

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°1

### **SITUATION :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable de l'hébergement de l'hôtel du centre d'examen.

Vous allez rencontrer les situations suivantes :

#### **Situation n° 1 : Demande spécifique d'un client**

Vous êtes appelé/e par un réceptionniste pour répondre à une demande spécifique d'un/e client/e. M./Mme DUBOIS est présent/e dans votre établissement depuis la veille. Il/elle bénéficie d'un tarif corporate (rack -25%) et d'un surclassement pour ce séjour qu'il/elle souhaite prolonger. Informations complémentaires : le TO prévisionnel pour J+1 et J+2 est de 95 %.

**Travail à faire** : Vous accueillez M./Mme DUBOIS à la réception et répondez à ses demandes. Vous procédez aux activités de réception qui en découlent.

#### **Situation n°2 : Recruitment of a trainee**

Paul/a LAWLOR is on holiday in your area and takes the opportunity to meet you to apply for a traineeship.

You have an appointment in your office that day with Paul/a LAWLOR to make sure that the young trainee who comes from a hospitality school in Dublin will meet your expectations and profile requirements for a one-month training period at the reception.

**Task:**

- Meet Paul/a LAWLOR
- Lead the interview

#### **Situation n° 3 : Entretien au sujet d'un accueil de groupe :**

Vous devez vous absenter pour quelques jours et souhaitez confier le suivi du dossier « Rising Stars », groupe sportif en arrivée dans 48h à Hugo/Agnès, chef de brigade. Vous faites le point avec lui/elle sur ce dossier en cours.

**Travail à faire** : Vous lui présentez le dossier du groupe concerné et les différents documents le composant (annexes 1, 2 et 3).

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°1**

**Situación 4: Presentar una reclamación a un proveedor de servicios de lavandería industrial externa**

Usted se ha dado cuenta de varios fallos en el funcionamiento del departamento de pisos. La empleada de la lencería le indicó que se respetaban cada vez menos los horarios de entrega de la ropa: 8.15 h/ 8.30 h en vez de 7.30 h/ 7.45 h. Además, el repartidor, a veces, deja el carro de la ropa limpia delante de la entrada de servicio en vez de dejarla en la lencería tal como viene previsto en el contrato. Encima, la ropa entregada viene con manchas y agujeros. Por esos motivos, usted ha llamado al responsable de esta lavandería industrial.

**Tarea:**  
Acoja al proveedor.  
Lleve a cabo la entrevista.

**Situazione 4: Reclamo al fornitore del servizio lavanderia industriale esterno**

Ha constatato alcune disfunzioni presso il servizio ai piani. L'addetta alla lavanderia Le ha segnalato che gli orari di consegna della biancheria erano sempre meno rispettati: ore 8:15/8:30 anziché 7:30/7:45. Per giunta, l'addetto alle consegne qualche volta lascia il carrello della biancheria davanti all'ingresso di servizio anziché portarlo davanti alla lavanderia com'è invece previsto dal contratto. Da ultimo la biancheria viene spesso consegnata macchiata e bucata. Per questi motivi, ha contattato il responsabile della lavanderia industriale.

**Missione:**  
Accolga il responsabile della lavanderia industriale.  
Conduca il colloquio.

**Situation 4: Reklamation bei einer Großwäscherei**

Im Housekeeping haben Sie Probleme festgestellt. Die Wäscherin hat Ihnen mitgeteilt, dass die Lieferzeiten der externen Großwäscherei seit einiger Zeit selten eingehalten werden: 8Uhr15 / 8Uhr30 anstatt 7Uhr30 / 7Uhr45. Außerdem lässt der Lieferer den Wäschewagen manchmal vor dem Diensteingang stehen, anstatt - wie laut Vertrag - in der Hotelwäscherei. Hinzu kommt, dass die Wäsche oft Flecken oder Löcher hat. Aus diesen Gründen haben Sie den Verantwortlichen der externen Großwäscherei kontaktiert.

