

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° 4

26 MAI 2009 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Contrôle et évaluation d'un(e) stagiaire réceptionniste à la réservation d'un client par téléphone (**la saisie de la réservation se fait directement sur le logiciel**).

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous souhaitez évaluer le travail de Sylvain(e), stagiaire de BTS Hôtellerie-Restauration, qui fait partie de votre équipe depuis 2 semaines.

Vous souhaitez en effet vous assurer que vous pouvez le(la) laisser désormais en autonomie sur **la prise d'une réservation au téléphone**.

Sujet :

- **Préparez** la séance de contrôle-évaluation.
- **Accueillez et évaluez** Sylvain(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° 4	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° 4****26 MAI 2009 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'un(e) stagiaire réceptionniste à la réservation d'un client par téléphone (**la saisie de la réservation se fait directement sur le logiciel**).

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :

Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Sylvain(e).

Comportement :

- Sylvain(e) souhaite bien faire.
- Il(elle) commet les erreurs suivantes : ne propose ni le petit déjeuner, ni le restaurant, oublie de reformuler, et fait une erreur sur le nombre de nuits en saisissant la réservation.

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

- Accueil du (de la) stagiaire.

Partie 2 : *Utilisation de la grille - CONTRÔLER ET ÉVALUER*

- Identification des faits : le jury évaluera les connaissances techniques du candidat sur **la prise de réservation au téléphone** (l'utilisation du logiciel sera évaluée dans la partie 3).
- Réalisation de l'objectif : contrôler la prestation du(de la) réceptionniste (détecter les erreurs commises).
- Validité et pertinence des choix : correction des erreurs éventuelles.
- Argumentation des choix : justification des correctifs apportés (importance de la reformulation...).
- Synthèse : prendre congé et évoquer la poursuite du stage.

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

- Rédiger une grille d'évaluation à remettre au jury.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de la prise de réservation **sur le logiciel hôtelier**.

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° 4	1/1