

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°2

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 :

Organisation d'un séminaire résidentiel

Le groupe NOVARTIS a réservé 50 chambres individuelles du 6 au 9 octobre 2014, pour l'hébergement d'un séminaire résidentiel.

Cette entreprise a signé avec votre hôtel un contrat fixant des conditions tarifaires pour 2014.

Travail : Vous recevez M./Mme ASCIONE, responsable du projet chez NOVARTIS pour définir les modalités de séjour de ce séminaire.

Situation n°2 :

Réunion des femmes de chambre suite à des commentaires négatifs.

Vous venez de rencontrer Mme LESAGE qui vous a signifié les incidents suivants :

- « Dans le couloir qui mène à ma chambre, un plateau de petit-déjeuner traîne par terre. »
- « Dans ma chambre, la télévision est débranchée, les serviettes de toilettes sont posées sur le lit, la moquette est mal aspirée... »
- « Le matin, je suis réveillée par des bruits de discussions ponctuées de rires. En m'approchant de la porte, j'ai pu entendre les femmes de chambres, qui se racontent leur dernier week-end. »
- « Le lendemain, l'aspirateur est passé à 8h sans aucune discrétion. »

Séjour du 12 au 14 mai 2014 par Mme LESAGE

Travail : En l'absence de la gouvernante, vous décidez de faire le point avec les 2 femmes de chambres concernées par ce constat négatif :

- Dominique employé(e) depuis 10 ans dans votre établissement,
- René(e) employé(e) depuis un an.

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°2

FICHE CANDIDAT

Situation n°3 :

Dealing with a guest's complaint

You are the Rooms Division Manager. Mr / Mrs Robertson, a guest who arrived yesterday, has asked to see you. He / She looks very angry.

Task: Meet Mr / Mrs Robertson at the Reception desk and deal with his/her complaint (See **Annex 1**).

Situation n°4 :

Besprechung mit dem Hoteldirektor / der Hoteldirektorin

Sie arbeiten im Hotel als Beherbergungsmanager. Bald werden Sie Frau Todorov, eine Diva, einen sehr anspruchsvollen VIP-Gast (Siehe Anhang 2) empfangen. Sie haben eine Verabredung mit dem Hoteldirektor / der Hoteldirektorin.

Aufgabe:

Sie erklären ihm / ihr, was Sie für die Anreise und den Aufenthalt von Frau Todorov geplant haben.

Situation n°4 :

Colloquio con il Direttore / la Direttrice dell'albergo

Lei è responsabile dei servizi di accoglienza. Tra poco accoglierà la signora Todorov, diva, cliente VIP, (cf allegato 2) particolarmente esigente. Ha un appuntamento con il Direttore / la Direttrice dell'albergo.

Missione : Deve esporre al Direttore / alla Direttrice quel che ha previsto per l'arrivo e il soggiorno della signora Todorov.

Situation n°4 :

Entrevista con el/la Director/a del hotel

Usted es responsable del alojamiento.

Su hotel va a acoger dentro de poco a la Señora Todorov, diva, cliente VIP (ver anexo 2) particularmente exigente.

Tiene usted una cita con el/la Director/a del establecimiento.

Tarea: Usted le expone al / a la director/a lo que ha previsto para la llegada y estancia de la señora Todorov.

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°2

SITUATION 3 - Annexe 1

FICHE DE RESERVATION

Arrivée: jour J+1
Heure: 18h

Départ: J+5

Nom: ROBERTSON Prénom: Paul / Jane
 Adresse: 718 Church Road BN1 8LA Brighton
 Téléphone: _____ Télécopie: _____
 Portable: _____ E-mail: _____

☐	Chambre Standard	2 Adultes	Grand lit	☒	Fumeur	Vue Parc	☒
☒	Chambre Supérieure		2 lits		Non Fumeur	☒	Vue Canal
☐	Junior Suite	☒ Enfants					
☐	Suite						
☐	Chambre pour Handicapés						

Tarif et Facturation

Tarif	<u>tarif centre d'examen</u>
Prestations réglées par le client au départ	
Prestations réglées par l'agence/la société	
Coordonnées :	Contact
	Adresse
	Téléphone
	Fax
	Mail

Garanties

☐ N° de carte bancaire :	Date d'expir. :
☐ Arrhes :	Reçues le
☐ Fax/Mail/Courrier	
☐ Agence	
☐ Date d'option :	☐ Heure d'option :

à régler avant le
vu Hôtel X

Remarques

Réservation transmise par hôtel X (fermé pour travaux) - Mr et Mme Robertson sont des clients habitués de l'hôtel X et demandent une chambre calme.

☒ Réservation	reçue le <u>5-15</u>	par <u>Julie</u>	N° PMS :
☐ Confirmation	reçue le	par	N° d'annulation :
☐ Annulation	reçue le	par	
☐ Contrôlée	le	par	

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°2

SITUATION 4 - Annexe 2

**FICHE DE
RESERVATION**

Arrivée: **J+1**
Heure: **09h**

Départ: **J+4**

Nom : TODOROV	Prénom : IRINA
☐ Adresse :	
☐ Téléphone : ☐ Portable :	☐ Télécopie : ☐ E-mail :

☐ Chambre Standard	1 Adultes	Grand lit	Fumeur	Vue Parc	X
☐ Chambre Supérieure		2 lits	Non Fumeur	Vue Canal	
☐ Junior Suite		étage supérieur			
1 Suite	Enfants	Age des enfants :			
☐ Chambre pour Handicapés		Lit supplémentaire :			
		Lit bébé :			

Tarif et Facturation

Tarif		tarif centre d'examen
Prestations réglées par le client au départ		
Prestations réglées par l'agence/la société		Opéra de
Coordonnées :	Contact	
	 Adresse	de la ville du centre
	 Téléphone	d'examen
	 Fax	
	 Mail	

Garanties

☐ N° de carte bancaire :	Date d'expir. :
☐ Arrhes :	Reçues le
☐ Fax/Mail/Courrier	
☒ Agence	
☐ Date d'option :	☐ Heure d'option :

Remarques

**# calme / loin asconneur . Pas de climatisation .
Pas de désodorisant . allergique poussière
arrivée matinale - bagages
Accueil VIP ??**

☒ Réservation	reçue le 12-15	par RH	N° PMS :
☐ Confirmation	reçue le	par	
☐ Annulation	reçue le	par	N° d'annulation :
☐ Contrôlée	le	par	