



Brevet de Technicien Supérieur
RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

SESSION 2008

RECOMMANDATIONS
ET GRILLES D'ÉVALUATION
POUR LES ÉPREUVES ORALES ET PRATIQUES



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
SESSION 2008

E3 – Projet professionnel en deux langues vivantes
(Épreuve ponctuelle)
(Coefficient 3 : enseignement professionnel : 2 ; langue vivante 1)

Projet professionnel présenté en français et dans une langue vivante étrangère européenne choisie parmi : anglais, allemand, espagnol, italien et portugais.

1. Rappel de la définition de l'épreuve

A - Finalités et objectifs de l'épreuve

L'épreuve a pour but d'évaluer les capacités du candidat à mener un projet dans le cadre de son activité de responsable de l'hébergement et à soutenir oralement en français et dans la langue vivante étrangère choisie la nature des actions, les choix effectués, les résultats obtenus et les prolongements possibles.

Elle permet en outre d'apprécier l'aptitude du candidat :

- à définir un projet et à le mener au sein de l'entreprise étrangère d'accueil, dont l'activité s'exerce dans le cadre défini par le référentiel ;
- à en rendre compte à l'écrit et à l'oral en français et dans la langue vivante choisie ;
- à percevoir la culture de l'entreprise d'accueil.

B – Critères d'évaluation (en français et en langue vivante) :

- Maîtrise des connaissances et des savoir-faire mobilisés ;
- Qualité de l'analyse du contexte professionnel dans son aspect global ;
- Capacité de synthèse écrite ;
- Rigueur de la méthodologie de recherche d'informations
- Responsabilité et autonomie dans le projet confié ;
- Qualité des diagnostics réalisés et de la démarche suivie pour les formuler ;
- Rigueur des analyses et synthèses réalisées ;
- Choix adapté des méthodes et des outils utilisés ;
- Réalisme, cohérence et pertinence des solutions proposées ;
- Qualité de la communication orale.

C – Évaluation ponctuelle :

Épreuve orale, durée : 50 minutes, coefficient 3

L'épreuve revêt la forme d'un entretien de 50 minutes (dont 15 minutes en langue vivante étrangère choisie) à partir d'un dossier conçu pour rendre compte d'un projet mené durant le stage (16 à 18 semaines, dont 14 consécutives) dans un établissement hôtelier d'un pays européen différent de celui dans lequel s'effectue la formation.

Pour les candidats de formation initiale ponctuelle, l'interrogation s'appuie sur un dossier rédigé à l'aide d'un logiciel de traitement de texte comportant au plus **10 pages** synthétiques. Le candidat produira aussi un recueil des annexes au dossier et des documents éventuellement présentés au jury lors de l'épreuve.

Le dossier et le recueil d'annexes seront déposés, en trois exemplaires, à la date imposée conformément au règlement d'examen.

Le dossier est structuré en **trois parties** :

- Un compte-rendu synthétique et rédigé en phrases complètes analysant le contexte du stage (l'entreprise et son environnement économique, juridique et social) et les missions accomplies (maximum 3 pages hors photos, illustrations, logos, graphiques...)
- Le projet portant sur un ou plusieurs aspects du fonctionnement du département hébergement dans lequel le candidat s'est vu confier une activité de responsable (minimum 6 pages) ;
- Un résumé de ce projet dans la langue vivante étrangère choisie. (1 page).

La synthèse de 10 pages maximum est précédée de l'attestation remise au stagiaire par le responsable de l'entreprise d'accueil qui précise les dates et la durée du stage.

La synthèse de dix pages maximum ne comprend pas les pages de présentation, sommaire, remerciements...

Le projet rend compte d'une des activités de responsable de l'hébergement menée personnellement par le candidat dans l'entreprise étrangère. Il se fonde sur une problématique, la présentation d'une méthodologie de résolution, le compte-rendu des initiatives et des responsabilités assumées et l'énoncé des résultats obtenus. Ce projet est élaboré avec le responsable du stage dans l'entreprise, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique.



Les apprentis et candidats de la formation continue passent une épreuve dont les modalités et la nature sont identiques à celles définies pour les candidats de formation initiale scolaire.

D - Déroulement de l'épreuve

L'épreuve comporte **deux phases** :

- Pendant les **dix premières minutes**, le candidat présente à sa convenance en français et dans une langue étrangère le contexte de l'entreprise étrangère et le projet qu'il y a mené. Le candidat est libre du choix de la langue pour débiter son exposé et détermine la durée de son intervention dans chacune des 2 langues. Lors de l'évaluation, les évaluateurs jugent si la durée et la qualité des propos dans chacune des 2 langues sont suffisantes.
- Cet exposé est ensuite suivi d'un entretien réalisé successivement en **français (25 minutes)** et en **langue vivante étrangère (15 minutes)**.

