

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 (Anglais) : Recruiting a Front Desk Manager

You want to recruit a Front Desk Manager for your establishment. You would like him or her to start at the beginning of next month.

You have advertised the job on a specialized website and have received several answers. You have selected four candidates and have already met two of them. You are now meeting your third candidate Mr. Furman. (see appendix 1)

Task :

Mr. Furman has just arrived for the appointment. You welcome him and run the recruitment interview.

Situation n° 2 : Commercialisation de l'hôtel

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) DUBOIS du Laboratoire pharmaceutique PFIZER, dont une unité de production vient de s'installer dans la ville où se situe votre établissement.

Il (elle) souhaite obtenir des renseignements concernant votre offre d'hébergement. Le laboratoire reçoit sur de courtes périodes des collaborateurs venant de toute l'Europe sur toute l'année.

Travail :

Vous recevez Monsieur (Madame) DUBOIS.

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2008	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH3	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 2	Page 1 sur 9

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 (suite)
FICHE CANDIDAT

Situation n° 3 (Espagnol) : Litigio con un cliente extranjero

Frédérique, recepcionista en su hotel, le informa que el (la) señor(a) PÉREZ VILLA, cliente llegado(a) ayer a su establecimiento, desea entrevistarse con Usted. Está muy enfadado(a). (Ficha de reserva ; **anexo 2** y fax de confirmación : **anexo 3**)

Tarea :

Vaya a la Recepción, escuche la queja de este(a) cliente y resuelva el litigio.

Situation n° 3 (Allemand) : Reklamation eines ausländischen Gastes

Frédérique, Rezeptionistin in Ihrem Hotel, informiert Sie, dass Herr / Frau WOLF, ein Gast, der gestern in Ihrem Hotel angekommen ist, Sie treffen möchte. Er /sie ist sehr unzufrieden. (Siehe **Anlage 4** : Reservierungsschein und **Anlage 5** : Bestätigungsfax)

Aufgabe :

Sie gehen an die Rezeption, Sie hören sich die Beschwerde dieses Gastes an und lösen das Problem.

Situation n° 3 (Italien) : Litigio con un cliente straniero

Frédérique, addetta al ricevimento nel Suo hotel, La informa che il (la) signor(a) RICCARDI, cliente arrivato(a) ieri in albergo, desidera incontrarLa. È molto arrabbiato(a). (Scheda di prenotazione : **allegato 6** e fax di conferma : **allegato 7**)

Compito:

Vada alla Reception, ascolti la lamentela di questo(a) cliente e risolva il litigio.

Situation n° 4 : Entretien avec un chef de service

Suite à la plainte du client de la situation n° 3, vous convoquez le (la) gouvernant(e) général(e), M. (Mme) LOUVIGNÉ, afin d'identifier les raisons de cette réclamation et de trouver d'éventuelles actions correctives.

Travail :

Conduisez l'entretien.

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2008	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH3	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 2	Page 2 sur 9

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 1 - Annexe 1 -

Carl Furman

123, Ellis Street

Boston, MA, 01234

(123) 456 789

Email: carl.furman@domain.com

NATIONALITY : French and American

OBJECTIVE : A position in hotel management.

PROFESSIONAL EXPERIENCE : Front Desk Manager

4/2004-present day : DESERT SANDS HOTEL, Phoenix. AZ

Front Desk Manager

- * Manage front desk operations for this 80 room Three Star Hotel ;
- * Interview, hire, and supervise a staff of 5 ;
- * Book and coordinate local and national business conventions/seminars ;
- * Designed and implemented a guest survey to gauge satisfaction with the hotel, its staff, and services.

5/2002-4/2004 : LA MIRAGE HOTEL, Phoenix, AZ

Front Desk Clerk

- * Handled reservations, guest check in/out ;
- * Dealt with cash/credit card transactions for 50 rooms ;
- * Resolved guest complaints ;

9/1999 - 5/2002 : GOTTA FLY TRAVEL, Tucson, AZ

Travel Agent

- * Assessed client needs.
- * Handled plane reservations and hotel bookings.

COMPUTER SKILLS

- * IBM (Logistics II and Series 1)
- * SABRE Computer System

LANGUAGES

- *English : Mother tongue
- *French : Fluent
- *Spanish : Advanced

EDUCATION

- *University of Arizona Tucson. : Bachelor of Science in Business Administration, 1999
- *Hotel and Management School in Tucson, 1996
- *High School in Farmington Arizona, 1993

REFERENCES

- *Available on request.

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2008	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH3	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 2	Page 3 sur 9

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 2 –

Hôtel du Centre d'examen

Arrivée le :
J - 1
Heure : 20 h 55

**FICHE DE
RÉSERVATION**

Départ le :
J + 6
Heure : 11 h 00

☒ Réservation Reçue le : J-30 ParJean..... Mode de réservation :Téléphone.....
☒ Confirmation Reçue le J-30 ParJean.....

