

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

<b>Atelier n° 2</b> <b>Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
--

**Sujet N° 3****MERCREDI 27 MAI 2015 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle d'une activité de réception.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen) et vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez rendez-vous dans 40 minutes avec Dominique, réceptionniste de l'hôtel recruté(e) il y a moins d'un mois. Vous souhaitez vérifier ses compétences sur l'usage du téléphone dans le cadre des procédures de réservation et de suivi de la clientèle.

Afin de vous aider dans cette évaluation, vous avez convoqué Camille, stagiaire d'école hôtelière.

Vous avez choisi plusieurs thèmes à aborder :

- Modification de la réservation de monsieur (madame) Lecamps qui souhaite arriver à 20 heures au lieu de 17 heures.
- Il est 17h30, un correspondant souhaite s'entretenir avec monsieur (madame) Lecamps et n'arrive pas à le (la) joindre sur son téléphone portable, et souhaite lui laisser un message.

**Sujet :**

- **Accueillez** le (la) stagiaire d'école hôtelière quelques minutes avant d'accueillir Dominique.
- **Accueillez** Dominique.
- **Réalisez** le contrôle et l'évaluation des 2 prestations.
- **Effectuez** la synthèse auprès de Dominique.

SESSION <b>2015</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2015 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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° 3

**MERCREDI 27 MAI 2015 - MATIN**

#### FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

##### **Thème principal :**

Contrôle d'une activité de réception.

##### **Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen). Le candidat est chef de réception et souhaite évaluer Dominique, réceptionniste de l'hôtel, embauché(e) il y a moins d'un mois.

Il souhaite vérifier ses compétences sur l'usage du téléphone dans le cadre des procédures de réservation et de suivi de la clientèle.

Il a choisi plusieurs thèmes à aborder :

- Modification de la réservation de monsieur (madame) Lecamps qui souhaite arriver à 20 heures au lieu de 17 heures.
- Il est 17h30, un correspondant souhaite s'entretenir avec monsieur (madame) Lecamps et n'arrive pas à le (la) joindre sur son téléphone portable, et souhaite lui laisser un message.

##### **Mise en œuvre :**

Afin de l'aider dans cette évaluation, deux élèves de 1<sup>ère</sup> baccalauréat technologique jouent les rôles de Dominique (réceptionniste) et Camille (stagiaire d'école hôtelière qui jouera les différents rôles).

##### **Comportement :**

Dominique est soucieuse de savoir si cette évaluation aura une influence sur sa période d'essai. Dominique est appliqué(e) mais commet quelques erreurs :

- oublie de remercier le client d'avoir averti de son arrivée tardive, ne propose pas au client la réservation d'une table au restaurant,
- prend le message en utilisant le document approprié, mais ne le récapitule pas.

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

###### **Partie 1 : Prise de contact**

- Accueil du stagiaire
- Accueil du réceptionniste

###### **Partie 2 : Utilisation de la grille A – Contrôler et Évaluer**

###### **Partie 3 : Communication en situation professionnelle**

- **Pertinence des supports utilisés et produits :**  
Rédiger une grille d'évaluation permettant d'identifier les points positifs et les points à améliorer par rapport à la prestation du (de la) réceptionniste.
- **Utilisation des techniques et des outils :**  
Connaissance des techniques d'utilisation du téléphone.
- **Comportement professionnel verbal et non verbal :**  
Attitude et langage adaptés à la situation de contrôle et d'évaluation.

*Les candidats auront accès librement aux documents vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens : cahier de consignes, classeur avec les feuilles de réservation –clients, feuille de message, cahier de réservation pour le restaurant.*

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
<b>2015</b>	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/1</b>