

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

**FICHE CANDIDAT
SUJET N° 1**

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 : Départ d'un client avec litige

Il est 12h30. Stanislas, stagiaire en réception depuis un mois à l'hôtel du centre d'examen, doit effectuer le départ de Mme/M. RONDOR (Annexes 1, 2 et 3). Cette/ce client(e) n'est pas satisfait(e) de son séjour et demande à rencontrer un(e) responsable.

Le chef de réception étant en entretien individuel avec votre directeur, Stanislas fait appel à vous pour prendre en charge le départ de Mme/M. RONDOR.

Travail à faire :

- Vous prenez en charge Mme/M. RONDOR à la réception.
- Vous écoutez ses plaintes.
- Vous effectuez son départ à partir du logiciel du centre d'examen.

Situation n° 2 : Réunion du personnel des étages

La direction de l'hôtel du centre d'examen souhaite mettre en place une politique de développement durable au niveau du service des étages.

Malgré l'absence de votre gouvernante générale (en arrêt maladie jusqu'en fin juin), vous recevez dans votre bureau la/le gouvernant(e) adjoint(e) ainsi que 2 femmes/valets de chambre (représentants du personnel) afin de les informer des actions au niveau des produits d'accueil et d'entretien.

Travail à faire :

- Vous accueillez le personnel dans votre bureau.
- Vous menez la réunion.

SESSION 2015	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 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

**FICHE CANDIDAT
SUJET N°1**

Situation N°3 : "Acogida urgente de un grupo "

Son las 21h30. La Señora Arancha Loren del Olmo, responsable de la compañía aérea "Vueling", situada a proximidad de su establecimiento, llama al hotel. Tras una avería mecánica, uno de sus aviones no puede despegar. La Señora Loren del Olmo tiene que buscar una solución para la pernoctación de 40 pasajeros . Esta noche, le toca a Vd estar de turno como responsable del hotel y le pasan la llamada a su despacho.

Tarea:

Vd. tiene una entrevista telefónica con la responsable de la compañía aérea a fin de analizar la situación y le propone una solución que corresponde a sus expectativas.

Situation N°3 : „Dringender Empfang einer Gruppe"

Es ist 21 Uhr 30. Frau / Herr Schäfer, Verantwortliche(r) der Fluggesellschaft „Lufthansa“, die nicht weit von Ihrem Hotel ihren Sitz hat, ruft das Hotel an. Wegen eines mechanischen Problems kann eines ihrer Flugzeuge nicht abheben. Sie / Er soll unbedingt eine Lösung finden, um 40 Fluggäste für eine Nacht zu beherbergen. Da Sie heute Abend verantwortlich für das Hotel sind, wird Ihnen der Anruf ins Büro weitergeleitet.

Aufgabe:

Sie führen mit dem (der) Verantwortlichen der Fluggesellschaft ein Gespräch, um die Situation besser zu erfassen, und Sie schlagen ihm / ihr eine Lösung vor, die seinen / ihren Erwartungen entspricht.

Situation N°3 : « Accoglienza urgente di un gruppo »

Sono le 21.30, la Signora/ il Signor ROSSI telefona. Lei/Lui è responsabile della compagnia aerea Alitalia, situata vicino all'albergo. In seguito a un problema meccanico, uno degli aerei non può decollare. La compagnia deve trovare alloggio per 40 passeggeri, per una notte. Poiché Lei è responsabile di turno dell'albergo, la telefonata Le viene trasmessa in ufficio.

Missione:

Lei ascolterà la/il Responsabile della compagnia aerea per capire al meglio la situazione e proporre/gli una soluzione adatta alle sue aspettative.

Situation N°4: Recruiting a new employee

Following a successful first interview last week, you are meeting Jane/John Sutton who has been selected for the job of receptionist.

Work to do:

- Greet and welcome Ms/Mr Jane/John Sutton accordingly.
- Explain to Jane/John **in detail** what the job of receptionist **on a rotating shift basis** consists in.

