

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° 2**16 mai 2011 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation au départ d'un client avec prise en charge société.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous venez d'embaucher Claude comme réceptionniste polyvalent(e). Celui-ci (celle-ci) n'a pas de formation hôtelière mais vous l'avez choisi(e) pour son excellent niveau en langues étrangères.

Le thème du jour pour sa formation sera « le départ d'un client société avec passage de la facture principale en débiteurs divers et paiement des éventuels extras en espèces ». (cf. annexe 1 page 2)

La formation s'effectue hors présence du client.

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Créez** les supports nécessaires à sa réalisation.
- **Accueillez et formez** votre employé(e).

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° 2	1/2

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° 2**16 mai 2011 – Après-midi****ANNEXE 1 (destinée au candidat)**

Date d'arrivée : J-2		Date de départ : date du jour	
Heure d'arrivée : 18H00		Heure de départ :	
Types de chambres :		Nombre de chambre :	Tarif : Plaquette
Suite	<input type="checkbox"/> Double <input checked="" type="checkbox"/> Twin <input type="checkbox"/> Hand <input type="checkbox"/>	1	
Nom : M. BERNARD		Prénom : Paul	
		Nombre de personne : 1	
Société/Agence : corporate en fonction du centre d'examen		Contact : M. DUCHEMIN	
Adresse : Route de Paris 10000 TROYES		Tél: 03.47.57.39.88 Fax : 03.47.54.39.89	
Prise en charge :		Forfait : B&B	
OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>			

I.D.C.**Route de Paris**
10000 TROYES**MESSAGE TELECOPIE**

Tél. : 03.47.57.39.88
Fax : 03.47.54.39.89

Le 4 avril 2011,

Nous vous confirmons la réservation de M. Paul BERNARD sous les termes suivants :

- ☛ Une chambre pour 1 personne avec un grand lit.
- ☛ Arrivée le J-2.
- ☛ Départ le (date de l'examen).

La société prend en charge la chambre et le petit déjeuner ainsi que la taxe de séjour éventuelle.
 Les extras restent à la charge de M. Paul BERNARD qui vous réglera sur place.

Merci d'avance.

Salutations distinguées.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2011	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	2/2

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° 2****16 mai 2011 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Formation au départ d'un client avec prise en charge société.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le candidat, chef de réception de l'hôtel du centre d'examens, doit former Claude au départ d'un client société avec prise en charge.

La formation s'effectue hors présence du client.**Mise en œuvre :**Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Claude.**Comportement :**

- Claude montre de la bonne volonté, pose beaucoup de questions mais fait des erreurs régulières.

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

- Accueil de Claude.

Utilisation de la grille –B - Former

- Démonstration de la tâche, en insistant sur les points clefs.
Le jury évaluera les connaissances techniques du candidat à l'occasion de cette démonstration.
- Synthèse : prendre congé et remettre un **document récapitulatif**.

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.

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° 2	1/2

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° 2
16 mai 2011 – Après-midi

ANNEXE 1 (destinée à la commission d'interrogation)

Date d'arrivée : J-2		Date de départ : date du jour	
Heure d'arrivée : 18H00		Heure de départ :	
Types de chambres :		Nombre de chambre :	Tarif : Plaquette
Suite <input type="checkbox"/> Double <input checked="" type="checkbox"/> Twin <input type="checkbox"/> Hand <input type="checkbox"/>			
Nom : M. BERNARD		Prénom : Paul	
Société/Agence : corporate (en fonction du centre d'examen)		Contact : M. DUCHEMIN	
Adresse : Route de Paris 10000 TROYES		Tél: 03.47.57.39.88 Fax : 03.47.54.39.89	
Prise en charge :		Forfait : B&B	
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> OUI x </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> NON </div>			

Société corporate (en fonction du centre d'examen)
Route de Paris
10000 TROYES

MESSAGE TELECOPIE

Tél. : 03.47.57.39.88
Fax : 03.47.54.39.89

Le 4 avril 2011,
 Nous vous confirmons la réservation de M. Paul BERNARD sous les termes suivants :

- ☛ Une chambre pour 1 personne avec un grand lit.
- ☛ Arrivée le J-2.
- ☛ Départ le (date de l'examen).

La société prend en charge la chambre et le petit déjeuner ainsi que la taxe de séjour éventuelle.
 Les extras restent à la charge de M. Paul BERNARD qui vous règlera sur place.

Merci d'avance.
 Salutations distinguées.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	30 min
2011	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	2/2