

BTS ASSISTANT DE MANAGER

EXPRESSION ET CULTURE EN LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES

RUSSE NIVEAU A

SESSION 2017

Durée : 2 heures

Coefficient : 1

**L'usage d'un dictionnaire unilingue est autorisé.
L'usage de la calculatrice est interdit.**

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 3 pages numérotées de 1/3 à 3/3.**

BTS ASSISTANT MANAGER		Session 2017
RUSSE – NIVEAU A	Code : ALLVEA RUS	Page : 1/3

TEXTE

Сравним¹ две франшизы «Грузчиков-сервис» и «Персональное решение». Стоит начать с небольшого рассказа об этих компаниях. Обе они расположены в Санкт-Петербурге. «Грузчиков-сервис» появилась на рынке в 2010 году и недавно открыла франшизу (2014 год). Эта фирма предоставляет грузчиков и разнорабочих² на склады, производства и для переездов. У компании есть свой автопарк из 10 машин, поэтому «Грузчиков-сервис» может полностью организовать переезд или перевозку товара (т.е. предлагает и персонал, и автомобиль). В свою очередь, фирма «Персональное решение» была основана в 2007 году и работает в направлении франчайзинга с 2013 года.

Когда речь заходит об аренде персонала возникает вопрос: как обеспечивать³ качество предоставляемых услуг? Ответ – в контроле над работниками с помощью CRM-системы (Customer Relationship Management). Если рабочий опаздывает или на него поступает жалоба, то фирма больше с ним не сотрудничает. Так как всё фиксируется автоматически, исключается⁴ человеческий фактор, и неотвественных работников можно легко «вычислить». Стоит отметить, что вопрос контроля над персоналом очень важен в данной сфере бизнеса, так как уровень предоставляемых услуг – это визитная карточка компании. Здесь бренд ничего не значит. Клиент должен знать, что он может прийти в офис, рассказать о сложившейся проблемной ситуации, и её разрешат, а не скажут, что «фирма не несёт ответственности⁵ за действия грузчика, можете пойти подать на него в суд».

Среди опрошенных франчайзи⁶ двух компаний не встретилось негативных отзывов. Один из франчайзи компании «Грузчиков-сервис» рассказал о том, что в процессе выбора франшизы он рассматривал «Персональное решение» и «Грузчиков-сервис». Однако «Персональное решение» не смогла предоставить полную информацию по вопросам, которые его интересовали.

http://www.beboss.ru/journal/franchise/news/2806-franchise_personal_decision_and_the_franchise_longshoremen_service

¹ сравнить (pf.) = comparer

² грузчик = manutentionnaire ; разнорабочий = ouvrier non qualifié

³ обеспечивать (ipf.) / обеспечить (pf.) = garantir

⁴ исключаться (ipf.) = être exclu

⁵ нести ответственность за + Acc. = être responsable de

⁶ франчайзи = franchisé

BTS ASSISTANT MANAGER		Session 2017
RUSSE – NIVEAU A	Code : ALLVEA RUS	Page : 2/3

TRAVAIL À FAIRE

I. COMPRÉHENSION (10 points).

Faire en français un compte-rendu du texte.

II. EXPRESSION (10 points).

Vous êtes assistant-manager dans une société de transport. Votre direction souhaite que l'entreprise se développe à l'international. Vous écrivez **en russe** à une société de déménagement russe afin de lui proposer une collaboration. Vous présentez votre entreprise et les raisons de votre démarche.

BTS ASSISTANT MANAGER		Session 2017
RUSSE – NIVEAU A	Code : ALLVEA RUS	Page : 3/3