

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef. 1,50
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° 1**MERCREDI 23 MAI 2018 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) réceptionniste à l'enregistrement d'une réservation groupe sur logiciel hôtelier.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous venez de recruter un(e) réceptionniste, Dominique, et vous l'avez formé(e) à la prise de réservation d'un client individuel, avec utilisation du logiciel hôtelier.

Aujourd'hui, vous le (la) formez à l'enregistrement d'une réservation groupe sur le logiciel hôtelier.

Vous disposez des annexes 1 et 2.

Sujet :

- Préparez la séance de formation.
- Accueillez et formez votre employé(e).
- Réalisez la formation.

SESSION 2018	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° 1	1/3

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef. 1,50
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° 1**MERCREDI 23 MAI 2018 - MATIN****FICHE CANDIDAT****ANNEXE 1****Fiche de réservation groupe**

Nom du client (Société ou agence) : ANTARES VOYAGES – groupe : « La Route Romane »			
Date d'arrivée : 14.09.2018		Date de départ : 16.09.2018	
Heure : 17 h.		Nombre de nuits : 2	
Heure : 9 h.			
Nombre de chambres et type de chambre			
Double :	Twin : 8	Triple :	Single : 1
Total chambre(s) : 9		Lit supplémentaire :	
Total personne(s) : 17			
Repas : <input checked="" type="checkbox"/> PDJ : 17		<input type="checkbox"/> Déjeuner : / <input checked="" type="checkbox"/> Dîner : 17	
Type clientèle :			
Affaires régulier :		Nom de la société :	
Entreprise sous contrat :		Nom de l'entreprise :	
Agence :		Nom de l'agence :	
Groupe : Tourisme			
Prestations annexes :			
Fleurs : --- Fruits : --- Café/thé : --- Accueil bar : --- Plateau dîner (après 22 heures) : ---			
Pot d'accueil---			
Observations :			
Garantie demandée			
Prise en charge société : ½ pension		Acompte demandé : 800 €	
Date d'option : 1^{er} Août 2018		Heure limite d'arrivée :	
Réservation demandée par			
Nom/contact : Carlos Matar			
Société/agence : ANTARES VOYAGES - 8 Place des ternes - PARIS 17^{ème}			
Tél. : 01.48.64.35.10		Mobile : 06 45 74 89 85	
		E-mail : c.matar@antaresvoyages.com	
Réservation effectuée par			
Nom de l'employé : TC		Date : du jour	
Heure :			
Tarif : selon Plaque		Forfait : ½ Pension	
Observations : Facture à envoyer pour la ½ Pension - Paiement des extras sur place par les participants.			
Annulation :		Date :	
		Heure :	
		N° annulation :	

SESSION 2018	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° 1	2/3

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2018 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef. 1,50
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° 1

MERCREDI 23 MAI 2018 - MATIN

FICHE CANDIDAT

ANNEXE 2

ROOMING-LIST groupe « La Route Romane »

ROOMING-LIST		
Nom : <i>ANTARES VOYAGES –</i>	Agence : <i>PARIS 17^{ème}</i>	Date d'arrivée : <i>14-09-2018</i>
Nombre de personnes : 17	Société :	Date de départ : <i>16-09-2018</i>
Nombre de chambres : 9	Single : 1	Double : Twin : 8
Types de chambres	Noms	Nombre de clients et observations
<i>Single</i>	<i>CARLOS MATAR</i>	<i>1 (Tour leader)</i>
<i>Twin</i>	<i>LEROY/ MARTIN</i>	<i>2</i>
<i>Twin</i>	<i>MONTIGNY</i>	<i>2</i>
<i>Twin</i>	<i>LECLUSE</i>	<i>2</i>
<i>Twin</i>	<i>GODEFROY</i>	<i>2</i>
<i>Twin</i>	<i>MERLIN</i>	<i>2</i>
<i>Twin</i>	<i>SARLAT</i>	<i>2</i>
<i>Twin</i>	<i>CORDOU</i>	<i>2</i>
<i>Twin</i>	<i>GOURDEN</i>	<i>2</i>

SESSION 2018	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° 1	3/3

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° 1

MERCREDI 23 MAI 2018 - MATIN
FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation d'un(e) réceptionniste à l'enregistrement d'une réservation groupe sur logiciel hôtelier.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Dominique, réceptionniste est en poste depuis quelques jours dans l'établissement. Le (la) chef de réception l'a déjà formé(e) à la prise de réservation et à l'enregistrement sur le logiciel hôtelier de réservations individuelles.