Cette épreuve évalue la qualité de la communication orale du candidat en français et en langue, sa capacité à adopter un comportement professionnel pour traiter un projet, son aptitude à exercer des missions de responsable de l'hébergement au sein d'une entreprise d'hébergement étrangère et ses acquis en particulier culturels issus de cette activité à l'étranger.

L'évaluation s'effectue à l'aide d'une grille annexée au présent document et dont le contenu s'impose à l'ensemble des commissions d'interrogation.

La commission d'interrogation est composée de deux ou trois membres comprenant obligatoirement un professeur technique (service et accueil), un professeur de *langue* (correspondant à la langue étrangère choisie par le candidat) et dans la mesure du possible une personne exerçant une activité professionnelle dans l'industrie hôtelière.

Le centre d'examen veille à établir un ordre de passage qui permette de regrouper les candidats par ordre de langue étrangère choisie de façon à éviter que le candidat ne soit intimidé par le nombre de personnes présentes pendant l'épreuve (présence, entre autre, d'un professeur de langue différente de celle choisie par le candidat).

Il est donc recommandé d'éloigner de la commission d'évaluation les non-évaluateurs momentanés.

2. Précisions sur l'épreuve ponctuelle

A - Les documents à fournir par les candidats

Les documents attestant de la période de formation dans une entreprise hôtelière étrangère figurent au début du dossier. La durée totale des stages effectués doit respecter le règlement d'examen, rappelé dans le point II de la circulaire nationale d'organisation.

Pour les candidats se présentant par la voie de la formation continue, le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail dans les conditions de durée prévue par le règlement de l'examen. Ils rédigent un compte-rendu sur leurs activités professionnelles dans le même esprit que le compte-rendu de stage.

Un candidat qui ne présente pas ces pièces ou qui les dépose hors délai ne peut être admis à subir l'épreuve.

En cas d'absence de dossier, le candidat ne sera pas autorisé à passer cette épreuve.

En cas de non-conformité du dossier, il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les manques constatés seront pénalisés dans les limites prévues par la grille d'évaluation.

B - Le déroulement de l'épreuve

L'entretien respecte la définition de l'épreuve et repose sur une mise en confiance du candidat. La grille d'évaluation, annexe 1, précise les éléments à évaluer tels qu'ils figurent dans la définition de l'épreuve. Les interrogateurs veilleront à la renseigner précisément.



C - L'organisation de l'épreuve

En aucun cas, les interrogateurs ne devront avoir participé à la formation des candidats. Les académies organisatrices veilleront à faire respecter la composition de cette commission rappelée ci-dessus. Il conviendra en outre que, dans chaque commission, les deux professeurs interrogateurs enseignent dans deux établissements différents.

3. Rappel de la définition de l'évaluation en cours de formation

Deux situations d'évaluation sont réparties sur le temps de formation.

Situation d'évaluation n°1 : projet professionnel en français

Cette situation d'une durée de quarante minutes est affectée d'un coefficient 2.

L'épreuve comporte deux phases :

- Pendant les dix premières minutes, le candidat présente à sa convenance le contexte de l'entreprise étrangère et le projet qu'il y a mené.
- Cet exposé est ensuite suivi d'un entretien en français pour apprécier l'aptitude du candidat à communiquer oralement, sa capacité à adopter un comportement professionnel pour traiter un projet et son aptitude à exercer des missions de responsable de l'hébergement au sein d'une entreprise d'hébergement étrangère.

Le professeur d'hébergement et un professionnel effectuent cette évaluation.

Situation d'évaluation n°2 : projet professionnel en langue étrangère (choisie dans la liste fournie)

Cette situation d'une durée de trente minutes est affectée d'un coefficient 1.

L'épreuve comporte deux phases :

- Pendant les cinq premières minutes, le candidat présente en langue étrangère à sa convenance le contexte de l'entreprise étrangère et la nature de l'activité qu'il y a menée.
- Cet exposé est ensuite suivi d'un entretien en langue étrangère pour apprécier l'aptitude du candidat à communiquer oralement et sa capacité à valoriser ses acquis culturels.

Le professeur de langue et un professionnel réalisent cette évaluation.

Le corps d'inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation.

Le candidat est informé à l'avance de la date des évaluations.

Notation du candidat :

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, une proposition de note pour chaque candidat. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante :

- Les fiches d'évaluation des deux situations d'évaluation ;
- Le dossier conçu par le candidat.

