

E2 - ÉTUDE d'UNE ou de SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S) (épreuve écrite - 3 h)

CONSIGNES aux AUTEURS de SUJETS

DÉFINITION de l'ÉPREUVE

Cette épreuve permet d'évaluer les savoirs associés aux tâches à réaliser par le réceptionniste dans le cadre des fonctions : accueil et communication écrite en français et en anglais, commerciale et administrative (front et back office).

Il s'agit d'un travail de synthèse à caractère pratique, nécessitant la mise en œuvre de l'outil informatique et l'utilisation de logiciels standards (texteur, tableur, grapheur, PAO). Les tâches sont à réaliser à partir d'une ou de situation(s) professionnelle(s) concrète(s) et de documents ou fichiers informatisés à caractère professionnel.

L'épreuve prend appui sur :

- les compétences C 23, C 32, C 41,
- et les savoirs associés S 1, S 2, S 4 et de S 6 à S 12.

Les travaux à accomplir doivent présenter une diversité suffisante pour permettre le contrôle des compétences figurant au référentiel et relevant des fonctions : accueil et communication écrite en français et en anglais, commerciale et administrative.

CRITÈRES d'ÉVALUATION

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

- analyser des données,
- restituer des connaissances,
- proposer des solutions,
- concevoir des notes, courriers et documents en français et en anglais,
- utiliser les outils logiciels standards de manière appropriée,
- justifier ses choix.

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 sujet complet, composé de 4 parties maximum équilibrées** et comportant :

- une **présentation générale** de la situation (*maquette*) :
 - l'intitulé - titre en gros caractères (centré, encadré),
 - le tableau des tâches à réaliser, avec les supports de travail et documents à joindre avec la copie.
- la **mise en situation** et le **travail à faire numéroté** (*maquette*) ;
- les **supports de travail** (*dont la présentation de l'établissement*) et **documents à joindre avec la copie**, qui seront systématiquement mis à disposition du candidat sur ordinateur ;
- le **corrigé** (en reprenant la même présentation, les intitulés des parties et travaux et les mêmes documents) avec le **barème** détaillé par travail ;
- la **liste du matériel et de la documentation** à mettre à la disposition du candidat par le centre d'épreuve.

2 - Présentation

Logiciels et CD Rom

Les sujets seront **présentés à l'aide de l'outil informatique** impérativement **sous texteur et tableur (fichiers .odt ou .doc et .ods ou .xls)**. Eviter les fichiers enregistrés au format .docx et .xlsx, car ils posent des problèmes de compatibilité. Un **CD Rom** 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,
- de conserver une copie de sauvegarde en vue de modifications ultérieures éventuelles,
- de 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 faut 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).

Exemples de production candidat pouvant être demandées indifféremment en français et en anglais (liste non exhaustive) :

- ✧ Note de service / d'information / de synthèse / mémo à afficher...
- ✧ Courrier / Courriel / Télécopie / Publipostage / Carton d'invitation...
- ✧ Dépliant / Flyer / Chevalet...
- ✧ Fiche minibar / coffre / blanchissage / kardex / objets oubliés / petit-déjeuner...
- ✧ Questionnaire de satisfaction / Dépouillement...
- ✧ Note pro forma / Facture...
- ✧ Feuille de situation / Statistiques / Graphiques / Organigramme...
- ✧ Traitement débiteurs
- ✧ Bordereau de change / Départ express...
- ✧ Formulaire web / Documents promotionnels divers...

Exemples de thème pouvant être abordés, dans le cadre de travaux professionnels permettant l'évaluation indirecte de notions technologiques, indifféremment en français et en anglais (liste non exhaustive) :

- ✧ Agences et intermédiaires (centrales web, allotement, box cadeau...)
- ✧ Groupes et autocaristes
- ✧ Règlement de facturation et d'encaissement
- ✧ Sécurité des biens et des personnes
- ✧ Taxe de séjour
- ✧ Séminaires, salons et forfaits touristiques
- ✧ Cas particuliers et litiges clients
- ✧ Environnement touristique...