

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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°2**

**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 : Entretien entre le/la responsable hébergement et le/la gouvernant(e)**

La mairie vous a informé en urgence que des travaux de rénovation des canalisations d'eau auront lieu dans la rue où se situe votre hôtel, et qu'il y aura une coupure d'eau de 10h00 à 17h00 demain. Vous êtes responsable de l'hébergement et vous convoquez, Paul(e) votre gouvernant(e) général(e) pour envisager avec lui/elle les différentes dispositions qu'il convient de prendre afin d'éviter le mécontentement éventuel des clients. Il est 9h.

**Travail à faire :**

Vous recevez votre gouvernant(e) et vous élaborez avec lui/elle un plan d'actions.

**Situation n° 2 : Réunion avec l'équipe d'encadrement**

Durant votre absence (2 semaines de congés payés), Paul(e), la/le gouvernant(e) général(e) et Dominique, nouvellement nommé(e) chef de réception par promotion interne, ont été confronté(e)s à certaines difficultés. Après lecture et sélection des remarques présentes sur le site de commentaires en ligne Tripadvisor (**Annexe 1**), vous avez décidé de les recevoir aujourd'hui.

**Travail à faire :**

- Vous accueillez Dominique et Paul(e).
- Vous menez l'entretien.

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°2	Page 1 sur 4

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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°2**

**Situation n° 3 : Negoziazione commerciale**

Pietro, impiegato commerciale nell'albergo del centro d'esame, aveva appuntamento oggi con il Sig./la Sig.ra Martini, responsabile di un gruppo musicale che dovrà esibirsi in città alla fine del mese d'agosto. Pietro si è dovuto assentare per motivi familiari. Lei deve quindi sostituirlo per portare avanti la negoziazione. Le uniche informazioni a Sua disposizione sono le seguenti: soggiorno di un gruppo di 30 musicisti dal venerdì 28 alla domenica 30 agosto 2015.

L'hanno informata/o telefonicamente che La Sig.ra/il Sig. Martini è appena arrivata/o in albergo.

**Missione:**

- accolga il Sig./la Sig.ra Martini
- porti avanti la negoziazione

**Situation n° 3 : Negociación comercial**

Pedro, agregado comercial en el hotel del centro del examen, tenía una cita hoy con el Sr./la Sra. Valverde, responsable de un conjunto de música que va a actuar a finales del mes de agosto en la ciudad.

Pedro tuvo que ausentarse por motivos familiares. Por lo tanto, usted lo reemplaza para llevar a cabo esta negociación. Los únicos datos a su disposición son los siguientes : se trata de la estancia de un grupo de 30 músicos con llegada el viernes 28 y salida el 30 de agosto de 2015.

Acaban de informarle por teléfono de la llegada del Sr./de la Sra. Valverde al hotel .

**Tarea :**

- Usted acoge al Sr./a la Sra. Valverde.
- Usted lleva a cabo la negociación.

**Situation N° 3 : Handelsverhandlung**

Peter, kaufmännischer Angestellter des Hotels des Prüfungszentrums, war heute mit Frau / Herrn Meyer verabredet, Leiter/in eines bayerischen Musikensembles, das Ende August in der Stadt auftreten soll.

Peter musste aus familiären Gründen weggehen. Sie vertreten ihn also, um diese Handelsverhandlung zu führen. Sie verfügen nur über folgende Informationen: die Gruppe besteht aus 30 Musikern, die sich vom 28. bis zum 30. August im Hotel aufhalten werden.

Herr Meyer ist soeben angekommen und man hat Sie gerade darüber telefonisch informiert.

**Aufgabe:**

- Sie empfangen Herrn Meyer.
- Sie führen die Verhandlung.

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°2	Page 2 sur 4

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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°2**

**Situation n°4: Explain to a trainee about cleaning products used in the housekeeping department.**

You are replacing the head housekeeper who is on maternity leave. Welcome Mark/Sarah Hill, a young British trainee who arrived last night from Coventry Hotel School. He/She will work as a room attendant for four weeks in your establishment. He/She has never worked in a housekeeping department before.

**Task:** - Meet Mark/Sarah in the head housekeeper's office.

- Describe and explain what products there are in the basket on your desk.
- Tell him/her how to avoid excessive consumption.
- Tell him/her about risks and how to comply with safety regulations.
- Answer the trainee's questions.

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°2	Page 3 sur 4

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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°2**

**SITUATION 2 - Annexe 1 -  
Extrait de quelques commentaires clients :**



“Situation exceptionnelle mais...”



Avis écrit le 10 mai 2015

Le + de cet hôtel : sa situation. Pour le reste, l'accueil est inexistant : même pas un regard (ou tout juste), l'employé a les yeux rivés sur son ordinateur et nous réduit à une "carte de crédit et un nombre de nuits" c'est tout ; remise de la clé de la chambre et voilà ! Le rapport qualité/prix est très décevant.....

Peut mieux faire...



Avis écrit le 6 mai 2015

Habitué à un autre hôtel de la ville, je me suis retrouvé chez "hôtel du centre d'examen" par manque de place dans l'hôtel "X" que je fréquente habituellement. J'ai réservé 2 chambres par téléphone et une semaine avant mon arrivée, j'ai envoyé un mail demandant d'avoir des chambres communicantes : il m'a été répondu immédiatement que l'on ferait suite à ma demande. Le jour J, ma chambre n'était pas communicante avec celle de mes enfants : j'ai averti la réception qui m'a répondu que le type de chambre que j'avais réservé ne pouvait pas être communicante ! Je n'ai pas apprécié la manière de répondre. De plus, on ne m'a pas proposé de solution même payante...c'est ça ou rien !!!!!!!

“Quelle déception !”



Avis écrit le 2 mai 2015

Une catastrophe !!! Je n'ai jamais séjourné dans un hôtel aussi détestable ! Impossible d'avoir la chambre avant 16H00 (notre chambre n'était pas prête !) : de qui se moque-t-on !? Personnel des étages qui semble débordé par son travail... il faudrait peut être songer à embaucher !!.....

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°2	Page 4 sur 4