

| 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° 7**28 MAI 2009 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) réceptionniste à la réservation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous venez de recruter un(e) réceptionniste, Claude. Vous l'aviez déjà formé(e) à la consultation des disponibilités sur le logiciel. Vous décidez de le(la) former aujourd'hui à la prise de réservation « individuel tourisme ». Vous réalisez cette formation à la banque de réception.

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Accueillez et formez** 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° 7 | 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° 7**28 MAI 2009 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Formation d'un(e) réceptionniste à la réservation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en oeuvre :Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Claude (réceptionniste).**Comportement :**

- Claude est nerveux(se). Il(elle) a travaillé dans un hôtel où il y avait un service de réservation et en a donc peu fait.
- Claude est disposé(e) à bien faire.

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

- Accueil du (de la) formé(e).

Partie 2 : *Utilisation de la grille – Former*

- Démonstration de la tâche, en insistant sur la notion de qualité de l'accueil.

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

- Exécution de la tâche par le (la) formé(e).
- Réponse aux questions posées.
- Correction des erreurs éventuelles.
- Synthèse : prendre congé et remettre un document récapitulatif.

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

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

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de cette procédure Le(la) candidat(e) devra utiliser le logiciel professionnel.

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° 7 | 1/1 |