

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

Sujet N° 1**MARDI 17 MAI 2016 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) réceptionniste au départ d'un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Vous accueillez Dominique, réceptionniste en poste depuis deux semaines dans votre établissement. Vous souhaitez le (la) former au départ client individuel, tant du point de vue relationnel, que du point de vue technique (utilisation du logiciel hôtelier).

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Accueillez et formez** votre assistant(e).

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 1**MARDI 17 MAI 2016 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Formation d'un(e) réceptionniste au départ d'un client individuel.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Le candidat est chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Dominique, réceptionniste, est en poste depuis 2 semaines dans l'établissement.

Le (la) chef de réception souhaite le (la) former au départ client individuel, tant du point de vue relationnel, que du point de vue technique (utilisation du PMS).

Mise en œuvre :1 élève de 1^{ère} BTn joue le rôle de Dominique.**Comportement :**

- Dominique est consciencieux (se) et inquiet (ète) à l'idée de mal faire.
- Il (elle) ne maîtrise pas le logiciel.
- Il (elle) pose des questions.

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

- Accueil du formé.

Partie 2 – utilisation de la grille B - Former

- Démonstration de la tâche par le formateur.
- Exécution de la tâche par le formé.
- Réponse aux questions posées.
- Correction des erreurs éventuelles.
- Prise de congé et suivi.

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

- Rédaction d'une fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e).

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance de la procédure de départ individuel et son application informatique.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

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

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	1/1