La proposition de note qui ne sera arrêtée que lors du jury final ne doit en aucun cas être communiquée au candidat. Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

Remarques :

Le candidat peut illustrer son exposé avec des annexes sur tous supports

Lors de la phase d'exposé, le candidat commence par la langue de son choix et détermine le temps consacré aux deux langues.



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008

E4 – Mercatique et culture commerciale

Durée : préparation : 30 minutes – interrogation : 30 minutes – Coefficient : 2

1. Réunions d'harmonisation

Les évaluateurs doivent impérativement être réunis :

avant le début de l'épreuve :

- rappeler de déroulement général de l'épreuve,
- fixer les modalités d'accueil du candidat,
- s'approprier les critères et méthodes d'évaluation,
- rappeler les conditions de prise de parole par les membres du jury,
- rappeler les règles de déontologie.

En fin d'interrogation du candidat !

- les critères d'évaluation doivent être respectés (évaluation de chacun des items).

En fin de demi-journée, les membres du jury se concertent pour harmoniser :

- les critères d'évaluation par sujet,
- les critères d'évaluation entre les différents sujets (en fonction des difficultés respectives de ces derniers).

En fin de journée, les membres des différentes commissions se concertent pour harmoniser les évaluations et notations des différents candidats.

L'évaluation doit tenir compte des observations formulées ci-dessous sur le déroulement de l'épreuve.

2. Utilisation de la grille d'évaluation

La grille d'évaluation (annexe 2) est obligatoirement employée par les interrogateurs.

La grille commentée (annexe 2 bis) est une aide pour l'évaluation.

Au début de l'épreuve :

- la grille d'évaluation vierge est à remettre au candidat pour émargement.

En cours d'épreuve :

- les évaluateurs respectent les différents items de notation pour évaluer le candidat en fin d'épreuve :
- la note doit être justifiée (au recto de la grille d'évaluation) en s'appuyant les points précis du référentiel, pour satisfaire aux demandes éventuelles des candidats sur leurs résultats.
- la grille sera émargée par chaque interrogateur intervenant dans la commission.

3. Organisation de l'épreuve ponctuelle :

Il est rappelé aux membres de la commission que la durée de l'épreuve est de 60 min (dont 30 min de préparation).

Il convient d'ajouter à cette durée, cinq minutes entre chaque candidat pour permettre aux membres de chaque commission :

- d'évaluer le candidat,
- de compléter la grille d'évaluation à remettre au chef de centre en fin de session d'interrogation.

L'épreuve s'appuie sur des sujets nationaux. L'ordre des sujets doit être respecté, chaque sujet accompagné de consignes pour l'évaluation se trouve dans une enveloppe portant le jour et l'heure d'utilisation. Il est prévu 2 sujets par demi-journée plus 1 de secours.

Un exemplaire des sujets et des consignes de la demi-journée sont remis aux évaluateurs par le chef des travaux afin qu'ils puissent harmoniser leurs questions.



4. **Déroulement de l'épreuve ponctuelle**

L'épreuve comporte les phases suivantes :

- remise au candidat d'une documentation d'actualité, fournie en français et éventuellement en anglais, portant sur le domaine de l'hébergement dans les établissements hôteliers et para-hôteliers français ou européens,
- préparation de 30 minutes,
- exposé par le candidat en français de la problématique et de sa résolution pendant 10 minutes maximum,
- la commission mène un entretien en français de 20 minutes maximum à partir de la question posée et d'autres interrogations liées à la problématique initiale.

Conseils :

La dimension orale de l'épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à communiquer oralement et à rendre compte du niveau atteint dans le domaine de la mercatique.

Le but de l'épreuve est de créer un climat d'échange permettant au candidat de faire valoir ses connaissances, sa culture mercatique ainsi que son expérience professionnelle.

L'épreuve ne doit pas être vécue comme un interrogatoire par le candidat.

Les modalités doivent être clairement rappelées et respectées.

Il est souhaitable que les critères d'évaluation soient connus des candidats avant l'épreuve.

Lors de l'exposé, les évaluateurs mettent le candidat à l'aise et lui rappellent les règles de déroulement de l'épreuve. Ils sont attentifs, bienveillants, encourageants ; ils n'interrompent pas le candidat durant la durée de l'exposé, le rassurent en cas d'angoisse visible, ils reformulent la dernière phrase si l'étudiant a un « trou de mémoire ».

Pendant la phase d'entretien, les évaluateurs posent des questions courtes, s'abstiennent de critiquer et ne cherchent pas à déstabiliser le candidat.

