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 :

Gestion des plaintes clients

Le réceptionniste en poste ce matin vous demande de prendre l'appel téléphonique de M.ou Mme VERMONT parti(e) ce matin de l'hôtel (voir fiche de réservation annexe 1).

Travail :

Vous prenez l'appel et traitez la demande du client.

Situation n° 2 :

Conduite d'un entretien avec le/la gouvernant(e) général(e)

Dans le but d'améliorer la prestation chambre, la direction de l'hôtel du centre d'examen a décidé de mettre en place une carte proposant un choix d'oreillers (en plumes, en synthétique, en crin de cheval et avec billes de bois de cerisier).

Il vous semble nécessaire d'associer Gaël(le), gouvernant(e) général(e) de l'hôtel, à cette démarche.

Pour ce faire, vous le(la) recevez pour l'informer du projet et lui présenter l'organisation que vous souhaitez mettre en place. Vous concevez celle-ci, de la réception des oreillers jusqu'à la remise à blanc par la femme de chambre, après le départ du client.

Travail :

Conduisez l'entretien avec Gaël(le).

Situation n° 3 :

Sales negotiation

You have an appointment today with Mr/Ms Meslay from the Deversey Lever group. He/She wants to discuss a possible partnership for his /her colleagues' accommodation at your hotel. One of the group's branches is based within easy reach of the city where the (exam centre) hotel is.

Your work : carry out the negotiation with Mr/Ms Meslay.

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

Situazione 4:

Formazione all'allestimento e all'uso del carrello ai piani di un/a impiegato/a nuovamente assunto/a.

La governante dell'albergo ____ è in ferie.

Lei deve dunque portare avanti il piano di formazione della governante assente e effettuare oggi una formazione destinata a Lorenzo/Lorenza, cameriere/cameriera ai piani che ha cominciato ieri a lavorare nell'albergo ____.

La formazione riguarda l'allestimento e l'uso del carrello ai piani.

Missione: Conduca la formazione.

Situation 4:

Schulung eines neuen Mitarbeiters / einer neuen Mitarbeiterin für die Bestückung und den Gebrauch des Etagenwagens.

Die Hausdame des Hotels ____ hat Urlaub.

Um ihren Ausbildungsplan weiterzuführen, bieten Sie heute dem Cleaner Emil / dem Zimmermädchen Sabine, der / das seit gestern im Hotel ____ arbeitet, eine Schulung an. In dieser Schulung geht es um die Bestückung und den Gebrauch des Etagenwagens.

Ihre Aufgabe: Sie führen die Schulung.

Situación 4:

Formación de un/a nuevo/a empleado/a al montaje y al uso del carro de la limpieza

La gobernanta del hotel ____ está de baja.

A pesar de eso y para seguir su plan de formación, usted decide hoy, formar a Mario/María, camarero/a de pisos que llegó ayer al hotel ____.

Usted lo/la formará sobre el montaje y el uso del carro de la limpieza.

Tarea: Lleve la formación.

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 1 - Annexe 1

FICHE DE RÉSERVATION

Nombre de personnes : A... **1**
E.....

DATE D'ARRIVÉE : **J-1**

Nombre de chambre
par type de chambre : ... **1**. single
.....* double
.....* twin
.....* junior suite

Heure d'arrivée : **18h30**

DATE DE DÉPART : **J (date du jour de l'examen)**

Nombre de nuits : **1**

Fumeur Non fumeur Communicante Lit bébé

MEP VIP Animal PKG lit supplémentaire

Arrangement

CH SEULE

SOIRÉE ÉTAPE

B&B

Prix annoncé : **tarif rack centre d'examen**

NOM DU CLIENT : **VERMONT** Prénom : **Michel(e)**

Chambre réservée par : TIERS **CLIENT** SOCIÉTÉ Contact :

Chambre payée par : TIERS **CLIENT** SOCIÉTÉ AGENCE

Adresse Sté :

Ou Client : **77 rue Jean Moulin, XXXXX Ville située à 300 kms du centre d'examen.**

N° de téléphone : **07.01.02.03.04**

Confirmation demandée : **oui** non Par : COURRIER **FAX**

Arrhes demandées : oui non Somme : Reçues le :

Garantie CB : Numéro : **4975666677775555** Date validité : ... **09/2019**
Type : **VISA**

OBSERVATIONS :

Réservation reçue le : **J-10** Par... **Margault**
Réservation modifiée le : à h par :
Réservation annulée le : à h par :

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