

**E1 par épreuve ponctuelle
PRATIQUE PROFESSIONNELLE
en français, en anglais et en langue vivante 2**

**CONSIGNES «CENTRES d'EXAMEN »
et «PROFESSEUR-RESSOURCE »**

☛ **EXAMINATEURS**

Les **examineurs** seront **convoqués au minimum 30 minutes avant le début de chaque série** afin de prendre connaissance du sujet de la série considérée, vérifier le matériel informatique (logiciel hôtelier et logiciels standards) et la situation déjà créée, avec le professeur-ressource.

☛ **LIEU de DÉROULEMENT de l'ÉPREUVE et ÉQUIPEMENT**

L'épreuve se déroule dans un **atelier de travaux professionnels hébergement équipé** des matériels et comportant la documentation et documents ci-après :

Matériels :

- 1 banque de réception ;
- 1 ordinateur équipé du logiciel hôtelier* et du traitement de texte du centre d'examen avec imprimante (prévoir un deuxième poste à proximité, paramétré à l'identique) ;
- 1 connexion Internet ;
- 2 téléphones dont 1 dans la salle où se déroule l'épreuve (avec haut-parleur) ;
- 1 tableau d'affichage des tarifs appliqués à l'hôtel du centre d'examen ;
- 1 tableau d'affichage du change des devises étrangères et du cours de l'euro ;
- 1 terminal de cartes de paiement.

Documentation et documents :

- Documents de réception utilisés par le centre d'examen (fiches de réservation, cardex clients, fiches de police pour les voyageurs étrangers, messages clients...) pré-établis uniquement en français ;
- Documents de caisse tels que factures informatisées, bordereaux de caisse, bordereaux de change... pré-établis uniquement en français ;
- Documents d'organisation de la réception : cahier de consignes comprenant les consignes commerciales... pré-établis uniquement en français ;
- Feuilles de papier format A4 ;
- Listes des codes prix et des tarifs, prestations, règlements... de l'hôtel paramétré dans le logiciel hôtelier du centre d'examen ;
- Plaquette de l'hôtel ;
- Documents d'information destinés à renseigner les clients : plans de ville, de régions, cartes routières, guides divers, horaires d'avions, de trains, spectacles, cinéma... ;
- Journal local (du jour).

Seule la documentation touristique, autre que celle du centre d'examen, peut être proposée en anglais.

Une **copie de sauvegarde du sujet doit être remise au jury afin de réinitialiser la situation de base après le passage de chaque candidat.**

Le **professeur ressource** (technicien) désigné dans chaque centre d'épreuve, qui **ne participe pas à l'évaluation**, a pour rôle :

- *préalablement à l'épreuve, d'installer (ou de vérifier l'installation de) cet équipement minimum ;*
- *de préparer et d'éditer les documents demandés dans le sujet de l'épreuve (document «centre, professeur-ressource») ;*
- *au cours de l'épreuve, de faciliter la tâche des examinateurs et le déroulement de l'épreuve.*

(*) Prévoir la remise à zéro du travail du candidat et la recharge de la situation créée par sujet.