

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 2**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet N° 11****MERCREDI 24 MAI 2017 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) nouvel(le) employé(e) à une activité de réception.

Situation :

Nous sommes le jour de l'examen.

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

Vous avez convoqué Camille, réceptionniste récemment embauchée, afin de le ou la former à l'arrivée d'un client individuel à mobilité réduite.

Vous souhaitez le ou la former tant sur l'aspect relationnel que sur l'aspect technique.

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Accueillez et formez** votre nouvel(le) employé(e).

Session 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 11	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 2**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet N° 11****MERCREDI 24 MAI 2017 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Formation d'un(e) nouvel(le) employé(e) à une activité de réception.

Situation du candidat :

Nous sommes le jour de l'examen.

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

Vous avez convoqué Camille, réceptionniste récemment embauchée, afin de le ou la former à l'arrivée d'un client individuel à mobilité réduite.

Vous utiliserez le dossier client mis à votre disposition par le centre d'examens.

Vous souhaitez le ou la former tant sur l'aspect relationnel que sur l'aspect technique.

Mise en œuvre :Un(e) élève de 1^{ère} STHR joue le rôle de Camille, réceptionniste récemment embauchée, qui a été bien informé(e) du rôle à tenir.Un(e) autre élève de 1^{ère} STHR peut jouer le rôle du client à la demande du candidat.**Comportement :**

Camille est consciencieux (se) et a le souci de bien faire mais il ou elle s'inquiète du nombre de procédures à connaître à la réception.

Il ou elle pose des questions :

- A quels types de handicaps l'hôtel est-il adapté ?
- Peut-on refuser un client du fait de son handicap ?

Résultats attendus :

- **Partie 1 : Accueil** du ou de la formée.
- **Partie 2** - Utilisation de la **grille B - FORMER**

Démonstration de la tâche.*Le jury évaluera les connaissances et compétences techniques du candidat. L'essentiel de l'évaluation portera sur le check-in davantage que sur la prise en compte du handicap***Exécution de la tâche par la ou le formé(e).***Le jury appréciera l'attention du candidat, sa prise de note et les corrections apportées.***Réponse aux questions :***Le jury évaluera l'attention et la bienveillance au travers des réponses fournies.***Synthèse :***Récapituler les points importants.***Prise de congé :***Rassurer et évoquer l'avenir : évaluation, contrôle*

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

Pertinence des supports utilisés et produits :*Rédiger une fiche de procédure.***Utilisation des techniques et des outils :***Liste des arrivées prévues et fiche réservation***Comportement professionnel verbal et non verbal :***Attitude et langage adaptés.*

Session 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 11	1/1