

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier n° 2

Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 5**27 MAI 2009 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle évaluation d'un(e) réceptionniste à l'accueil d'un client société avec réservation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Dominique souhaite obtenir un CDI.

Vous décidez de l'évaluer aujourd'hui dans une tâche précise : l'accueil d'un client société avec réservation.

Un(e) autre réceptionniste jouera le rôle du client et suivra vos consignes.

Sujet :

- **Préparez** la séance de contrôle et d'évaluation
- **Accueillez et procédez à l'évaluation** de votre employé(e).

SESSION 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier n° 2

Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 5**27 MAI 2009 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôle évaluation d'une réceptionniste à l'accueil d'un client société avec réservation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Dominique (réceptionniste) et un membre du jury celui du client qui devra suivre les recommandations du candidat.**Comportement :**

- Dominique oubliera d'aborder la prise en charge du séjour.
- Il(elle) oubliera de vendre les différents services de l'hôtel.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :**Partie 1 : *Prise de contact***

- Accueil de l'évalué(e).

Partie 2 : *Utilisation de la grille –B - Former*

- Explication de la séance.
- Exécution de la tâche par l'évalué(e).
- Analyse des points positifs et négatifs de la situation.
- Correction des erreurs par le(la) candidat(e).

Le jury évaluera les connaissances techniques du candidat à l'occasion de cette analyse.

- Réponse aux questions posées par l'évalué(e).
- Prendre congé et évoquer l'avenir.

Partie 3 : *Communication en situation professionnelle****Pertinence des supports utilisés et produits :***

- Rédiger une grille d'évaluation.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de cette procédure et capacité de réaction face à la situation particulière : réservation par intermédiaire.

Comportement professionnel verbal et non verbal.

- Attitude et langage adaptés.

Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.

SESSION 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1