

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

Convocatoria correspondiente al curso académico 2022-2023

(Resolución de 13 de diciembre de 2022 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

Código del ciclo: (1) HOTS01	Denominación completa del título: (1) TÉCNICO SUPERIOR EN GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Clave o código del módulo: (1) CM17-HOT	Denominación completa del módulo profesional: (1) Ampliación segunda lengua extranjera: Francés

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen. - Tener disponible el DNI en la mesa. - Señalar y escribir con tinta azul y su desarrollo. - Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Típpex) - Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente). - La prueba tendrá una duración total de 75 minutos.
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<p>La prueba se estructura en actividades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> o conocimiento oral o conocimiento escrito <p>Para poder calcular la nota media, es preciso obtener un mínimo de 4 en cada una de las partes.</p>

(1) Consignense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el anexo 1.a o 1.b de las presentes instrucciones.

CALIFICACIÓN
.....

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

1. LE CHEF DE RÉCEPTION NOTE CES RÉCLAMATIONS. ÉCOUTEZ, PUIS COMPLÉTEZ SES NOTES AVEC LES MOTS SUIVANTS:

il y a - pendant - maintenant - en - dans - depuis - jusqu'à - siège -billets de train - volume - surréservation -chiens-clé.

Vous devez utiliser certains mots plusieurs fois.

1. Madame Prodier, de la chambre 14, a mal dormi parce que Monsieur et Madame Dulac, de la chambre 12, ont regardé la télévision _____ une heure du matin et le _____ de leur poste était trop fort.
2. Monsieur Roche s'impatiente. Il attend _____ 30 minutes sa _____ à la réception.
3. _____ 10 minutes Madame Vaysse, du groupe Senior Tour, a réclamé un _____ à la réception, mais elle n'a toujours rien pour s'asseoir. À son âge, elle ne peut pas rester debout _____ des heures.
4. Madame de Latour a réservé une chambre _____ un mois. Elle ignorait que l'hôtel n'acceptait pas les _____.
5. Monsieur et Madame MacLeod sont mécontents _____ une heure, le personnel de la réception n'est pas capable de réserver deux _____ pour Londres.
6. Monsieur Nori, de la société Takashimaya, est furieux. _____ deux semaines son entreprise a réservé une chambre. Il attend sa chambre à la réception _____ trois quarts d'heure. On lui annonce _____ un problème de _____. Il refuse de changer d'hôtel.

2. SABINE FREESE NOUS PARLE DE SON MÉTIER DE CONCIERGE.

COMPLÉTEZ SA PRÉSENTATION À L'AIDE DES MOTS SUIVANTS :

diplômée — bagagistes — accueil —appelle—services—travaille— comme--parle--hôtel--métier-- ai-- dirige-qui.

“Bonjour, je m'_____ Sabine Freese. J'_____.33 ans et je suis allemande. Je_____chef concierge dans un hôtel de luxe parisien: l'hôtel Meurice, rue de Rivoli. Je_____une équipe d'une trentaine de personnes : voituriers,_____grooms et chasseurs. J'ai toujours travaillé dans des_____prestigieux, à Hambourg, Londres et Paris. Dans la petite ou moyenne hôtellerie, c'est le réceptionniste_____assure les fonctions de concierge. Je suis_____de l'Institut international de conciergerie et je_____quatre langues : allemand, anglais, français et japonais. Dans mon métier, je dois offrir à chaque client un_____parfait et des_____sur mesure. Je dois toujours connaître sur Paris: musées, art, spectacles, shopping, restaurants... C'est un_____passionnant. “

3. L'IMPÉRATIF PRÉSENT

BRUNO COZZI, LE CHEF DE LA RÉCEPTION DE L'HÔTEL DE LA PAIX, INDIQUE LE CHEMIN À UN CLIENT. CONJUGUEZ LES VERBES ENTRE PARENTHÈSES À L'IMPÉRATIF PRÉSENT.

Quand vous sortez de l'hôtel, (prendre)_____ la rue Soufflot à droite. (Continuer)_____ tout droit et (remonter)_____ la rue. Vous arriverez place du Panthéon où vous trouverez le Panthéon, c'est le monument juste en face de vous. (Ne pas tarder)_____ la visite est à 17 heures !

C'est très simple... (regarder)_____ le plan. Quand vous sortez de l'hôtel, (tourner)_____ à gauche et (descendre)_____ la rue Soufflot. (Marcher)_____ jusqu'au bout de la rue et (prendre)_____ le boulevard Saint-Michel à droite. (Passer)_____ l'université de la Sorbonne puis (longer)_____ le musée du Moyen Âge et vous croiserez le boulevard Saint-Germain. (Être)_____ prudent, il y a beaucoup de circulation.

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

4. LE TEXTE SUIVANT PRÉSENTE JUSTINE CARRÉ, LA GOUVERNANTE DE L'HÔTEL DE LA PAIX. LISEZ-LE.

Justine Carré a 42 ans.

Elle travaille comme gouvernante à l'Hôtel de la Paix. Elle dirige une petite équipe de trois personnes : deux femmes de chambre et un valet de chambre. Justine Carré adore son métier. Pour elle, une bonne gouvernante doit être très organisée, efficace, minutieuse et discrète : « Je ne dérange jamais les clients mais je reste à leur disposition. »

Mais que fait une gouvernante ?

« D'abord, répond Justine Carré, je suis toujours en contact avec la réception pour connaître les départs et les arrivées des clients. Je répartis aussi le travail dans mon équipe pour faire les chambres à blanc ou en recouche ou encore nettoyer les parties communes. Et puis, toute la journée, je contrôle la propreté, la sécurité, le linge, les produits d'accueil, l'équipement électrique et le mobilier. Tout doit être parfait.

