

**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 œuvre 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 **4 jeux** de **3 sketches d'accueil-réception** : **1 en français** **1 situation de simultanéité** et **1 en anglais** comportant :

- la mise en situation (document CANDIDAT) ;
- 1 fiche de rôles « clients » (document JURY 1) ; **Arial 10**
- 1 fiche de « résultats attendus » (document JURY 2) ; **Arial 10**
- 1 grille d'aide à la conception et à l'évaluation des sujets (document COMMISSION SUJETS) ;
- les indicateurs utiles pour le centre d'examen (document Professeur Ressources)

L'auteur veillera à ce que chaque sujet dans son ensemble comprenne :

⇒ **2 procédures différentes** comprises dans les thèmes suivants :

Prise de réservation / Gestion d'une arrivée / Gestion d'un départ

⇒ **Au moins 1 demande de Conciergerie, de type :**

- Orientation
  - Visites touristiques
  - Culturelles, ciné, théâtre
  - Souvenirs
  - Spécialités culinaires
  - Commerces spécifiques (banques, fleurs, coiffure, pharmacie...)
  - Recherche horaire transports aérien, ferroviaire, maritime...
- ...Liste non exhaustive

**Ou demande de services complémentaires :**

- Coffres
  - Pressing
  - Prise de message
  - Baby-sitting
- ...Liste non exhaustive

⇒ **Des phases au téléphone et au comptoir.**

⇒ **Que la situation simultanée** comprenne des demandes variées.

**Dans le cas où le sujet prend en compte la gestion des réclamations** : l'auteur devra se limiter à des objections pouvant être réellement traitées dans la situation. Ainsi, le sujet ne doit pas mettre le candidat dans une situation conflictuelle qui serait prise en charge par le chef de service en entreprise.

Pour toute demande de conciergerie, l'auteur devra proposer des demandes **adaptables dans tout le territoire français** : grandes villes et campagnes de métropole, et/ou départements et territoires d'outre-mer.

Les résultats attendus spécifiques au sujet seront placés dans le tableau proposé mettant en relation les critères d'évaluation de la grille et l'exigence des résultats attendus (Annexe exemple sujet). Ces résultats attendus devront être reportés sur le document jury 2 (résultats attendus). Vous pouvez vous aider de la liste proposée de résultats attendus (annexe....).

⇒ **Question en LV2 :**

Vous soulignez dans le sketch de votre choix un seul élément pour lequel vous poserez quelques questions dans le cadre prévu sur le document jury 1.

Les questions seront en français et devront permettre d'évaluer le candidat en LV2 lors de l'entretien qui suit la mise en situation.

Les questions porteront sur les connaissances professionnelles/théoriques du thème souligné.

Logiciels et CD Rom

Les sujets seront **présentés à l'aide de l'outil informatique** impérativement sous texteur et tableur (**fichiers .doc et .xls ou .odt et .ods**). Un **CD Rom** contenant les propositions 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.
- **merci de veiller à ne modifier aucun élément de la mise en page (marge, caractères normaux et spécifiques, tailles de caractères, textes déjà rédigés....)**

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)**