

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

**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.

Vous allez rencontrer les situations suivantes :

**Situation n°1 :**

**Négociation fournisseur**

M. ou Mme CHRISTOPHE est votre fournisseur de produits d'entretien. Il (elle) a souhaité vous rencontrer pour vous présenter sa nouvelle gamme.

Les produits que vous utilisez actuellement ne vous donnent plus entière satisfaction. La mise en œuvre d'une démarche de développement durable vous paraît souhaitable. Vous êtes prêt(e) à envisager un renouvellement complet de la gamme.

**Travail :** accueillez et menez une négociation avec M. ou Mme CHRISTOPHE.

**Situation n°2 :**

**Conduite de réunion avec l'équipe d'encadrement**

Le remplacement de la gamme de produits d'entretien a été validé par la direction et sera effectif dans deux mois.

En l'absence de la gouvernante générale, vous avez convoqué l'équipe d'encadrement afin de définir les conditions de mise en place de ces nouveaux produits.

Vous définissez le calendrier des actions à mener depuis la phase de test jusqu'à la mise en place définitive.

**Travail :** accueillez l'équipe et animez cette réunion.

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

**SUJET N°1**

**FICHE CANDIDAT**

**Situation n°3 :**

**Empfang einer neuen Etagenhausdame/eines neuen Etagenherrs**

Sie sind Beherbergungsmanager. Die leitende Hausdame ist abwesend. In Ihrem Büro empfangen Sie an ihrem/seinem ersten Arbeitstag Frau/Herr Stolzenbach, die/den das Hotel als Etagenhausdame/-herr eingestellt hat.

**Aufgabe:** Sie erklären ihr/ihm, worin ihre/seine Arbeit besteht.

**Situation n°3 :**

**Accoglienza di un(a) nuovo(a) governante ai piani**

Lei è responsabile dei servizi di accoglienza e, in assenza della governante generale, accoglie nel Suo ufficio per il suo primo giorno di lavoro il signor / la signora Ruscello, appena assunto(a) nel Suo albergo come governante ai piani.

**Missione:** Le spieghi in che cosa consisterà il suo lavoro.

**Situation n°3 :**

**Acogida de un/a nuevo/a gobernante/a de pisos.**

Usted es responsable del alojamiento. En ausencia de la gobernanta general, usted acoge en su oficina a la señora / al señor Riachuelo que su hotel acaba de contratar de gobernanta/e de pisos.

**Tarea:** Es su primer día de trabajo y usted le explica en qué consiste el trabajo.

**Situation n°4 :**

**Meeting with a room attendant**

You are the rooms division manager. Due to staff shortage, you have recruited Mary/John, a young British employee, as a room attendant. She/he is new to the job and has just started. The housekeeper has reported that she/he keeps making mistakes and can't stand negative comments.

**Task:** Conduct a meeting with Mary/John in a room she/he has just cleaned and serviced, after a guest's departure.