Ensuite, je prépare aussi l'accueil des clients importants, les VIP comme on dit. Enfin, j'enregistre les objets trouvés que les clients ont oubliés dans les chambres. »

A. Quelles questions a-t-on posées à Justine Carré ?

Ex.: Justine Carré a 42 ans. → Quel âge avez-vous ?

1. Elle travaille comme gouvernante à l'Hôtel de la Paix. _____
2. Elle dirige une petite équipe de trois personnes. _____
3. Justine Carré adore son métier. _____
4. Pour elle, une bonne gouvernante doit être très organisée, efficace, minutieuse et discrète. _____

B. Qui fait quoi ? La gouvernante ou la femme de chambre ?

Ex.: Nettoyer la salle de bains. → La femme de chambre

1. Passer l'aspirateur dans les chambres. _____
2. Changer les draps et les serviettes sales. _____
3. Faire réparer un poste de télévision en panne. _____
4. Vérifier la chambre d'un client important. _____

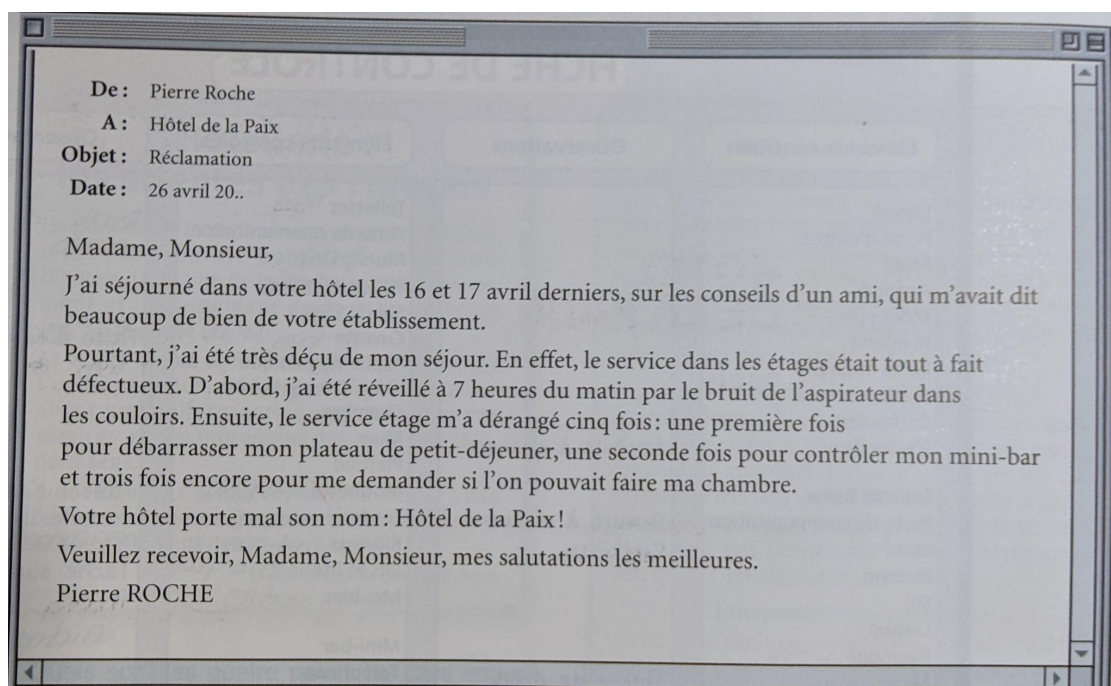
5. Organiser le travail dans les étages. _____
6. Disposer sur l'oreiller la fiche commande du petit-déjeuner. _____
7. Vider les corbeilles à papier et les cendriers. _____
8. Enregistrer les objets trouvés dans les chambres. _____
9. Communiquer à la réception les départs des clients. _____
10. Faire le lit. _____

5. SÉLECTIONNE LA BONNE RÉPONSE.

<p>1)<< Désolé, madame, nous ne servons pas _____ omelette. >></p> <p>a) de la b) de c) de l` d) d</p>	<p>2)<< Monsieur, voulez-vous boire _____ thé ou _____ café ? >></p> <p>a) de b) des c) du d) de la</p>
<p>3)<< Quand vous sortez du parking de l'hôtel, _____ prudent. >></p> <p>a) êtes b) soyez c) soyons d) sois</p>	<p>4)<< Si vous êtes végétarien, ne _____ pas ce plat. >></p> <p>a) prenez b) prenons c) prends d) prendre</p>

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

6. L'HÔTEL DE LA PAIX A REÇU, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE, LA RÉCLAMATION SUIVANTE.



De : Pierre Roche
A : Hôtel de la Paix
Objet : Réclamation
Date : 26 avril 20..

Madame, Monsieur,

J'ai séjourné dans votre hôtel les 16 et 17 avril derniers, sur les conseils d'un ami, qui m'avait dit beaucoup de bien de votre établissement.

Pourtant, j'ai été très déçu de mon séjour. En effet, le service dans les étages était tout à fait défectueux. D'abord, j'ai été réveillé à 7 heures du matin par le bruit de l'aspirateur dans les couloirs. Ensuite, le service étage m'a dérangé cinq fois : une première fois pour débarrasser mon plateau de petit-déjeuner, une seconde fois pour contrôler mon mini-bar et trois fois encore pour me demander si l'on pouvait faire ma chambre.

Votre hôtel porte mal son nom : Hôtel de la Paix !

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations les meilleures.

Pierre ROCHE

a. Sur quoi porte la réclamation?

b. Que demande Pierre Roche?