Aujourd'hui, il (elle) forme Dominique à l'enregistrement d'une **réservation groupe** sur le logiciel hôtelier.

Mise en œuvre :

- 1 élève de 1^{ère} STHR joue le rôle de Dominique.

Comportement :

- Il (elle) est attentif(ve) et plein(e) de bonne volonté mais est inquiet (e) à l'idée de mal faire. Il (elle) pose entre autre des questions sur la prise en charge des extras (factures séparées...)

*Utilisation de la grille B : Former***Partie 1 : Paraitre****Partie 2 : Mise en situation professionnelle****Résultats attendus :**

- Accueil du (de la) formé(e).
- Démonstration de la tâche : *le jury évaluera les connaissances techniques du candidat dans ce domaine.*
- Exécution de la tâche par le (la) formé(e).
- Réponse aux questions posées et attention envers le formé.
- Correction et synthèse.
- Prise de congé.

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

- Rédiger une fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e).

Utilisation des techniques et des outils***Comportement professionnel verbal et non verbal***

SESSION 2018	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° 1	1/3

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2018 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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° 1**MERCREDI 23 MAI 2018 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****ANNEXE 1****Fiche de réservation groupe**

Nom du client (Société ou agence) : ANTARES VOYAGES – groupe : « La Route Romane »			
Date d'arrivée : 14.09.2018		Date de départ : 16.09.2018	
Heure : 17 h.		Nombre de nuits : 2	
Heure : 9 h.			
Nombre de chambres et type de chambre			
Double :	Twin : 8	Triple :	Single : 1
Total chambre(s) : 9		Lit supplémentaire :	
Total personne(s) : 17			
Repas : <input checked="" type="checkbox"/> PDJ : 17		<input type="checkbox"/> Déjeuner : / <input checked="" type="checkbox"/> Dîner : 17	
Type clientèle :			
Affaires régulier :		Nom de la société :	
Entreprise sous contrat :		Nom de l'entreprise :	
Agence :		Nom de l'agence :	
Groupe : Tourisme			
Prestations annexes :			
Fleurs : --- Fruits : --- Café/thé : --- Accueil bar : --- Plateau dîner (après 22 heures) : ---			
Pot d'accueil---			
Observations :			
Garantie demandée			
Prise en charge société : 1/2 pension		Acompte demandé : 800 €	
Date d'option : 1^{er} Août 2018		Heure limite d'arrivée :	
Réservation demandée par			
Nom/contact : Carlos Matar			
Société/agence : ANTARES VOYAGES - 8 Place des Ternes - PARIS 17^{ème}			
Tél. : 01.48.64.35.10		Mobile : 06 45 74 89 85	
		E-mail : c.matar@antaresvoyages.com	
Réservation effectuée par			
Nom de l'employé : TC		Date : du jour	
Tarif : selon Plaque		Heure :	
Forfait : 1/2 Pension			
Observations : Facture à envoyer pour la 1/2 Pension - Paiement des extras sur place par les participants.			
Annulation :		Date :	
		Heure :	
		N° annulation :	

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2018	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	2/3

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2018 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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° 1**MERCREDI 23 MAI 2018 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****ANNEXE 2**

ROOMING-LIST groupe « La Route Romane »

ROOMING-LIST		
Nom : <i>ANTARES VOYAGES –</i>	Agence : <i>PARIS 17^{ème}</i>	Date d'arrivée : <i>14-09-2018</i>
Nombre de personnes : 17	Société :	Date de départ : <i>16-09-2018</i>
Nombre de chambres : 9	Single : 1	Double : Twin : 8
Types de chambres	Noms	Nombre de clients et observations
<i>Single</i>	<i>CARLOS MATAR</i>	<i>1 (Tour leader)</i>
<i>Twin</i>	<i>LEROY/ MARTIN</i>	2
<i>Twin</i>	<i>MONTIGNY</i>	2
<i>Twin</i>	<i>LECLUSE</i>	2
<i>Twin</i>	<i>GODEFROY</i>	2
<i>Twin</i>	<i>MERLIN</i>	2
<i>Twin</i>	<i>SARLAT</i>	2
<i>Twin</i>	<i>CORDOU</i>	2
<i>Twin</i>	<i>GOURDEN</i>	2

SESSION 2018	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° 1	3/3