Nom :PÉREZ VILLA..... Prénom : Antonio(a).....
Adresse :Carretera de Madrid - Toledo - 28905 GETAFE (Madrid).....
N° de téléphone : 995 24 70 n° de fax : 983 44 87
Adresse e-mail :perez.villa@aol.com.....

Durée du séjour :7.....nuits
Nombre de personnes :1.....dont nb d'adultes : ...1.... et nb d'enfants :
Nombre de chambres : ...1....

Tarif : Plaque centre d'examen

N° Chambre : xxx.....

Chambre standard		Chambre de luxe	X	Chambre de luxe Mobilité réduite	
Chambre supérieure		Suite		Lit supplémentaire Lit bébé	

Réservation au restaurant, nb de couverts :1..... Heure :19h00.....

Société / Agence : BUSURSA.....Contact : Francisca HERNÁNDEZ
Facturation : Société.....
Tél : 00 34 995 24 70 Fax : 00 34 983 44 87..... e-mail : hernandez-busursa@aol.com.....

Demande de garantie : ☐ N° de carte de crédit : Type : Date d'expiration :
☐ Arrhes : ☐ Lettre ☒ Fax ☐ Email Reçues le :

Enregistrée ☒ Contrôlée ☒

OBSERVATIONS : confirmé par fax :
TRANSFERT AÉROPORT AVEC NAVETTE DE L'HOTEL DU CENTRE D'EXAMEN A L'ARRIVÉE
Vol en provenance de Madrid (arrivée 18 h 35)

Sacoche oubliée lors du dernier séjour à déposer en chambre AVANT L'ARRIVÉE

Client habituel, cardex informatique

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH3	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 2	Page 4 sur 9

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 3 -

S.A. BUSURSA – Carretera de Madrid – Toledo, km. 15 – 28905 GETAFE Téléfs. : 00 (34) 995 24 70 – Fax : 00 (34) 983 44 87 – www.busursa.com	
FAX	
De : Francisca HERNÁNDEZ Asesora del Director Técnico	Fecha : D -25
A : Hotel del centro de examen	Número de página : 1

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH3	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 2	Page 5 sur 9

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

Asunto : Confirmación de reserva

Señora, Señor :

Tras nuestra conversación telefónica, le confirmo la reserva siguiente :

Apellidos : PÉREZ VILLA

Nombre : Antonio(a)

Día de llegada: D -1

Día de salida : D + 6

Tipo de habitación : Habitación de lujo

Gracias por colocar en la habitación de nuestro(-a) cliente la cartera que olvidó en su última estancia. La factura del señor (la señora) PÉREZ VILLA correrá totalmente a cargo de nuestra sociedad.

El señor (la señora) PÉREZ VILLA llegará al aeropuerto de (ciudad del centro de examen) con el avión de las 18h35 procedente de Madrid. Desea utilizar el vehículo del hotel para su traslado desde el aeropuerto hasta el establecimiento.

Atentamente,

Francisca HERNÁNDEZ

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH3	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 2	Page 6 sur 9

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 4 –

Hôtel du Centre d'examen

Arrivée le :
J - 1
Heure : 20h55

**FICHE DE
RÉSERVATION**

Départ le :
J + 6
Heure : 11h00

☒ Réservation Reçue le : **J-30** Par**Jean**..... Mode de réservation :**Téléphone**.....
☒ Confirmation Reçue le **J-30** Par**Jean**.....

Nom :**WOLF**..... Prénom : **Dominik(a)**
Adresse :**Holstenwall 19 - 20 355 Hamburg**
N° de téléphone : 0049/683 24 70 n° de fax : 0049/683 44 87
Adresse e-mail : ...**wolf@GMX.de**...

Durée du séjour :**7**.....nuits
Nombre de personnes :**1**.....dont nb d'adultes : ...**1**.... et nb d'enfants :
Nombre de chambres : ...**1**....

Tarif : Plaque centre d'examen

N° Chambre : xxx.....

Chambre standard		Chambre de luxe	X	Chambre de luxe Mobilité réduite	
Chambre supérieure		Suite		Lit supplémentaire Lit bébé	

Réservation au restaurant, nb de couverts :**1**..... Heure :**19h00**.....

Société /Agence : Enslein & Schumberger.....Contact : Lara Köhn
Facturation : Société.....
Tél : 0049/683 24 70 Fax : 0049/683 44 87..... e-mail : **kolhnl@aol.com**.....

