

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****Mardi 9 mai – après midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Animer une réunion entre femmes de chambres et réceptionnistes.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable du service hébergement de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez convoqué 2 femmes(valets) de chambres (Dominique et André(e)) et deux réceptionnistes (Pascal(e) et Louis(e)) car les relations entre les 2 services se sont considérablement détériorées depuis quelques semaines. Des insultes, des menaces, une rétention des informations sont les principales illustrations de cette mauvaise ambiance. Vous avez été informé(e) par votre gouvernante et votre chef de réception qui ne sont pas parvenus à résoudre le conflit et ont fait appel à vous. Vous avez donc décidé de convoquer les employé(e)s en question, pour assainir la situation.

Sujet :

- **Accueillez** vos employé(e)s.
- **Menez** les échanges.
- **Prenez** les décisions nécessaires.
- **Réalisez** les documents nécessaires

SESSION 2006	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	1/1

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 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 2

Mardi 9 mai – après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente d'un séminaire.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) MERVEILLE, directeur(trice) de la société DYSON, qui souhaite organiser un séminaire du 4 au 6 octobre 2006.

Sujet :

- Accueillez ce(tte) client(e).
- Conduisez et réalisez la négociation.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2006	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	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° 3**Mercredi 10 mai – matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôler-évaluer une activité aux étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez recruté il y a trois semaines Claude, premier(e) valet(femme) de chambres, pour vous remplacer durant vos jours de repos.

Vous décidez de l'évaluer en situation sur le contrôle d'une chambre à blanc.

Sujet :

- **Créez** une situation d'évaluation.
- **Accueillez** Claude.
- **Réalisez** l'évaluation.

SESSION 2006	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° 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 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 3

Mercredi 10 mai – matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) HUMBERT du groupe SANOFI-AVENTIS, qui souhaite évoquer avec vous la mise en place d'un partenariat concernant l'hébergement de ses collaborateurs dans votre hôtel.

Une des filiales du groupe est implantée à proximité directe de la ville (du centre d'examens).

Sujet :

- Accueillez ce(tte) client(e).
- Conduisez et réalisez la négociation.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2006	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	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 1
Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 4**Mercredi 10 mai – après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation auprès d'un fournisseur.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes directeur hébergement de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) MARTIN, responsable de la société LAVETOUT, société qui vous fournit le personnel pour l'entretien des étages. Un contrat vous lie depuis plusieurs années à cette entreprise et vos relations ont été jusqu'alors excellentes. Cependant, depuis quelques semaines, vous avez à déplorer certains incidents qui vous amènent à le rencontrer.

En effet :

- Votre gouvernante vous a fait part des difficultés qu'elle rencontrait dans le respect et l'application des procédures de travail (mise en place des produits d'accueil et du linge non respectée, chronologie des étapes dans la remise en état anarchique) avec les 2 nouvelles femmes de chambres de la société.
- Votre chef de réception a signalé une augmentation significative des plaintes clients (linge de toilette oublié, propreté des sanitaires discutable, cheveux dans la baignoire, paroi de douche sale).
- Vous-même déplorez l'attitude peu souriante et désinvolte de certaines femmes de chambres.

Sujet :

- Accueillez M. (Mme) MARTIN.
- Conduisez et réalisez la négociation.

SESSION 2006	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 4	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° 4

Mercredi 10 mai – après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Recrutement d'un(e) employé(e) de réservation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez fait paraître une annonce sur le journal de L'HÔTELLERIE afin de pourvoir un poste d'employé(e) de réservation.

La candidature de M. (Mme) Dominique TREPIER a retenu votre attention et vous le (la) recevez aujourd'hui pour un entretien de recrutement.

Sujet :

- **Préparez** l'entretien de recrutement.
- **Réalisez** l'entretien de recrutement.
- **Justifiez** votre décision auprès du jury.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2006	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 4	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° 4 Mercredi 10 mai – après-midi
FICHE CANDIDAT – Annexe 1 - CURRICULUM VITAE

M. (Mme) Dominique TREPIER
 3 rue de la LIBERTE
 83000 TOULON
 Tél : 06 52 41 12 12

Marié(e), 32 ans – 2 jumeaux de 3 ans.

Expérience professionnelle :

1999 – 2003 Réceptionniste de jour à l'hôtel New Hôtel Tour Blanche 3 étoiles (Toulon).
 1997 – 1999 Réceptionniste de jour à l'hôtel Le Provençal 3 étoiles à Giens (83).
 1995 – 1997 Hôte(esse) d'accueil à l'office de tourisme de Hyères Les Palmiers (83).
 Étés 93 et 94 Travail d'été dans un café à Juist en Allemagne : serveur(se).

Diplômes :

1995 Licence LEA Université Toulon - La Garde (83).
 1994 DEUG LEA (Langues étrangères appliquées) Université Toulon - La Garde (83).
 1992 Baccalauréat série B économique et social Lycée de Toulon.

Langues :

Anglais : anglais professionnel, lu, écrit et parlé.
 Allemand : allemand professionnel, lu, écrit et parlé.
 Espagnol : notions scolaires et universitaires, peu de pratique.

Divers :

Maîtrise de l'outil informatique : bureautique (Word et Excel), logiciel professionnel GHM EOLE.
 Titulaire du Permis B.

Loisirs :

Randonnées, lecture, cuisine.

