

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.

La gouvernante générale est absente pour quelques jours suite à un accident. Vous êtes amené(e) à réaliser une partie de ses tâches pendant son absence.

Vous allez rencontrer les situations suivantes :

Situation n° 1 : Entretien avec des collaborateurs

Monsieur (Madame) Owen arrive aujourd'hui en fin d'après-midi à l'hôtel (**Annexe 1**).

Habituellement, Monsieur (Madame) Owen descend à l'hôtel X, hôtel 4 étoiles concurrent.

Suite à un imprévu, l'hôtel X lui a réservé une chambre dans votre établissement et vous a demandé d'être attentionné vis-à-vis de lui (elle). Monsieur (Madame) Owen est d'accord pour ce délogement.

Un rendez-vous à l'extérieur fait que vous ne pourrez pas effectuer vous-même l'accueil de Monsieur (Madame) Owen.

Désirant lui offrir un accueil et un séjour irréprochables, vous convoquez le (la) chef de réception et l'assistant(e) gouvernant(e) dans votre bureau afin de régler les détails de son arrivée.

Travail :

Menez l'entretien avec le (la) chef de réception et l'assistant(e) gouvernant(e).

Situation n° 2 English : Dealing with a demanding guest

Mr/Mrs Owen arrived and settled in his/her room while you were out (**see appendix 1**).

You have just been told that he/she would like to see you as soon as possible.

Back to the hotel, you are meeting him/her.

Task:

Meet Mr/Mrs Owen and answer all his/her questions.

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2009	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 4

Epreuve 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 (Suite)

FICHE CANDIDAT

Situation n° 3 : Négociation avec un fournisseur

Vous constatez une augmentation de la fréquentation de votre clientèle VIP de l'ordre de 20 %. Actuellement, vous disposez d'une gamme de produits VIP qui ne correspond plus à l'image qualité de l'entreprise et souhaitez totalement la renouveler. Dans cet objectif, vous avez retenu 2 propositions de votre fournisseur de produits d'accueil et produits VIP AFICOM (**annexe 2**). Votre choix se porterait sur « le pack » mais le budget accordé par la direction est de 8.90 €H.T. par accueil VIP.

Vous recevez M. (Mme) COURBEY, représentant de la société AFICOM, pour envisager une solution.

Travail :

Conduisez la négociation.

Situation n° 4 Español : Evaluación del personal

María trabaja de gobernanta de pisos en el hotel desde hace quince días. Usted le ha impartido una formación sobre los diferentes procesos relacionados con su trabajo. Usted tiene que realizar su evaluación antes del final de su período de prueba.

Usted decide comprobar sus competencias a la hora de controlar las habitaciones, excluyendo el cuarto de baño.

Tarea:

Evalúe las competencias de María.

Situation n° 4 Deutsch : Bewertung des Personals

Maria ist seit 15 Tagen in Ihrem Hotel als Etagenhausdame tätig. Sie haben ihr verschiedene Arbeitsabläufe gezeigt. Sie sollen ihre Arbeit vor Ende ihrer Probezeit bewerten.

Heute überprüfen Sie Marias Kompetenzen bei der Zimmerkontrolle. Das Badezimmer wird nicht kontrolliert.

Ihre Aufgabe:

Bewerten Sie Marias Arbeit.

Situation n° 4 Italiano : Valutazione del personale

Maria lavora in albergo da 15 giorni, in quanto governante ai piani. È stata formata alle diverse procedure relative al suo lavoro. Deve valutarla prima che finisca il periodo di prova.

Deve valutare oggi le competenze di Maria nel controllo delle camere. La procedura non include il controllo del bagno.

Missione:

Valuti le competenze di Maria.

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2009	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 4

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
SITUATION 1 - Annexe 1**

FICHE DE RÉSERVATION

RÉSERVATION MODIFICATION ANNULATION

DATE D'ARRIVÉE : Jour J
 DATE DE DÉPART : Jour J+15.....
 NOMBRE DE NUITS : 15.....
 HEURE D'ARRIVÉE : 18h à l'aéroport, vol AF145 en provenance de Londres Heathrow

NOMBRE DE PERSONNES : Adultes : 1 Enfants : Animal

TYPE ET NOMBRE DE CHAMBRES :

STANDARD SUPÉRIEURE **DE LUXE** SUITE HANDICAPÉ

NUMÉRO(S) DE CHAMBRE :

INDIVIDUEL

NOM : OWEN

Prénom : Jack(ie).....

Adresse :

.....

Code Postal : W1K 1BE.....

VILLE : LONDRES.....

PAYS :

☎ :

Fax :

E-mail :

SOCIÉTÉ

NOM :

CONTACT :

Adresse :

.....

Code Postal :

VILLE :

PAYS :

☎ :

Fax :

E-mail :

GARANTIES :

Confirmation demandée : oui non

Arrhes demandées : oui non montant :

Reçue(s) le : Date d'option :

N° de carte de paiement : Date d'expiration :

Prise en charge :

OBSERVATIONS : Réservation faite par HOTEL X. Délogement car hôtel X exceptionnellement fermé pour travaux. Pour l'hôtel X, Mr/Mrs Owen est un(e) client(e) habitué(e) et bénéficie d'un traitement VIP (fleurs et champagne).

Si besoin de renseignements supplémentaires : contacter le directeur de l'hôtel X.

Prévoir prise en charge à l'aéroport.

Réservation prise par : Responsable hébergement.

Date de réservation : J-15..... Mode de réservation : téléphone

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2009	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 4

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
SITUATION 3 - Annexe 2

PROPOSITIONS NOUVELLE GAMME AFICOM

PROPOSITION 1 : Ligne "Première" et Produits Complémentaires				
	Désignation du produit	Quantité	PU HT en Euros	Total HT en Euros
LIGNE PREMIERE	Savon filmé 100 g	2	0.750	1.50
	Shampooing essentiel 80 ml	1	0.830	0.830
	Gel moussant cristal 80 ml	1	0.830	0.830
	Après-shampooing structural 80 ml	1	0.830	0.830
	Lotion minimale hydratante 80 ml	1	0.890	0.890
	Cristaux de bain 80 ml	1	0.910	0.910
	Plateau de bois	1	1.920	1.920
PRODUITS COMPLEMENTAIRES	Set dentaire sous étui carton	1	0.602	0.602
	Set manucure sous étui carton	1	0.163	0.163
	Disques à démaquiller sous étui carton	1	0.255	0.255
Total HT :				8.73

PROPOSITION 2 : "Le Pack"				
	Désignation du produit	Quantité	PU HT en Euros	Total HT en Euros
	Coffret contenant : - 8 flacons 30 ml (2 shampooings, 2 lotions, 2 gels, 2 sels) - 3 savons 50 g - 1 plateau	1	9.08	9.08

SESSION 2009	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 4 sur 4