

E1 par épreuve ponctuelle**PRATIQUE PROFESSIONNELLE**
en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2**CONSIGNES aux AUTEURS de SUJETS**

(cf. document d'évaluation)

I - DÉFINITION de l'ÉPREUVE

pratique et orale : durée 50 minutes

L'évaluation des acquis des candidats (Établissements privés hors contrat, individuels et CFA non habilités à pratiquer le CCF) s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale.

1 - Objectifs : L'épreuve a pour but de vérifier les aptitudes du candidat à :

- mettre en oeuvre des techniques d'accueil-réception en hôtellerie en français et en anglais
- communiquer oralement en français et en langue vivante étrangère 2,
- utiliser des outils professionnels : téléphone, Internet et logiciels hôteliers.

2 - Nature et modalités :

Il s'agit d'une simulation d'accueil-réception suivie d'un entretien avec le jury. Sa durée globale se décompose en trois phases :

- 5 min : prise de connaissance du contexte professionnel présenté par le jury au candidat ;
- 30 min : réalisation sous la forme d'un jeu de rôle comprenant 1 sketch en français, 1 sketch en anglais et un contact simultané à l'un des 2 sketches ;
- 15 min : entretien avec le jury en français et en langue vivante étrangère 2.

L'épreuve se déroule :

- dans un atelier de travaux professionnels Hébergement, équipé d'une banque de réception, d'outils informatiques et de communication ;
- devant quatre examinateurs : un enseignant du domaine professionnel, un professeur d'anglais, un professeur de langue vivante étrangère 2 et un professionnel. Trois des quatre examinateurs, dont le professeur d'anglais, jouent le rôle de clients.

Lors de l'entretien, le candidat doit mettre en évidence les points forts et les points faibles de la simulation d'accueil-réception et proposer des solutions le cas échéant. Cette analyse sera réalisée en français dans un premier temps. Le candidat sera ensuite interrogé en langue vivante étrangère 2, sur un point des situations vécues, à préciser sur le document jury. Les échanges en langue vivante étrangère 2 n'excéderont pas 50 % du temps consacré à l'entretien.

3 - Évaluation :

Les examinateurs apprécient les compétences techniques et les attitudes professionnelles du candidat :

- l'approche méthodologique,
- la pertinence des arguments, la perception du comportement,
- la qualité de la communication en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2,
- l'aptitude à utiliser les documents et les outils professionnels.

L'épreuve est sanctionnée par une note globale sur 20 en points entiers, conformément au document d'évaluation en vigueur.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis en deux exemplaires au service chargé de l'organisation de l'examen.

II - RÉDACTION et PRÉSENTATION des SUJETS

Il faut impérativement utiliser les maquettes de base en vigueur sans les modifier.

1 - Rédaction

Chaque auteur doit fournir **un jeu de 2 sketches d'accueil-éception : 1 en français et 1 en anglais** comportant :

- la mise en situation (document CANDIDAT)
- 1 fiche de rôle "client(s)" (document JURY 1)
- les résultats attendus (document JURY 2)
- les indications utiles pour le Centre d'examen (document professeur RESSOURCE)

Chaque sujet (sketches 1 et 2 confondus) comprendra :

- 2 techniques différentes au desk ou au téléphone,
- de la conciergerie au desk ou au téléphone,
- une situation simultanée à l'un des deux sketches, au desk ou au téléphone,
- le thème du support d'interrogation en langue vivante étrangère 2.

Les résultats attendus seront précis, particulièrement les points importants et spécifiques de la situation que vous voulez évaluer.

2 - Présentation

Logiciels et CD Rom

Les sujets seront **présentés à l'aide de l'outil informatique** impérativement sous texteur et tableur (**fichiers.doc ou/et .xls**). Un **CD Rom réinscriptible** contenant la proposition de sujets doit être **joint au sujet fourni sur papier**. Il convient, par ailleurs, de :

- s'assurer que tout document éventuellement scanné soit modifiable,
- conserver une copie de sauvegarde en vue de modifications ultérieures éventuelles,
- nommer les fichiers de façon claire et rationnelle pour un tiers et d'identifier les supports.

Couleur

Aucun document ne pourra être imprimé en couleur. Si un document est en couleur, il faudra vérifier que sa reproduction en noir et blanc reste lisible. Toutefois, **l'original en couleur sera fourni ainsi que le test en noir et blanc**.

Droits d'auteur

Si vous souhaitez utiliser des textes ou des images dont vous n'êtes pas les auteurs (y compris ceux relevés dans la presse et les magazines), vous en fournirez les **sources précises** ainsi qu'une **autorisation écrite préalable de reproduction, à joindre impérativement à la proposition de sujet**.

Dans toute la mesure du possible, il est recommandé de ne citer aucune marque, enseigne... pour éviter les demandes d'autorisation de reproduction.

Protection des données et sécurité

Les auteurs devront **s'assurer de l'absence de virus** sur le CD Rom avant de le transmettre avec le sujet sur papier au Rectorat.

IMPORTANT :

Respecter la structure et la présentation du sujet (cf. maquette de la session)