SESSION 2015	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 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

**FICHE CANDIDAT
SUJET N°1**

**SITUATION 1
- Annexe 1 -**

Hôtel du centre d'examen			
"Fiche de réservation"			
Nom : RONDOR		Arrivée le : J-3	
Prénom : Dominique		Départ le : "J"	
Heure d'arrivée : 15 h		Heure de départ : 12 h 30	
Nombre de pax :	1	Nombre de nuits :	3
Confirmation demandée :		Oui : <input checked="" type="checkbox"/>	Non : <input type="checkbox"/>
		Par : Fax	
		Reçu le : 18.04.2015	
Nombre de chambre :	1	Type de chambre :	Standard <input checked="" type="checkbox"/> Supérieur <input type="checkbox"/> Suite <input type="checkbox"/>
		Numéro de chambre :	
		Selon plaquette du centre d'examen	
Tarif : plaquette		Forfait : B&B	1/2 pension :
		Pension complète :	
INDIVIDUEL		Agence <input type="checkbox"/> Société <input checked="" type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/>	
Nom : RONDOR		Nom : Société Champagne Henriot	
Prénom : Dominique		Contact : Brigitte LEROI	
Adresse :		Adresse : 81, Rue Coquebert	
.....		Code postal : 51100	
.....		Ville : Reims	
Code postal :		Pays : France	
Ville :		Téléphone : 03 26 89 53 00	
Pays :		E.mail : france@champagne-henriot.com	
Téléphone :			
Portable :			
E.mail :			
		Prise en charge :	
		Chambre : <input type="checkbox"/>	B&B : <input checked="" type="checkbox"/>
		1/2 pension : <input type="checkbox"/>	Pension complète : <input type="checkbox"/>
Garanties :			
Arrhes demandées : Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Montant : € Reçu le :			
N° de Carte de paiement : Type de carte :			
Date d'expiration : /			
Observations :			
Entreprise sans contrat.			
Premier séjour dans l'hôtel du centre d'examen.			
Enregistrée : <input checked="" type="checkbox"/>			
Contrôlée : <input type="checkbox"/>			
Date : le 18 avril 2015		Agent de réservation :	Maria

SESSION 2015	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 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

**FICHE CANDIDAT
SUJET N°1**

**SITUATION 1
- Annexe 2 -**

**DOCUMENT CANDIDAT
Hôtel du Centre d'examen**

Champagne Henriot

TÉLÉCOPIE

De : Brigitte LEROI
Poste : Secrétaire de direction

À l'attention de : Maria
Société : Hôtel du centre d'examen
Service : Réservations

Date d'envoi : le 18 avril 2015
Heure d'envoi : 15h28
Nombre de pages y compris celle-ci : 1

N° Télécopie : 03 26 89 53 10

M E S S A G E

Madame,

Suite à mon appel téléphonique de ce jour, je vous confirme la réservation suivante :

Une chambre pour 1 personne au nom de Dominique RONDOR du "J-3" au "J", soit 3 nuits.

Prise en charge société : forfait chambre + petit-déjeuner.

Paiement dès réception de la facture.

Cordialement,
Brigitte LEROI

Champagne HENRIOT - Depuis 1808
81, Rue Coquebert - 51100 Reims -
France

SESSION 2015	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 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

**FICHE CANDIDAT
SUJET N°1**

**SITUATION 1
- Annexe 3 -**

Hôtel "du centre d'examen"									
NOM :	Mme/M. RONDOR (Sté Henriot)						Chambre N° : ... X...		
Adresse :	81, Rue Coquebert, 51100, Reims						Facture N° :		
Séjour :	Du ... J-3... au ... J ... 2015								
DATES :	J-3	J-2	J-1	J					
Arrangement	B&B	B&B	B&B						
Taxe de séjour	Prix plaquette	Prix Plaquette	Prix plaquette						
Bar	25 €	18 €							
Restaurant	1 menu plaquette.	1 menu plaquette.							
Cave	1/2 eau	1/2 btle blanc	1/2 btle rouge						
Minibar		1 coca	1 jus de fruits	1 soda					
Garage privé	Prix Plaquette	Prix Plaquette	Prix Plaquette						
TOTAL DU JOUR	X	X	X	X					
Report		X	X	X					
À Reporter	X	X	X						
PAIEMENT (Mode de règlement) : X.....							MONTANT TOTAL TTC :	X	
							ARRHES :		
							NET À PAYER :	X	

SESSION 2015	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 5 sur 5