À la fin de la prestation du candidat, les évaluateurs lui signifient la fin de l'épreuve en le remerciant.

Conseils pour la préparation des candidats :

- L'exposé est basé sur le **thème proposé** (« exposé structuré dans le cadre du thème proposé »). Le thème sert de base pour « construire » le plan.

Il est attendu un plan en deux parties/deux sous-parties avec introduction et conclusion :

- ⇒ La documentation doit être intégrée tout au long de l'exposé
 - ⇒ La culture professionnelle : idem
 - ⇒ La réponse à la question peut être intégrée tout au long de l'exposé faire l'objet d'une partie.
- Introduction :
 - Définition du thème
 - Situer le thème (spatio-temporel)
 - Phrase évoquant la question en l'intégrant à la présentation du thème
 - Annonce du plan (préciser à quel moment du plan on va répondre à la question)
 - Développement :
 - Repréciser les deux parties
 - Utiliser les connaissances professionnelles et la documentation
 - Conclusion :
 - Synthèse des deux parties
 - Évolution du thème
 - Ouverture



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008
--

E5 – Management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes

Durée : 1 h et 30 min de préparation

Coefficient : 4 (enseignement professionnel : 2, anglais : 1, langue 2 : 1)

1. Réunions d'harmonisation

Les évaluateurs doivent impérativement être réunis 30 minutes avant le début de l'épreuve :

Insister sur les points suivants :

- rappeler le déroulement général de l'épreuve
- répartir les rôles entre les différents membres du jury
- s'approprier le rôle à jouer par chaque membre du jury
- désigner un professionnel, parlant si possible la langue étrangère, pour les situations en langue vivante étrangère.
- fixer les modalités d'accueil du candidat,
- s'approprier les critères et méthodes d'évaluation,
- rappeler les conditions de prise de parole par les membres du jury,
- rappeler les règles de déontologie.

En fin d'interrogation du candidat !

- les critères d'évaluation doivent être respectés (évaluation de chacun des items).

En fin de demi-journée, les membres du jury se concertent pour harmoniser :

- les critères d'évaluation par sujet,
- les critères d'évaluation entre les différents sujets (en fonction des difficultés respectives de ces derniers).

En fin de journée, les membres des différentes commissions se concertent pour harmoniser les évaluations et notations des différents candidats.

L'évaluation doit tenir compte des observations formulées ci-dessous sur le déroulement de l'épreuve.

2. Utilisation de la grille d'évaluation

Les grilles d'évaluation (annexes 3 ou 3bis et 3 ter) sont obligatoirement employées par les évaluateurs.

Au début de l'épreuve :

- la grille vierge 3 ou 3bis et 3 ter sont à remettre au candidat pour émargement.

En cours d'épreuve :

- les évaluateurs respectent les différents items de notation pour évaluer le candidat.

En fin d'épreuve :

- la note définitive tient compte de l'ensemble des évaluations (grille 3 ou 3bis et 3ter). Cette note qui figure sur la grille 3 ou 3bis doit être justifiée en s'appuyant les points précis du référentiel, pour satisfaire aux demandes éventuelles des candidats sur leurs résultats. Les commentaires incluent les langues vivantes.
- les grilles sont émargées par chaque évaluateur intervenant dans la commission.

3. Organisation de l'épreuve ponctuelle :

Il est rappelé aux membres de la commission que la durée de l'épreuve est d'1 h 30 (dont 30 min de préparation).

Il convient d'ajouter à cette durée, cinq minutes entre chaque candidat pour permettre aux membres de chaque commission :

- d'évaluer le candidat,
- de compléter les grilles d'évaluation à remettre au chef de centre en fin de session d'interrogation.

L'épreuve s'appuie sur des sujets nationaux. L'ordre des sujets doit être respecté, chaque sujet accompagné de consignes pour l'évaluation se trouve dans une enveloppe portant le jour et l'heure d'utilisation. Il est prévu 1 sujet par demi-journée plus 1 de secours.

Un exemplaire des sujets et des consignes de la demi-journée sont remis aux évaluateurs par le chef des travaux afin qu'ils puissent préparer leurs interventions dans les jeux de rôles et préciser leurs attentes quant à la prestation du candidat.



4. Déroulement de l'épreuve ponctuelle

L'épreuve comporte les phases suivantes :

5. remise au candidat du sujet comportant 4 situations (2 situations en français, 1 situation en anglais, 1 situation en langue étrangère 2). Le contexte professionnel des sujets est défini par la plaquette d'établissement remise au candidat avec le sujet.