Demande de garantie : ☐ N° de carte de crédit : Type : Date d'expiration :
☐ Arrhes : ☐ Lettre ☒ Fax ☐ Email Reçues le :

Enregistrée ☒ Contrôlée ☒

OBSERVATIONS : confirmé par fax :
TRANSFERT AÉROPORT AVEC NAVETTE DE L'HOTEL DU CENTRE D'EXAMEN A L'ARRIVÉE
Vol en provenance de Hambourg (arrivée 18 h 35)

Sacoche oubliée lors du dernier séjour à déposer en chambre AVANT L'ARRIVÉE

Client habitué, cardex informatique

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH3	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 2	Page 7 sur 9

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 5 -

ENSLEIN & SCHUMBERGER – Holstenwall 19 – 20 355 HAMBURG Tel. : 00 49 / 695 24 70 – Fax : 00 49 / 683 44 87 – www.enslein&shumberger.com	
TELEFAX	

Von : KÖLHN Laura Assistentin des Betriebsleiters	Datum : D - 25
An : Hotel des Prüfungszentrums	Seitenzahl : 1

Betreff : Reservierungsbestätigung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie telefonisch vereinbart, bestätige ich Ihnen folgende Reservierung :

Name : Wolf

Vorname : Dominik(a)

Ankunftsdatum : D - 1

Abreisedatum : D + 6

Zimmerkategorie : Luxuszimmer

Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie die Aktentasche von Herrn / Frau WOLF, die er/sie bei seinem/ihrer letzten Besuch vergessen hat, aufs Zimmer bringen könnten. Die Rechnung von Herrn (Frau) WOLF wird von unserer Firma übernommen.

Herr (Frau) WOLF wird am Flughafen von (Stadt des Prüfungszentrums) mit dem Flug 3841 um 18 Uhr 35 aus Hamburg ankommen. Er/sie möchte mit dem Shuttlebus zum Hotel fahren.

Mit freundlichen Grüßen,

Lara KÖLHN

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH3	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 2	Page 8 sur 9

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 6 –

Hôtel du Centre d'examen

Arrivée le : J - 1 Heure : 20 h 55	FICHE DE RÉSERVATION	Départ le : J + 6 Heure : 11 h 00
---	---------------------------------	--

☒ Réservation Reçue le : **J-30** Par**Jean**..... Mode de réservation :**Téléphone**.....
☒ Confirmation Reçue le : **J-30** Par**Jean**.....

Nom :**Riccardi**..... Prénom : **Alessandro(a)**.....
 Adresse :**Via Calzaiuoli, 27 - 50100 FIRENZE (Fi)**.....
 N° de téléphone : 055 28 94 35 n° de fax : 055 21 56 24
 Adresse e-mail :**riccardi.alessandro@libero.it**...

Durée du séjour :**7**.....nuits
 Nombre de personnes :**1**.....dont nb d'adultes :**1**..... et nb d'enfants :
 Nombre de chambres :**1**...

Tarif : Plaquelette centre d'examen			N° Chambre : xxx.....		
Chambre standard		Chambre de luxe	X	Chambre de luxe Mobilité réduite	
Chambre supérieure		Suite		Lit supplémentaire Lit bébé	

Réservation au restaurant, nb de couverts :**1**..... Heure :**19h00**.....

Société / Agence :**MERIDIANA**..... Contact : **Carla CENNINI**
 Facturation : Société.....
 Tél : 00 39 055 22 51 97 Fax : 00 39 055 21 62 15..... e-mail :**cennini.carla@meridiana.it**

Demande de garantie : ☐ N° de carte de crédit : Type : Date d'expiration :
☐ Arrhes : ☐ Lettre ☒ Fax ☐ Email **Reçues le** :

Enregistrée ☒ Contrôlée ☒

OBSERVATIONS : confirmé par fax :
TRANSFERT AÉROPORT AVEC NAVETTE DE L'HOTEL DU CENTRE D'EXAMEN A L'ARRIVÉE
Vol en provenance de Florence (arrivée 18 h 35)

Sacoche oubliée lors du dernier séjour à déposer en chambre AVANT L'ARRIVÉE

Client habitué, cardex informatique

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH3	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 2	Page 9 sur 9

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 7 -

S.A. MERIDIANA – Piazza Ognissanti, 2 – 50100 FIRENZE Tel : 00 (39) 055 22 51 97 – Fax : 00 (39) 055 21 62 15 – www.meridiana.com	
FAX	
DA : Carla CENNINI Assistente del Direttore Tecnico	Scheda : D - 25
A : Hotel del centro di esame	Numero di pagina : 1
<p>Oggetto : Conferma di prenotazione</p> <p>Egregio Signore , Gentilissima Signora ,</p> <p>In seguito alla nostra conversazione telefonica , Le confermo la prenotazione seguente :</p> <p style="text-align: center;">Cognome : RICCARDI</p> <p style="text-align: center;">Nome : Alessandro(a)</p> <p style="text-align: center;">Data di arrivo : D -1</p> <p style="text-align: center;">Data di partenza : D + 6</p> <p style="text-align: center;">Tipo di sistemazione : Stanza di lusso</p> <p>Grazie di pensare a riporre nella camera del signor(la signora) Riccardi la valigetta dimenticata alla fine del suo precedente soggiorno. La fattura del signor(della signora) RICCARDI sarà totalmente a carico della nostra società.</p> <p>Il signor(la signora) RICCARDI arriverà all' aeroporto di (città del centro di esame) con l'aereo delle ore 18.35 proveniente da Firenze. Desidera utilizzare il veicolo dell'albergo per recarsi dall'aeroporto all'hotel.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>Distinti saluti</div> <div>Carla Cennini</div> </div>	

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH3	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 2	Page 10 sur