

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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° 1 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) : Departure of a regular guest with a complaint**

Mr/Ms Smith, an important regular guest, has not received his/her early morning call and, as a consequence, has missed his/her flight. As the manager on duty, you have been called to talk with him/her and try to sort out the problem. The trainee receptionist has failed to calm him/her down.  
**(Appendix 1, 2, 3 and 4)**

#### **Task :**

**You walk to the reception desk and listen to the angry guest's complaint and you try to minimize the disruption caused. Do everything possible to solve the problem.**

#### **Situation n°2 : Négociation groupe ponctuel**

Vous avez rendez-vous ce jour avec M. (Mme) CASSAGNAC, président du "Roi de Trèfle", association de joueurs de bridge du Puy de Dôme. Il (elle) souhaite organiser un séjour – tournoi pour une quarantaine de personnes sur un week-end de septembre.

#### **Travail :**

**Vous accueillez M. (Mme) CASSAGNAC et conduisez la négociation.**

#### **Situation n° 3 : Entretien avec un membre du personnel**

La gouvernante de l'hôtel vous a signalé lors d'une réunion de chefs de services que Dominique, femme de chambre (valet de chambre) depuis 6 ans dans votre établissement (**Annexe 5**) posait quelques problèmes depuis 3 semaines (retards le matin, travail perfectible, quitte l'établissement alors que son office n'est pas rangé correctement...).

Aujourd'hui, malgré plusieurs rappels à l'ordre oraux de la part de la gouvernante, Dominique arrive à nouveau en retard sans même avoir prévenu sa responsable.

#### **Travail :**

**En l'absence de la gouvernante (repos hebdomadaire), vous convoquez Dominique dès son arrivée dans votre bureau afin de vous entretenir avec elle (lui). Vous ne comprenez pas cette attitude d'autant que cet(te) employé(e) a toujours donné satisfaction dans son travail.**

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° 1	Page 1 sur 7

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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° 1 (suite)**  
**FICHE CANDIDAT**

**Situation n° 4 (Espagnol) : Puesta en marcha de una nueva política medioambiental.**

Usted es Director de alojamiento en el hotel (del centro del examen). Ha decidido llevar a cabo una nueva política de ahorro de energía en los pisos.

**Tarea :**

**Convoque hoy a la gobernanta para exponerle su proyecto y llame su atención sobre tres aspectos fundamentales: el ahorro energético, el ahorro de agua, y la utilización de productos de limpieza ecológicos. Válgase de ejemplos concretos. Evoque también la organización práctica de estas modificaciones en las habitaciones y las zonas comunes.**

**Situation n° 4 (Allemand) : Einführung einer neuen Umweltpolitik**

Sie sind Beherbergungsmanager(in) im Hotel des Prüfungszentrums, und Sie haben beschlossen, eine neue Energiepolitik in den Etagen einzuführen.

**Aufgabe :**

**Im Rahmen dieses Projekts lassen Sie die Hausdame kommen und sprechen mit ihr über folgende Punkte : Reduzierung des Energieverbrauchs, Reduzierung des Wasserverbrauchs, Benutzung von ökologischen Reinigungsmitteln.**

**Sie geben konkrete Beispiele und besprechen die praktische Organisation in den Zimmern und den Gemeinschaftsräumen.**

**Situation n° 4 (Italien) : Impostazione di una nuova politica ambientale**

Lei è il Responsabile del settore alloggio in un albergo (del centro dell'esame). Ha deciso di impostare una nuova politica energetica ai piani.

