie empfangen Frau/Herrn Plassenhauer
- Sie führen das Gespräch auf Deutsch

Situation n°4 : Contratación de un/una gobernante/ a

Usted desea completar la plantilla del departamento de pisos.
La mayoría de las camareras de pisos hablan español.
Para facilitar la comunicación en el departamento de pisos ha decidido contratar a un/una gobernante/a que domina el español.
Usted ha concertado una cita con el señor/ la señora Juan/Juana García Ramírez para una entrevista laboral.(Anexo 4)

Tarea
- Usted acoge al señor/ a la señora Juan/Juana García Ramírez
- Usted lidera la entrevista en español

Situation n°4 : **Assunzione di un/una governante (reparto housekeeping)**

Desidera ampliare il team ai piani. La maggior parte dei valletti/delle cameriere ai piani parla italiano.
Per facilitare la comunicazione all'interno del reparto, ha deciso di assumere una/un governante che parli perfettamente italiano.
Ha un appuntamento con Claudio/a Simonelli per un colloquio di lavoro. (Allegato 4).

Missione :
- Deve accogliere Claudio/a Simonelli
- Deve condurre il colloquio in italiano

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°2 – SITUATION 1 et 2 Annexe 1

DOSSIER GROUPE

☒ *Société* ☐ *Agence de voyage* ☐ *Tour Opérateur* ☐ *Autre*

Interlocuteur : Mr./Ms WASHINGTON.....Responsable sur place : Mr/Ms WASHINGTON
Coordonnées : ... IBM United Kingdom Limited, 76/78 Upper Ground London SE1 9PZ
Tél. : 020 7202 3000 .....
Fax : 020 7928 4464 .....Email : fay.WASHINGTON@ibm.uk.....

Dates de manifestation	*Type de manifestation*	*Date de confirmation*
J à J+3	*SEMINAIRE RESIDENTIEL*	*15/02/12*

*Date d'arrivée : **J+1**.....Date de départ : .....**J+3**..... Date d'option : 15/03/12..... .....*
Nombre de personnes : ..... 17..... .....Nombre total de chambres : 17..... .....

	STANDARD		***SUPÉRIEUR***		***DE LUXE***		***SUITE***		***PRISE EN CHARGE VIP***
	1 Pers	*2 Pers*	*1 Pers*	*2 Pers*	*1 Pers*	*2 Pers*	*1 Pers*	*2 Pers*	
Nombre de chambres			***12***		***4***		***1***		***VIP 1 : ensemble des membres du groupe***
Dont non fumeur									***VIP 2 : directeur de département***
Dont handicapée									***VIP 3 : responsable du groupe, Mr/Ms Washington***

FORFAIT ½ DOUBLE	**PRIX**	**Nb PERS**	**MONTANT**	***FACTURATION***
B&B				*Prise en charge : Société IBM* *Prestations : séminaire résidentiel* *Matériel spécifique. (prix plaquette)* *Acompte demandé : 30% .....* *Reçu Le : J-30.....* *Règlement du solde :.....* *Le : .....*
½ Pension				
Pension				
Séminaire semi résidentiel				***MATERIEL*** *Kit orateur* *Vidéo projecteur – Tableau numérique* *Internet haut débit Wifi*
Séminaire résidentiel	*Plaquette*	*17*		
Taxe de séjour				***DISPOSITION*** *En U* *Table pour orateurs (4 pax) sur podium* *Salle adaptée (cf. plaquette)*
Supplément single				
Réduction triple				
Journée d'étude				***RESTAURATION*** *Petit déjeuner, déjeuner et diner dans un salon* *Pause matin et soir* *(cf. fiche de fonction transmise au restaurant)*
Bagages				
Autre :				

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°2 – SITUATION 1 et 2 Annexe 2