SESSION 2006	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° 4	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 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 5

Jeudi 11 mai – matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un groupe tourisme ponctuel avec proposition de visites touristiques.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) Frédéric(que) PIVERT responsable de l'autocariste FAURE qui souhaite évoquer avec vous la venue d'un groupe tourisme d'une quarantaine de participants dans votre établissement sur la première quinzaine de septembre. Cet autocariste fait le déplacement d'une région éloignée de plus de 400 km de la ville (du centre d'examens).

Lors de votre contact téléphonique, cette personne vous a paru franche, très directe et professionnelle. Monsieur (Madame) Frédéric (que) PIVERT vous a précisé qu'il (elle) attendait aussi des propositions concrètes de visites pour son groupe.

Sujet :

- **Accueillez ce(tte) client(e).**
- **Conduisez et réalisez la négociation.**

SESSION 2006	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	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° 5

Jeudi 11 mai – matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Formation à l'autocontrôle.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens).

Malgré le contrôle systématique que vous effectuez dans toutes les chambres et les rapports qui suivent en cas de non-qualité, vous n'arrivez pas à améliorer la qualité de nettoyage des chambres.

Après avoir mis en place une formation à la procédure de nettoyage d'une chambre, vous décidez de mettre en place un système d'autocontrôle pour responsabiliser votre équipe.

Vous avez convoqué Stéphane(ie) et Sylvain(e) pour les former à cette technique.

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation, ainsi que les documents utiles.
- **Accueillez et formez** votre personnel.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2006	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	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 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 6**Jeudi 11 mai – après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Vente de chambres pour un groupe.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) ENICAR, adjoint(e) à la culture de la ville où se situe l'hôtel.

Sujet :

- Accueillez l'adjoint(e) à la culture.
- Conduisez et réalisez la négociation.

SESSION 2006	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 6	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° 6

Jeudi 11 mai – après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Animer une réunion avec le personnel de réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens). Votre établissement est certifié HOTELcert® depuis maintenant un an.

HOTELcert est un dispositif national de certification de services dans l'hôtellerie. Il a été élaboré par l'AFAQ, Association Française pour le management et l'Amélioration de la Qualité. Il complète le classement administratif et ses normes et s'inscrit dans un contexte réglementaire bien précis. HOTELcert® concerne l'activité d'accueil, d'information, séjour, service du petit déjeuner dans les hôtels classés.

Le respect des engagements de service est vérifié régulièrement par une entreprise indépendante spécialisée que vous avez choisie, Quali' Hotel avec laquelle vous travaillez en collaboration. Son dernier rapport (extrait en annexe1) vous a poussé à convoquer votre équipe de réception qui se compose de :

- Dominique et Frédéric(que), réceptionnistes depuis peu dans l'établissement, sympathiques et bien disposé(e)s.
- Stéphane(ie) présent(e) depuis plus longtemps dans l'établissement, plus difficile à manœuvrer car souvent de mauvaise foi.

Sujet :

- **Préparez** la réunion.
- **Conduisez** la réunion.
- **Présentez** le plan de la réunion et réalisez une seule procédure écrite.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2006	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 6	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° 6 jeudi 11 mai – après-midi

FICHE CANDIDAT – ANNEXE 1

Extrait du rapport de Quali' Hotel

PROBLÈMES CONSTATÉS	ENGAGEMENT DE SERVICE HOTELCERT® (extrait du référentiel de certification)
Un client test a été mis en attente par la formule suivante (sans son accord) «un instant» suivi de la petite mélodie.	Le personnel met en attente de façon aimable le client lorsqu'il lui est impossible de répondre immédiatement à l'appel.
Un client test a reçu une réponse à sa demande d'informations 2 semaines après l'avoir adressée.	Une réponse en moins de 48 heures est apportée à toute demande client transmise par téléphone, courrier ou messagerie électronique.
Le client test a remarqué que la chemise portée par le réceptionniste n'était pas repassée.	La tenue vestimentaire du réceptionniste est propre et en bon état.
Le client test a eu beaucoup de mal à être compris lors de sa réservation au téléphone alors qu'il s'exprimait en anglais.	Le personnel est capable de répondre en 2 langues au moins dont l'anglais 7j/7, 24h/24.
Le client test a eu la surprise d'avoir de nombreuses erreurs de facturation lors de son départ, qui ont été difficilement solutionnées (enquête faite par le réceptionniste).	L'accueil est souriant et la facturation rapide.

SESSION 2006	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° 6	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 1 Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 7

Vendredi 12 mai - matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négocier un groupe tourisme

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) DELBECQ, représentant du T.O. «EUROVOYAGES», qui organise pour la première fois dans votre établissement le séjour d'un groupe de 25 personnes du 08 au 11 septembre 2006.

Sujet :

- **Accueillez** ce(tte) client(e).
- **Conduisez** la négociation.

SESSION 2006	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 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**Vendredi 12 mai – matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'un(e) réceptionniste à l'arrivée d'un client qui a réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous souhaitez évaluer le travail de Daniel(e), qui fait partie de votre équipe depuis 1 mois (sa période d'essai se termine dans quelques jours).

Vous souhaitez évaluer ses compétences lors de l'arrivée de Monsieur (ou Madame) MARTIN venant de l'agence de voyages « Thomas Cook »

Sujet :

- Préparez la séance d'évaluation.
- Accueillez et évaluez votre employé(e).

SESSION 2006	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