Il conviendra de présenter au candidat, de façon détaillée, le déroulement de l'épreuve et son environnement professionnel, la documentation mise à sa disposition, les manipulations informatiques pour l'accès au logiciel et les éléments qui ont été paramétrés.

Présenter au candidat son environnement professionnel. Si le sujet prévoit une partie en étages, l'ensemble de l'épreuve se déroulera de préférence dans les étages avec les équipements et l'environnement professionnel nécessaires.

6. préparation de 30 minutes : la préparation doit se dérouler dans un atelier d'hébergement (accueil et/ou étages) équipé et aménagé de manière identique à l'atelier de passage.

7. Jeux de rôles entre le candidat et les membres du jury (1 h), l'ordre des situations est celui donné par le sujet. On prendra soin de présenter au candidat les acteurs qui joueront les différentes situations,

Les 2 situations se déroulant en français doivent respectivement couvrir les 2 axes essentiels des activités professionnelles d'un responsable hébergement prévues dans cette épreuve soit :

- ⇒ les situations relationnelles avec les clients, les prescripteurs et les fournisseurs
- ⇒ le management d'équipe.

Entre 2 situations, il convient de laisser au candidat 3 minutes pour nous présenter la situation suivante.

L'épreuve se déroule dans l'atelier d'hébergement. Le candidat a à sa disposition tous les documents et les équipements nécessaires. Le logiciel professionnel a été au préalable paramétré suivant les consignes données dans la matière d'œuvre du sujet.



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008

E6 – Missions d'hébergement appliquées en deux langues

Coefficient : 3 (Enseignement professionnel : coef.2 – Langue vivante étrangère : coef.1)

Entretien 15 min – préparation 15 min – pratique 30 min

L'épreuve ponctuelle s'appuie sur le document « **livret de formation en entreprise** » qui présente les missions réalisées lors des périodes de formation en entreprise réalisées dans 2 types d'établissements français d'hébergement différents (l'un hôtelier et l'autre para hôtelier). Le livret de formation est précédé des attestations remises au stagiaire par les responsables des entreprises d'accueil qui précisent les dates et les durées de chaque période en entreprise.

Le livret de formation ainsi que les annexes au livret seront déposés en trois exemplaires à la date fixée par le Recteur.

Le candidat est tenu de déposer également un exemplaire des plaquettes de présentation des établissements dans lesquels il a effectué une mission. La réunion des évaluateurs avant les épreuves permet une étude des dossiers et une préparation des mises en situation professionnelle en lien avec la mission réalisée. *Le livret de formation ainsi que les annexes déposées par le candidat à la date fixée par le recteur serviront de support à la conception des sujets de mises en situations professionnelle.*

1. Objectifs des périodes fractionnées de formation en entreprise

Les stages fractionnés doivent permettre à l'étudiant d'exercer des activités dans les divers types d'établissements d'hébergement.

Ces activités sont réalisées dans le cadre de « **MISSIONS** » à caractère professionnel.

La mission se définit comme un ensemble de démarches et d'actions professionnelles nécessaires pour réaliser un objectif professionnel assigné au responsable en charge du secteur ou département hébergement

Les missions portent sur 2 domaines :

- Le management du département hébergement
- La commercialisation du département hébergement

2. Présentation des missions

La mission est définie par le tuteur du stage en accord avec l'étudiant et l'équipe pédagogique avant le stage.

La mission s'inscrit dans le cadre d'un projet en cours mené dans l'entreprise en fonction de son actualité.

La mission engendre des actions professionnelles à réaliser durant le stage.

La mission présente donc un caractère opérationnel et s'accomplit sur la durée du stage ; le résultat de la mission doit être identifiable et mesurable et au terme du stage, pourra faire partie de l'exploitation courante au sein du service concerné.

Une fiche d'analyse de la mission *de 2 pages minimum à 3 pages maximum hors annexes* est rédigée et présente :

- la définition de la mission,
- l'objectif à atteindre,
- les actions professionnelles réalisées,
- les moyens et ressources mis à disposition,
- les difficultés rencontrées,
- les résultats obtenus,
- le suivi éventuel,
- le bilan personnel,
- le bilan du tuteur.

3. Préparation de l'épreuve

Les évaluateurs seront réunis une journée avant le début des épreuves afin de permettre une lecture des livrets de formation et de préparer les sujets de mise en situation professionnelle dans des conditions optimales.

À la date fixée par le Recteur

Dépôt des livrets des candidats auprès du centre d'examen.

Jour J-1 Réserver le temps nécessaire avant le début des épreuves

- Le jury sélectionne dans le livret de formation de chaque candidat, **une fiche mission** comprenant des actions professionnelles pouvant être reconstituées sous forme de mise en situation professionnelle.