Rooming list du groupe IBM

Préparée par le service commercial à l'attention du responsable hébergement

TYPE DE CHAMBRE	NBR de PERS	N° CHAMBRE	NOM DU CLIENT	OBSERVATIONS	NIVEAU DE VIP
SUP	**1**	Selon plaquette	Fergus MITCHELL		**1**
SUP	**1**	Selon plaquette	Percy JONES		**1**
SUP	**1**	Selon plaquette	Helmet WALTER		**1**
SUP	**1**	Selon plaquette	Wayne WALDON		**1**
SUP	1	Selon plaquette	Andy JAMES		**1**
SUP	1	Selon plaquette	Walter AMOS		**1**
SUP	1	Selon plaquette	Elton JOHN		**1**
SUP	1	Selon plaquette	Amber CARTER		**1**
SUP	1	Selon plaquette	Jacob BALSEY	Allergie aux acariens	**1**
SUP	1	Selon plaquette	Piper DONAHUE		**1**
SUP	1	Selon plaquette	Bryan REILLY		**1**
SUP	1	Selon plaquette	Percy SCOTT		**1**
DELUXE	1	Selon plaquette	Brendan LACKEY	Directeur financier	**2**
DELUXE	1	Selon plaquette	Cooper PATTERSON	Directeur stratégique	**2**
DELUXE	1	Selon plaquette	Connor Mc FEAR	Directeur développement	**2**
DELUXE	1	Selon plaquette	Justin Mc ARTHUR	Directeur informatique	**2**
SUITE	1	Selon plaquette	Fay WASHINGTON	**Arrivée le jour J** Responsable du séminaire	**3**

Arrivée à J de Mr./Ms Fay WASHINGTON : attention – client VIP
Prévoir de faire le point sur le dossier groupe et prévoir visite des salons.

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°2 – SITUATION 1 et 2 Annexe 3
ELEMENTS D'INFORMATIONS CONCERNANT LE SEMINAIRE IBM
Préparé par le service commercial à l'attention du responsable hébergement

Déroulement

- Journée de travail de 8h30 à 18h
- Déjeuner vers midi
- Café d'accueil à 8 h 00 J+1
- Pause 10 h 00 et 16 h 00
- Déjeuner 12 h 00
- Dîner 20 h 30

Hébergement

- L'ensemble des chambres devra, dans la mesure du possible, être situé sur un même étage.
- Les chambres de tous les membres bénéficient d'un accueil VIP 1 excepté :
  - Les chambres des directeurs (en supérieur) qui bénéficient d'un accueil VIP 2
  - La chambre du responsable du séminaire en accueil VIP3
- Les 4 chambres supérieures doivent être équipées d'un fax avec numéro direct.
- L'ensemble des chambres doit disposer de la liste des participants du groupe avec leur numéro de chambre ainsi que le numéro de téléphone direct.
- Les chambres devront être disponibles dès 12h00
- Mr. Cooper PATTERSON sera rejoint par son épouse à J+2
- Une grande confidentialité est demandée à l'ensemble du personnel.

Accueil

- L'arrivée des participants sera individuelle
- La réception devra remettre à chaque arrivant (dès 8h30) un dossier préparé par Mr./Ms WASHINGTON.
- Les dossiers nominatifs devront être complétés par un dépliant de l'hôtel et un plan de l'hôtel.
- Les bagages de chaque participant devront être pris en charge.
- Une livraison de matériel informatique est prévue à J+1 vers 9h00 (à amener directement dans les salons)
- L'ensemble du groupe devra bénéficier d'un service réveil personnalisé vers 7h15.

Accueil VIP négocié

NIVEAUX	ACCUEIL	PRODUITS D'ACCUEIL	FACTURATION
1	- Carte de bienvenue personnalisée, - Petite bouteille d'eau minérale.	- Produits d'accueil (MEDIUM) : shampooing, gel douche, savon, coton démaquillant, kit dentifrice, bonnet de douche, cirage	10 €
2	- Un bouquet de fleurs (femmes) / une bouteille de vin régional (hommes), - Mignardises faites maison.	- Produits d'accueil de marque (GRAND): shampooing, gel douche, savon, eau de toilette, crème hydratante, kit rasoir/dentifrice/manucure, peignoirs, chaussons	15 €
3	- Corbeille de fruits suivant la saison ou un cadeau régional (livre,…), - Une bouteille de Champagne, - Ballottins de chocolats, - Magazines divers (presse, …)	IDEM (ci-dessus)	30 €

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°2 – SITUATION 4 Anhang 4

Lebenslauf - Etagenhausdame

LEBENSLAUF

Berufliches Ziel : Das Personal in der Etagenabteilung eines großen internationalen Hotels betreuen.

