

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° 3**JEUDI 24 MAI 2018 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôler et évaluer une activité en réception.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) et vous avez recruté un(e) nouveau (nouvelle) réceptionniste, Fabien(ne), il y a 1 mois.

Fabien(ne) a reçu une formation assez complète sur l'utilisation du logiciel hôtelier (réservation – arrivée – départ, tous segments individuels confondus).

Vous profitez du départ de monsieur (madame) DELAFOSSE, client affaires, pour évaluer ses compétences en matière de procédure de gestion d'un départ avec prise en charge.

Sujet :

- Préparez la séance d'évaluation.
- Accueillez Fabien(ne).
- Contrôlez et évaluez la qualité de sa gestion du départ.
- Effectuer la synthèse auprès de Fabien(ne).

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	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° 3

JEUDI 24 MAI 2018 - MATIN
FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Contrôler et évaluer une activité en réception.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) et vous avez recruté un(e) nouveau (nouvelle) réceptionniste, Fabien(ne), il y a 1 mois.

Fabien(ne) a reçu une formation assez complète sur l'utilisation du logiciel hôtelier (réservation – arrivée – départ, tous segments individuels confondus).

Vous profitez du départ de monsieur (madame) DELAFOSSE, client affaires, pour évaluer ses compétences en matière de procédure de gestion d'un départ avec prise en charge.

Mise en œuvre :

Il convient d'informer le candidat en début d'épreuve sur le rôle de chacun :

- 1 élève de 1^{ère} STHR joue le rôle de Fabien(ne), réceptionniste.
- Un membre de la commission jouera le rôle du client et interviendra au moment souhaité par le candidat ou s'imposera en tant que tel en l'absence d'un scénario prévu par le candidat.

Comportement :

- Fabien(ne) est un peu stressé(e). Il (elle) oublie dans un premier temps de contrôler le dossier client avec le type de prise en charge ainsi que la répartition des prestations (note principale et note d'extras).
- Il (elle) est concentré(e) sur l'écran de l'ordinateur et ne soigne pas son relationnel.

Utilisation de la grille A : CONTROLER-ÉVALUER.

Partie 1 : Prise de contact : paraître

Résultats attendus :

Partie 2 : Mise en situation :

- Présentation de la situation : accueil de Fabien(ne), présentation des objectifs et des modalités.
- Identification des faits
- Réalisation de l'objectif
- Validité, pertinence : correction des erreurs (rappel de la procédure)
- Argumentation des choix : justification de l'évaluation
- Synthèse : prendre congé et évoquer l'avenir.

Partie 3 : Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Grille d'évaluation incluant les éléments de la procédure.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de la procédure

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés, patience, pédagogie

SESSION 2018	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/1