

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

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 : Négocier un contrat avec une société.

Vous avez rendez-vous avec M. ou Mme REMO, qui désire implanter une antenne de son entreprise (pièces détachées pour l'industrie) à proximité de la ville du centre d'examen. L'emplacement lui semble idéal pour élargir son réseau national. Il (elle) désire s'entretenir avec vous pour connaître vos offres et services.

Vous préparez et menez l'entretien avec M. ou Mme REMO.

Situation n°2 : Meeting the new floor supervisor to discuss his/her work

You meet Jayden Wilkins who was hired two weeks ago as floor supervisor in the hotel where the examination takes place. You meet him/her during his/her service, in a room he/she has just inspected. You have noticed he/she has made a few mistakes over the past few days. You check his/her work and discuss it so that he/she can improve.

Meet Jayden and conduct the interview.

You can use:

- a hotel room which has just been inspected
- a writing pad/ a paper board/white board

Situation n°3: Entretien entre le responsable de l'hébergement et le chef de réception

Vous accueillez la semaine prochaine, un club européen de joueurs de bridge (annexe 1). Ils ont choisi votre établissement pour organiser leur rencontre annuelle qui a lieu pour la première fois dans la ville du centre d'examen.

Vous serez absent la semaine prochaine ; vous ne pourrez donc pas effectuer l'accueil de ce groupe.

Vous déléguez ce travail à votre nouveau chef de réception.

Désirant offrir un accueil et un séjour irréprochables, vous profitez de cet entretien pour faire un rappel sur les règles d'accueil des groupes.

Vous préparez et menez l'entretien avec le(la) chef de réception.

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

Situazione 4: Colloquio di lavoro

Lei cerca una persona che parli italiano e francese per uno stage estivo di 4 mesi, al ricevimento.

Ha pubblicato un annuncio su internet e ha ricevuto numerose risposte.

Lei riceve oggi Enrico/a SALINA per un colloquio di lavoro.

Missione:

Prepari il colloquio di lavoro con l'aiuto dell'allegato 2.

Conduca il colloquio di lavoro con Enrico/a SALINA

Situación 4: Entrevista laboral

Usted busca a una persona que hable español y francés para unas prácticas de 4 meses durante la temporada de verano en recepción.

Publicó un anuncio por internet y recibió numerosas respuestas.

Hoy recibe a Enrique/Laura SALINAS, para una entrevista laboral.

Tarea:

Prepare la entrevista profesional basándose en el anexo 2.

Lleve la entrevista de trabajo con Enrique/ Laura SALINAS.

Situation 4: Einstellungsgespräch

Sie sind auf der Suche nach einem deutschsprachigen Praktikanten für die 4 Monate der Sommersaison an der Rezeption.

Im Internet haben Sie eine Anzeige aufgegeben und zahlreiche Antworten erhalten.

Heute treffen Sie für das Einstellungsgespräch Erich/Erika SALZBERG.

Aufgabe :

Bereiten Sie anhand von Anhang 2 das Einstellungsgespräch vor.

Führen Sie das Einstellungsgespräch mit Erich/Erika SALZBERG.

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 3 : ANNEXE 1 FICHE DE RÉSERVATION GROUPE

NOM DU GROUPE : CLUB ARC EN CIEL							
DATE ARRIVÉE : J +8				HEURE D'ARRIVÉE PREVUE : 14H /16H			
DATE DÉPART : J +11				HEURE DE DEPART PRÉVUE : 14 H			
EN INDIVIDUEL <input type="checkbox"/> EN GROUPE <input checked="" type="checkbox"/>							
NBRE DE NUITS : 3							
NBRE DE PERSONNES : 22							
NB DE CHAMBRES ET TARIFS (T) SUIVANT PLAQUETTE							
DATES	GLD T :	GLB T :	GLBP T :	FAM T :	PMR T :	SUITE T :	TOTAL #
J + 8	12 (SGL)	5 (DBL)					17
J + 9	12 (SGL)	5 (DBL)					17
J + 10	12 (SGL)	5 (DBL)					17
NOM DU CONTACT: MME LESSOUR							
TÉL PORTABLE : 07.98.76.54.43				ou FAX : 01.56.76.78.89			
ADRESSE EMAIL : alex.lessour@gmail.com							
ADRESSE DE CORRESPONDANCE : 78 RUE DE L'ESTRAPADE							
CP : 75005 VILLE : PARIS				PAYS : FRANCE			
NOM DU GUIDE :				TÉL PORTABLE :			
DATE OPTION :							
RÉSERVATION GARANTIE PAR :							
FAX DE SOCIÉTÉ :				EMAIL :			
ACOMPTÉ : 2 200 €				HABITUÉ :			
TYPE DE PAIEMENT : VIREMENT BANCAIRE							
RÈGLEMENT SOLDE : AU DÉPART							
TYPE DE PRISE EN CHARGE : ½ pension X FULL CREDIT							
AUTRES PRESTATIONS :							
DATES	PDJ	DÉJEUNER	DINER	SALON	TYPE DE FORFAIT		
J + 8				CF PLAQUETTE	½ P		
J + 9	22	22		CF PLAQUETTE	½ P		
J + 10	22	22		CF PLAQUETTE	½ P		
J + 11	22	22					
OBSERVATIONS :							
CHAMBRES CALMES / ÉTAGES DIFFÉRENTS							
VIP : MME LESSOUR : SURCLASSEMENT + ACCUEIL NIVEAU 1							
CLIENTS EXIGEANTS, EN COMPÉTITION							
NE VEULENT PAS ÊTRE DÉRANGÉS EN SALLE DE RÉUNION / PAS DE PAUSE							
SALON SELON PLAQUETTE À LA JOURNÉE / MISE EN PLACE : 5 PETITES TABLES DE 4 JOUEURS							
ROOMING LIST : X							
NOM :				RESPONSABLE HÉBERGEMENT		DATE : 12/04/N	
						HEURE : 15 H	
BTS Responsable d'Hébergement à référentiel commun européen						Session 2016	
Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes				RHE5MAH		Page 3/6	