- Les membres du jury rédigent le sujet de la mise en situation professionnelle et en informent le professeur ressource afin que ce dernier puisse organiser l'épreuve en conséquence.

Le sujet se compose :

- **d'une fiche candidat** décrivant les actions professionnelles sélectionnées à réaliser par le candidat (**au minimum 2 actions professionnelles distinctes dont une en langue vivante étrangère**)
- **d'une fiche destinée à la commission d'interrogation (fiche jury)** qui cadre le rôle de chaque protagoniste. Cette fiche précise la matière d'œuvre nécessaire à la réalisation du sujet qui se déroule dans un atelier d'hébergement, une chambre d'application, dans le bureau du chef de service ou dans une salle de réunion.

Il conviendra de mettre à disposition du candidat, la salle dans laquelle se dérouleront les mises en situations professionnelles afin qu'il puisse organiser l'espace en fonction des besoins liés au sujet.

Donner la possibilité d'accès aux étages pour élargir le contexte des activités.

Le centre d'examen veille à établir un ordre de passage qui permette de regrouper les candidats par ordre de langue étrangère choisie de façon à éviter que le candidat ne soit intimidé par le nombre de personnes présentes pendant l'épreuve (présence, entre autre, d'un professeur de langue différente de celle choisie par le candidat).

Il est donc recommandé d'éloigner de la commission d'évaluation les non-évaluateurs momentanés.

4. Déroulement de l'épreuve

1^{ère} étape : entretien de 15 minutes : présentation en français des missions effectuées dans les différents établissements d'hébergement et questionnement par la commission d'interrogation.

2^{ème} étape : le jury informe le candidat de la mission sélectionnée et des actions professionnelles à réaliser en français et en langue vivante étrangère ; il est remis au candidat sa fiche de sujet.

Le candidat prépare durant **15 minutes** son sujet dans l'atelier approprié.

3^{ème} étape : phase de mise en situation professionnelle, de mise en œuvre des jeux de rôle successifs **en français durant 15 minutes et en langue vivante étrangère durant 15 minutes.**

Critères d'évaluation :

- Maîtrise des savoirs et des savoirs faire mobilisés
- Diversité des actions réalisés et des types d'hébergement fréquentés
- Cohérence des actions menés et des choix effectués ;
- Maîtrise des caractéristiques des produits, méthodes, moyens et ressources liés aux missions accomplies
- Qualité de la communication en français et en langue vivante étrangère

Exemples de missions relevant du management du département hébergement :

- ❖ *Réaliser une séance de formation du personnel*
- ❖ *Mettre en place un circuit d'informations*
- ❖ *Organiser une réunion de personnel*
- ❖ *Proposer des actions de motivation du personnel*
- ❖ *Améliorer le cadre de vie du résident*
 - ⇒ *De la chambre*
 - ⇒ *Des lieux de rencontres*
 - ⇒ *Des espaces de restauration (salle à manger)*
- ❖ *Améliorer l'accueil*
 - ⇒ *Du résident*
 - ⇒ *Des familles*
- ❖ *Présenter un plan d'intégration*
- ❖ *Participer à la mise en place d'une animation (rôle du responsable hôtelier)*
- ❖ *Réaliser un contrôle qualité*
- ❖ *Gérer un litige entre résidents et/ou avec le personnel et/ou avec la famille*



Exemples de missions relevant de la commercialisation du département hébergement :

- ❖ *Améliorer la vente directe à la réception, ventes additionnelles*
- ❖ *Mettre en place un nouveau tarif d'un produit ou d'un service (modalités d'application, argumentaire de vente)*
- ❖ *Concevoir un support d'informations à caractère commercial (dépliant, contrat...)*
- ❖ *Améliorer la vente d'un produit à la réservation*
- ❖ *Améliorer le cadre de l'accueil pour mieux vendre*
- ❖ *Présenter un programme d'animation d'un séjour de client*
- ❖ *Développer une action de fidélisation*
- ❖ *Définir et mettre en œuvre des éléments d'une politique d'accueil destinés à un segment de clientèle (V.I.P, handicapés, groupes, clients avec animaux).*
- ❖ *Accueillir un client en situation d'overbooking à J-2, le jour J*
- ❖ *Suivre un contrat société ou un contrat d'allotement*
- ❖ *Améliorer la négociation commerciale avec un prescripteur*



LIVRET DE FORMATION EN ENTREPRISE

Proposition de structure du livret de formation en entreprise

Le livret comprend :

- Une première page de présentation comprenant l'identification de l'étudiant les dates et durées de chaque période en entreprise ainsi que l'intitulé de chacune des missions présentées.
- Une présentation de chaque établissement d'hébergement (structure juridique, localisation, produits et services, organisation et organigramme du personnel, fonctions et activités sur le site), *rédigée sous forme de fiche signalétique (1 à 2 pages maximum par établissement)*
- Une présentation des fiches de missions assignées par le responsable du secteur hébergement (2 pages au minimum et 3 pages au maximum pour chaque mission, hors annexes).