Gudrun/Ralf PLASSENHAUER
7 Quai Romain Rolland
69005 LYON
Tel (33) (0)4 78 95 87 44 21
E-Mail : gudrun.plassenh@web.de

Verheiratet, 30 Jahre alt – 2 Kinder (beide 2 Jahre alt)

Berufserfahrung

2008 – 2010	leitender/s Zimmermädchen/junge im Hotel Maritim in Hamburg, 4 Sterne
2006 – 2008	Zimmermädchen/junge im Hotel Consul in München, 3 Sterne
2004 - 2006	Empfangsdame/herr im Informationszentrum von Köln
Sommer 2001, 02,03	Sommerjob : Kellner/in in einer Cocktail Bar in Lübeck

Abschlüsse

2003	Licence LEA (Langues étrangères appliquées) Université LYON 2
2000	Allgemeines Abitur, Schwerpunkt Wirtschaft

Fremdsprachen

Französisch : fließend.

Englisch : Berufssprache, gelesen, geschrieben und gesprochen

Deutsch : Muttersprache

Sonstiges

EDV Kenntnisse : Textverarbeitung und Tabellenkalkulation (MS Word und Excel), Hotelsoftware (Opera, Fidelio)

Führerschein B

Hobbys

Wandern, Lesen, Kochen.

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°2 – SITUATION 4 - Anexo 4

Currículo – Gobernante/a en el departamento de pisos

Curriculum Vitae

Objetivo: Asumir la responsabilidad de la plantilla de pisos en un gran hotel internacional

Datos personales

Juan/Juana García Ramirez
7 Quai Romain Rolland
69005 Lyon
Tel.: (33) (0)4.78.95.87.44.21
Correo electrónico: j.garciaramirez@yahoo.com

Casado/a – 30 años – 2 hijos de 2 años

Experiencia Laboral

2008 – 2010	Asistente de gobernanta – Hotel Palacio**** – Madrid
2006 – 2008	Valet/Camarera de pisos – Hotel Ramblas*** – Barcelona
2004 – 2006	Azafato/a en una Oficina de Turismo – Sevilla
Verano de 2001, 02, 03	Camarero/a en un bar de copas (trabajo temporal) Málaga

Formación Académica

2003 :	Licenciatura LEA (Langues Etrangères Appliquées) – Université Lyon 2
2000 :	Bachillerato de Ciencias y Tecnologías – Málaga

Idiomas

Francés : hablado y escrito con soltura

Inglés : buen nivel hablado y escrito . Buen conocimiento del léxico empresarial

Español: lengua materna

Otros datos de interés

Buen dominio de los programas informáticos Word y Excel

Buen dominio de los programas hoteleros Fidelio y Ópera

Carné de conducir B

Ocios

Senderismo, lectura, cocina.

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°2 – SITUATION 4 - Allegato 4

Curriculum Vitae – Governante ai piani

Curriculum Vitae

Obiettivo professionale : occupare una posizione di responsabilità nella gestione del personale ai piani presso un grand hotel internazionale

DATI ANAGRAFICI :

CLAUDIO / CLAUDIA SIMONELLI
7 QUAI ROMAIN ROLLAND
69005 LYON
Tel : (33) (0)4 78 95 87 44
Email : c.simonelli@yahoo.com

Sposato / Sposata – 30 anni – 2 figli gemelli di 2 anni

ESPERIENZE LAVORATIVE :

2008-2010 :	Capo valletto/cameriera ai piani – Hotel Quirinale **** - Roma
2006-2008 :	Valletto/cameriera ai piani – Vega Hotel *** - Perugia
2004-2006 :	Impiegato/impiegata all'Ufficio del Turismo di Milano
Estate 2001, 02, 03	Cameriere/cameriera in un bar a Riccione (lavoro estivo)

DIPLOMI :

2003 : Licence LEA (Langues étrangères appliquées) – Université Lyon 2

2000 : Diploma di Maturità tecnico-commerciale

LINGUE :

Francese : buona padronanza del francese

Inglese : conoscenza dell'inglese professionale (letto, scritto, parlato)

Italiano : madrelingua

ALTRE COMPETENZE :

Conoscenze informatiche : Programma Word e Excel. Programmi di gestione alberghiera (Opera, Fidelio)

Patente B

HOBBY :

Trekking, lettura, cucina.