

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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 2 Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 7**19 mai 2011 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'une activité de réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) et souhaitez évaluer les compétences d'un réceptionniste en vue de lui proposer de devenir responsable des réservations individuelles.

À ce titre vous avez convoqué Camille pour contrôler et évaluer ses connaissances sur la prise de réservation individuelle, au téléphone.

Vous souhaitez créer ce service en « back-office » pour dégager les réceptionnistes de la prise de réservation.

Sujet :

- **Accueillez** Camille.
- **Contrôlez et évaluez** la qualité de sa prise de réservation.

SESSION 2011	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° 7	1/1

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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 2 Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 7

19 mai 2011 - Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Contrôle et évaluation d'une activité de réception.

Situation fournie au candidat :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examen) et souhaitez évaluer les compétences d'un(e) réceptionniste en vue de lui proposer de devenir responsable des réservations individuelles.

À ce titre vous avez convoqué Camille pour contrôler et évaluer ses connaissances sur la prise de réservation individuelle.

Vous souhaitez créer ce service en « back-office » pour dégager les réceptionnistes de la prise de réservation.

Mise en œuvre :

Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Camille qui a été bien informé(e) du rôle à tenir.

Comportement :

Camille est très volontaire et souhaite accéder rapidement à plus d'autonomie.

Camille commet quelques erreurs (absence de garantie, reformulation insatisfaisante...).

Camille hésite cependant sur certains aspects de la procédure (ex : arrhes/acompte, levée d'option, allotement...).

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :

Prise de contact.

- Accueil de Camille.

Utilisation de la grille A – Contrôler et évaluer

- Observer la prestation de Camille.
Le jury évaluera les connaissances et compétences techniques du candidat dans ce domaine :
- Pertinence des questions posées à Camille.
Le jury évaluera l'attention et la bienveillance au travers des réponses fournies :
- Synthèse : récapituler les points importants et décider de la nouvelle affectation de Camille.

Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche d'évaluation permettant d'identifier les erreurs de Camille.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des techniques de réservation individuelle (procédure).

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

SESSION 2011	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° 7	1/1