Le détail est donné dans le tableau ci-dessous :

Première partie : la structure d'hébergement (2 pages maximum)
<p style="text-align: center;">1. Présentation de la structure</p> <ul style="list-style-type: none">➤ l'activité de soins, de convalescence ou d'accueil... : <i>en effet, un établissement pouvant être spécifique à une activité ou regrouper plusieurs activités</i>➤ structure juridique : <i>présentation de la structure juridique et caractéristiques spécifiques</i>➤ organisation et organigramme➤ effectif total de la structure <p><i>Cette fiche signalétique servira de cadre pour l'épreuve de mise en situation professionnelle</i></p> <p style="text-align: center;">2. La fonction hébergement</p> <ul style="list-style-type: none">➤ importance de la structure dans l'organisation (postes, effectif, fonctions)➤ mode de gestion éventuel : <i>préciser et expliquer gestion directe ou gestion déléguée à un opérateur privé</i>➤ rôle attribué à la fonction hébergement : <i>soit par rapport aux différents services, soit par rapport au parcours du patient ou de la personne âgée</i> <p style="text-align: center;">3. Déroulement du stage</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Activités et postes occupés durant le stage➤ déroulement d'une journée type

Deuxième partie : Compte-rendu d'une mission spécifique (2 pages au minimum et 3 pages au maximum)
<p>(exemple : le contrôle chambre en hôpital, missions spécifiques d'une gouvernante en milieu santé, hygiène en hôpital...)</p> <p style="text-align: center;">1. présentation de la mission</p> <ul style="list-style-type: none">➤ identification de la mission : <i>préciser dans quelles circonstances a été définie la mission, projet en cours mené dans l'entreprise en fonction de l'actualité</i>➤ objectifs de la mission <i>par rapport à la formation, par rapport à l'entreprise</i>➤ contraintes imparties <p style="text-align: center;">2. réalisation de la mission</p> <ul style="list-style-type: none">➤ la démarche mise en œuvre➤ description des activités réalisées ou actions professionnelles réalisées (<i>ces actions réalisées serviront de support aux jeux de rôle</i>)➤ mise en œuvre des ressources, matériels, procédures➤ difficultés éventuelles rencontrées➤ les résultats obtenus et résolutions➤ le suivi éventuel des actions➤ bilan des compétences et acquis (bilan personnel et bilan du tuteur)



MATRICE DE SUJET
(pour la mise en situation professionnelle)

E6 Missions d'hébergement appliquées en 2 langues Coefficient 3 (enseignement professionnel : Coef 2 – langue vivante étrangère : Coef 1)

Entretien : 15 minutes
Préparation : 15 minutes
Réalisation : 15 minutes en français
15 minutes en langue vivante étrangère

SUJET CANDIDAT	
<u>THÈME DE LA MISSION :</u>	<u>Actions professionnelles sélectionnées :</u>
Description des mises en situation professionnelle	
<u>SITUATION 1 en français :</u>	<u>SITUATION 2</u> <u>(en langue vivante étrangère) :</u>
Travail à faire :	Travail à faire :
Moyens mis à disposition	Moyens mis à disposition



MATRICE DE SUJET
(pour la mise en situation professionnelle)

E6 Missions d'hébergement appliquées en 2 langues Coefficient 3 (enseignement professionnel : Coef. 2 – langue vivante étrangère : Coef 1)
--

Entretien : 15 minutes
Préparation : 15 minutes
Réalisation : 15 minutes en français
15 minutes en langue vivante étrangère

FICHE DESTINÉE À LA COMMISSION D'INTERROGATION	
<u>THÈME DE LA MISSION :</u>	<u>Actions professionnelles sélectionnées :</u>
Description des mises en situation professionnelle	
<u>SITUATION 1 en français :</u>	<u>SITUATION 2</u> <u>(en langue vivante étrangère) :</u>
Limites du sujet	Limites du sujet
Matière d'œuvre	Matière d'œuvre
Résultats attendus	Résultats attendus



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008

E3 – *Projet professionnel en deux langues vivantes* Durée : 50 min – Coefficient : 3