**Compito :**

**Convochi la governante per esporle il progetto e attiri la sua attenzione su tre punti fondamentali: la riduzione del consumo energetico, idrico e l'uso di detersivi ecologici. I cambiamenti verranno illustrati con esempi concreti. Inoltre discuterà dell'organizzazione pratica di quei lavori che si svolgeranno nelle camere e nelle aree comuni.**

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° 1	Page 2 sur 7

## Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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°1**  
**SITUATION 1 - Annexe 1 -**

## BULLETIN DE RESERVATION

<b>RÉSERVATION</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>MODIFICATION</b> <input type="checkbox"/>	<b>ANNULATION</b> <input type="checkbox"/>
Date de réservation : ...30/04/2008.....		
Mode de réservation : .....Tél..... Réservation prise par : .....		
Confirmation demandée : oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> Par courrier <input type="checkbox"/> Par Fax <input checked="" type="checkbox"/> Autre : ..... Reçue le : J-5		

ARRIVÉE LE : J-1...  
Heure : .....17h00.....

DÉPART LE : ...J.....  
Heure : .....

<b>NOMBRE DE NUITS :</b> 1
<b>NOMBRE DE PERSONNES :</b> Adultes : 1 Enfants : ..... Animal <input type="checkbox"/>
<b>TYPE ET NOMBRE DE CHAMBRES :</b>
STANDARD <input type="checkbox"/> SUPÉRIEURE/EXECUTIVE <input checked="" type="checkbox"/> DE LUXE <input type="checkbox"/> SUITE <input type="checkbox"/>

**N° DE CHAMBRE :** Selon  
plaquette

**TARIF :** plaquette  
**Chambre :**  
**B&B :** ☒  
**½ pension :**  
**Pension complète :**

<p align="center"><b>INDIVIDUEL</b></p> <p><b>NOM du client :</b> Mr /Ms Smith .....</p> <p><b>Prénom :</b> Alexandra / Alexander .....</p> <p><b>Adresse :</b> ..... Voir Kardex informatique .....</p> <p><b>Code Postal :</b> .....</p> <p><b>VILLE :</b> .....</p> <p><b>☎ :</b> .....</p> <p><b>Portable :</b> .....</p> <p><b>Fax :</b> .....</p> <p><b>E-mail :</b> .....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>VIP 1 <input type="checkbox"/> VIP 2 <input type="checkbox"/> VIP 3 <input type="checkbox"/> VIP 4 <input type="checkbox"/></p>	<p align="center"><b>AGENCE <input type="checkbox"/> SOCIÉTÉ <input checked="" type="checkbox"/> AUTRE <input type="checkbox"/></b></p> <p><b>NOM :</b> PERKINS &amp; CO</p> <p><b>CONTACT :</b> Miranda Brown</p> <p><b>Adresse :</b> Oriental Carpets .....</p> <p>4 Grove Court .....</p> <p><b>Code Postal :</b> LONDON S.W.10. ....</p> <p><b>VILLE :</b> LONDON</p> <p><b>☎ :</b> 0870 256 4000.....</p> <p><b>Fax :</b> 0870 255 5000 .....</p> <p><b>E-mail :</b> orientalcarpets@freeserve.co.uk</p> <p><b>PRISE EN CHARGE :</b></p> <p><b>Chambre</b> <input type="checkbox"/> <b>B&amp;B</b> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><b>½ pension</b> <input type="checkbox"/> <b>Pension complète</b> <input type="checkbox"/></p>
---	---

<b>GARANTIES :</b>
Arrhes demandées : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> Montant : ..... Reçues le : .....
N° carte paiement <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Type de carte :
Date d'expiration :

<b>OBSERVATIONS :</b> Chambre avec vue, client habitué
--

Enregistrée ☒

Contrôlée ☐

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° 1	Page 3 sur 7

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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°1**  
**SITUATION 1 - Annexe 2 -**

**TÉLÉCOPIE**

**T R A N S M I T T A L**

**TO: HOTEL DU CENTRE D'EXAMEN**

**FROM: PERKINS & CO**

**FAX #: XXXXXXXXXXXXX**

**FAX #:**

**DATE: D-5**

**NUMBER OF PAGES: 1**

**RE: CONFIRMATION OF A  
RESERVATION FOR MR(S) Smith**

---

MESSAGE TO THE RESERVATION MANAGER

**We are pleased to confirm the following booking :**

**Guest name : Mr/Mrs Smith ;**

**Room type : Executive single room ;**

**Arrival date : D-1 ;**

**Number of nights : 1 ;**

**Rate : usual corporate rate (inclusive of breakfast) ;**

**Billing instructions : invoice to be sent to the company on B&B basis.**

**Regards**

**Miranda Brown**

**H.R. Manager.**

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° 1	Page 4 sur 7

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes			
Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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°1**  
**SITUATION 1 - Annexe 3 -**