**Aufgabe:**  
Empfangen Sie den Verantwortlichen der externen Großwäscherei.  
Führen Sie das Gespräch.

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°1**

**SITUATION n°3 : Annexe 1**

Hôtel du centre Fiche de réservation groupe						
<b>Nom de la société, de l'agence, du groupe :</b> FR MP VB / Fed. Régionale Midi Pyrénées de Volley Ball				<b>Dates de séjour :</b> J+2 à J+4		
<b>Adresse :</b> 123 BD des Maréchaux 34000 Montpellier <b>Tel./Fax :</b> 04 67 86 18 00 / 04 67 92 12 28				<b>Heure Arrivée :</b> 18 h <b>Départ :</b> 10 h		
<b>Type de manifestation :</b> Compétition sportive				<b>Nombre de personnes :</b> 22		
<b>Nom de l'interlocuteur :</b> A. DESNOEL				<b>Coordonnées :</b> 06 89 68 07 04 a.desnoel@fedmpvb		
<b>Adresse de facturation :</b> Service comptabilité FRMPVB (adresse ci-dessus)				<b>Conditions de prise en charge :</b> Pension complète Extras en cash ou CB		
Libellé prestations	Quantités		Tarif par Personne	Libellé prestations	Quantités	Tarif (pour info)
	Single	Double				
<b>Chambres (types)</b>				<b>Type de forfait :</b>		
- Classique Twin		8	Tarif plaquette	- pdj buffet	22	Tarifs plaquette
- supérieure	4		Tarif plaquette	- déjeuner	22	
- suites	2			- dîner	22	
<b>Restauration</b>				<b>Salon</b>		
- Diner groupe - Déjeuner groupe	Menus groupe aménagés			- XXX (19/21h)	1	Non facturé
<b>Divers : Ligne tel. et mini bar fermés Privatisation salle fitness J+3 au matin</b>						
<b>Bagages :</b> in _____ out				<b>Navettes :</b> <del>xxxxxx</del>		
<b>Gratuité</b>	1 / 2 Double Sup junior suite + Salon pour briefing					
<b>Observations</b>	Parking bus (emplacement à bloquer) Privatisation salle fitness le 18 au matin (9h/11H)					
<b>Date d'option :</b> 05/03	<b>Acomptes (nombre de versements, montant):</b> 2 Versements 50 % + 50 % avant arrivée 1 <sup>ER</sup> ACPTÉ OK RECU					
<b>Date réservation</b> 01 /03	<b>Nom de l'agent de réservation :</b> le candidat					

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°1**

**SITUATION n°3 : Annexe 2**

Destinataire	Coordonnées complètes de l'hôtel du centre d'examen	Expéditeur	<b>Fédération Régionale Midi Pyrénées de Volley Ball</b>  <b>123 BD DES MARECHAUX 34000 MONTPELLIER</b>
N° fax	(33) (1) 30 44 24 91	N° fax	04 67 92 12 28
<b>A l'attention de</b>	<b>Service commercial/Réception</b>	<b>De la part de</b>	<b>A.DESNOEL Trésorier/-ère</b>
<b>Pages : 1/3</b>	<b><u>Objet</u> : Liste des participants/Confirmation virement bancaire acompte</b>	<input type="checkbox"/> Urgent	<input type="checkbox"/> Réponse attendue

**Transmission Télécopie**

Date : le 2 Mai 10h45

Texte : Madame (Monsieur),

Voici enfin la liste définitive des joueurs et personnels d'encadrement de notre équipe ainsi que les références du virement bancaire au titre du 2ème acompte et solde de tout compte ; virement du 30 avril sur Société Générale sous le n°13286 780.

Je vous prie de bien vouloir excuser notre retard concernant cet envoi et reste à votre disposition pour toutes informations que vous jugerez utiles.

Compte tenu de l'enjeu sportif, je compte sur vous et votre équipe afin que ce séjour se déroule au mieux.

Cordialement,  
Avec mes remerciements.

**A. DESNOEL**

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°1**

**SITUATION n°3 : annexe 3**

**Hôtel centre d'examen**

**Rooming list**

**FÉDÉRATION VOLLEY BALL MIDI PYRENEES**

**Date : J+2**

SURNAME	NAME	Country	type of room	Position	J+2	J+3	Arrival time	Remarks
Bertrand	CARLETTI	France	Twin	Joueur	1	1		en groupe
Loïc	LEMARREC	France	Twin	joueur	1	1		en groupe
Pierre	PUJOL	France	Twin	joueur	1	1		en groupe
Junot	MISTOCO	Serbie	twin	joueur	1	1		en groupe
Sébastien	RUETTE	France	twin	joueur	1	1		en groupe
<b>Michaël</b>	<b>NAYROL</b>	France	<b>Single suite</b>	<b>CHEF D'EQUIPE</b>	1	1		en groupe
Gérald	HARDY	France	twin	joueur	1	1		en groupe
Olivier	DESSOURCES KIEFFER	France	twin	joueur	1	1		en groupe
J. Charles	MONNERAYE	France	twin	joueur	1	1		en groupe
Vincent	MONTMEAT	France	twin	joueur	1	1		en groupe
Stéphane	ANTIGA	France	twin	joueur	1	1		en groupe
<b>Gil</b>	<b>PELLAN</b>	France	<b>Single Suite</b>	<b>PRESIDENT</b>	1	1	<b>by car 11H</b>	<b>individuel</b>
Philippe	BARCA-CYSIQUE	France	twin	joueur	1	1		en groupe
Ludovic	CASTARD	France	twin	joueur	1	1		en groupe
Franz	GRANVORKA	France	twin	joueur	1	1		en groupe
Xavier	KAPFER	Suisse	twin	joueur	1	1		en groupe
Florian	KILAMA	France	twin	joueur	1	1		en groupe
Guillaume	SAMICA	France	twin	joueur	1	1		en groupe
Eric	DANIEL	France	Single Supérieure	Entraîneur	1	1		en groupe
Marc	FRANCASTEL	France	Single Supérieure	Entraîneur	1	1		en groupe
Marc	LAFFON	France	Single Supérieure	Médecin/Kiné	1	1		en groupe
J. Paul	ANDREA	France	Single Supérieure	Médecin/Kiné	1	1		en groupe
<b>TOTAL</b>					<b>22</b>	<b>22</b>		