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 4 :
ANNEXE 2**

CURRICULUM VITAE

Enrico/a SALINA

Dati personali:

Nato/a il 21 maggio 1994 a Bologna
Residente in Via Maggiore n° 3, 40120 Bologna
Tel. 06 95 69 72 48
e.salina@gmail.com

Formazione:

settembre 2013 – giugno 2015: BTS RH – Lycée Rabelais, Dardilly, Francia
giugno 2012: maturità, liceo Marconi, Bologna

Esperienza professionale:

luglio 2015 – aprile 2016: cameriere/a ai piani, albergo ai Portici *** Bologna
maggio 2014 – agosto 2014: stagista presso l'Hotel Le Royal **** Liège (Belgio), piani e ricevimento
luglio 2012 – agosto 2013: cameriere/a presso il pub Blue Note, Londra

Competenze:

Italiano: madrelingua
Francese: letto, scritto e parlato correntemente
Inglese: letto, scritto e parlato correntemente

Word, excel, power point, software alberghieri

Varie:

Patente B

Hobby:

Cinema, pallavolo, fotografia, viaggi

BTS Responsable d'Hébergement à référentiel commun européen		Session 2016
Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	RHE5MAH	Page 4/6

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 4 :
ANNEXE 2**

CURRÍCULO

Enrique/Laura SALINAS

Datos personales:

Nacido(a) el 21 de mayo de 1994 en Barcelona
 C/ Mayor, 3 – 08033 Barcelona
 Móvil francés: 06 95 69 72 48
salinas@gmail.com

Formación académica:

Septiembre de 2013 – junio de 2015: BTS RH – Lycée Rabelais, Dardilly (Francia)
 Junio de 2012: Bachillerato, Instituto Maragall, Barcelona

Experiencia profesional:

Julio de 2015 – abril de 2016: mozo, Hotel Sol*** en Barcelona
 Mayo de 2014 – agosto de 2014: prácticas en el hotel Le Royal **** Liège (Bélgica), pisos y recepción
 Julio de 2012 – agosto de 2013: camarero en el pub Blue Note, Londres

Competencias:

Español: lengua materna
 Francés: C1 (hablado, leído, escrito)
 Inglés: B2 (hablado, leído, escrito)

Word, excel, power point, programas hoteleros

Varios:

Carné de conducir

Ocios:

Cine, voleibol, fotografía y viajes

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 4 :
ANNEXE 2

LEBENS LAUF

Erich / Erika SALZBERG

Persönliche Daten:

Geboren am 21. Mai 1994 in Salzburg
Hauptstr. 3, 5020 Salzburg
Französische Handynummer: 06 95 69 72 48
esalzberg@gmail.com

Ausbildung:

September 2013 – Juni 2015: BTS RH – Lycée Rabelais, Dardilly (Frankreich)
Juni 2012: Matura (österreichisches allgemeines Abitur) am Bundesgymnasium Mozart in Salzburg

Berufserfahrung:

Juli 2015 – April 2016: Tagesreiniger, Hotel Traube *** in Salzburg
Mai 2014 – August 2014: Praktikant/in im Hotel Le Royal **** Liège (Belgien), Etagen und Rezeption
Juli 2012 – August 2013: Kellner im Pub Blue Note, London

Fähigkeiten:

Deutsch: Muttersprache
Französisch: C1 (in Wort und Schrift)
Englisch: B2 (in Wort und Schrift)

MSWord, MExcel, MSPowerPoint, Hotelsoftware

Sonstiges:

Führerschein

Hobbys:

Kino, Volleyball, Foto, Reisen

BTS Responsable d'Hébergement à référentiel commun européen		Session 2016
Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	RHE5MAH	Page 6/6