

**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 (voir ANNEXE 4 bis HÔTEL-TYPE) ;
- 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.

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 examineurs et le déroulement de l'épreuve.*

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