**HÔTEL DU CENTRE  
D'EXAMEN**

**Facture d'extras**

**LOGO**

**Mr / Mme :** Smith

**Adresse :** 36 Abbey Rd Edmond NEWPORT TF 108 JG GREAT BRITAIN

**Chambre N° :** (selon centre examen)

DATE	J-1	J								
Chambre										
Arrangement										
Petit Déjeuner										
Bar	20 €									
Restaurant										
Téléphone										
Mini-Bar										
Room- Service	42 €									
Divers										
<b>TOTAL DU JOUR</b>	<b>62 €</b>									
Report		0 €								
A Reporter	0 €									
<b>PAIEMENT :</b> Facture soldée en CB le « J-1 » au soir.									<b>MONTANT TOTAL</b>	<b>62 €</b>
									<b>DÉBOURS</b>	
									<b>ARRHES</b>	
									<b>NET A PAYER</b>	<b>62 €</b>
									<b>Solde</b>	<b>0 €</b>

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
RHE5MAH3	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 1	Page 5 sur 7

**Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes**

Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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° 1**  
**SITUATION 1 - Annexe 4 -**

# Extrait du registre des réveils

## Le (date de l'épreuve)

06h00	06h15	06h30	06h45	07h00	7h15	7h30	7h45	8h00
210	200	310		401				312
209		<b>M. SMITH</b> <b># N°.....</b>		420				115
406		407						
		308						
		202						
		510						
		511						
		512						

8h15	8h30	8h45	9h00	9h15	9h30	9h45	10h00	10h15
	101							
	405							
	309							

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
RHE5MAH3	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 1	Page 6 sur 7

**Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes**

Épreuve pratique	1 heure 30	<b>dont préparation 30 minutes</b>	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°1**  
**SITUATION 3 - Annexe 5 -**

<p align="center"><b><u>CURRICULUM VITAE</u></b></p> <p><b>Dominique DEVORDE</b>  33 Rue de la poste  Xx xxx Ville du centre d'examen  Tél. : 06.65.23.36.98  Divorcé(e) – 1 enfant -  Né(e) le 4 juillet 1982</p> <p><b><u>SCOLARITÉ ou FORMATION :</u></b></p> <p>2001 : CAP Services Hôteliers</p> <p><b><u>EXPERIENCE PROFESSIONNELLE :</u></b></p> <p><u>Mai 2002 à ce jour :</u>  Femme/Valet de chambre à l'hôtel du centre d'examen</p> <p><u>Janvier 2002 à Avril 2002 :</u>  Femme/Valet de chambre à l'hôtel « Novotel » de Rouen</p> <p><u>Août 2001 à décembre 2001</u>  Femme/Valet de chambre à l'hôtel « IBIS » de Lille</p> <p><b><u>LANGUES ÉTRANGÈRES :</u></b>  Anglais : Niveau scolaire</p> <p><b><u>LOISIRS :</u></b>  Natation  Cinéma</p>	<p align="center"><b><u>ÉLÉMENTS DU DOSSIER DE L'EMPLOYÉ (E)</u></b></p> <p align="center"><b><u>Qualités</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne présentation</li> <li>• Bonne résistance physique</li> <li>• Ponctualité</li> <li>• Sens de l'organisation</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Bonne capacité d'adaptation</li> <li>• Aime le travail en équipe</li> </ul> <p align="center"><b><u>Faiblesses</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Susceptibilité</li> <li>• Perfectionniste à l'excès</li> </ul> <p align="center"><b><u>Projet professionnel</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accepterait des responsabilités dans les étages</li> <li>▪ Demandeur de formation interne</li> </ul>
--	--

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° 1	Page 7 sur 7