NOM	Prénom						Émargement
Critères d'évaluation ⁽¹⁾		--	-	+	+	Barème	Commentaires
						e	
PARTIE PROFESSIONNELLE							
1. Présentation du dossier						/3	
<ul style="list-style-type: none"> • Respect des contraintes fixées par la définition de l'épreuve • Expression écrite, orthographe • Présentation 							
2. Compte-rendu du contexte du stage						/5	
<ul style="list-style-type: none"> • Description du lieu de stage • Description des activités réalisées • Compréhension du milieu professionnel 							
3. Compte-rendu du projet							
<i>Définition du projet</i>						/2	
<ul style="list-style-type: none"> • Pertinence du choix de l'activité • Responsabilité et autonomie dans l'activité 							
<i>Présentation de l'analyse</i>						/9	
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en évidence d'une problématique • Qualité des diagnostics • Rigueur de l'analyse/méthodologie • Choix adapté des modes de résolution 							
<i>Enoncé des résultats obtenus/appropriation du projet</i>						/2	
4. Exposé						/6	
<ul style="list-style-type: none"> • Construction d'un exposé cohérent • Expression orale (clarté, précision, concision) 							
5. Entretien						/13	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'écoute et de compréhension • Capacité d'argumentation • Capacité à tenir compte d'un contexte professionnel • Communication non verbale 							
SOUS TOTAL						/40	
PARTIE LANGUE ETRANGERE -Le détail des points à l'intérieur de chaque rubrique est donné à titre indicatif ; il est possible de les regrouper et d'indiquer uniquement le total.-							
1. Résumé écrit						/3	
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à présenter le projet à l'écrit • Utilisation pertinente du vocabulaire professionnel 							
2. Oral						/17	
<ul style="list-style-type: none"> • Phonologie/phonétique 						/3	
<ul style="list-style-type: none"> • Construction de phrases élaborées 						/3	
<ul style="list-style-type: none"> • Correction et richesse de la langue 						/4	
<ul style="list-style-type: none"> • Aisance fluidité 						/3	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'argumentation 						/4	
SOUS TOTAL						/20	
TOTAL GENERAL						/60	NOTE /20



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008

E3 – Projet professionnel en deux langues vivantes
Durée : 50 min – Coefficient : 3

NOM :

Prénom :

NOTE SUR 20 :

Justification de la note

(justification obligatoire pour toutes les notes mais particulièrement détaillée si la note est inférieure à 10)

Conseils au candidat qui aurait à repasser cette épreuve (formulés en dehors de sa présence)

- Document présenté (compte-rendu de contexte, compte-rendu de projet ou résumé en langue étrangère) à modifier :

- **Éventuellement**, nouveau projet à formaliser :

- **Autre :**

ÉVALUATEURS : Nom, Qualité, Émargement :



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008

E4 – Mercatique et culture commerciale

Durée : préparation : 30 minutes interrogation : 30 minutes – Coefficient : 2

NOM	Prénom	Émargement
------------	---------------	-------------------

Critères d'évaluation	Bar.	Commentaires
1. Niveau de connaissances		
<i>Savoirs mercatiques</i> <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser les concepts de base	/4	
<i>Savoirs liés au domaine professionnel</i> <ul style="list-style-type: none">• Mettre en valeur une culture commerciale actuelle dans le domaine de l'hébergement	/3	
<i>Savoirs méthodologiques</i> <ul style="list-style-type: none">• Plan :<ul style="list-style-type: none">- structurer un plan dans le cadre du thème proposé et intégrant la réponse à la question- respecter le plan proposé• Savoir exploiter la documentation fournie (selon la thématique, la situer et l'intégrer dans l'exposé)	/2 /1 /2	
2. Niveau de communication		
<i>Qualité de l'expression orale</i> <ul style="list-style-type: none">• Adopter un langage clair, technique et adapté	/2	
<i>Aptitude à développer son exposé</i> <ul style="list-style-type: none">• Savoir expliciter et argumenter• Savoir illustrer ses propos	/3 /1	
<i>Aptitude à conclure</i> <ul style="list-style-type: none">• Savoir résumer et élargir le thème proposé	/2	
TOTAL	/20	

ÉVALUATEURS : Nom, Qualité, Émargement :



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008

E4 – Mercatique et culture commerciale

Durée : préparation : 30 minutes interrogation : 30 minutes – Coefficient : 2

NOM :

Prénom :

NOTE SUR 20 :

Justification de la note

(justification obligatoire pour toutes les notes mais particulièrement détaillée si la note est inférieure à 10)

Conseils au candidat qui aurait à repasser cette épreuve (formulés en dehors de sa présence)

**BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008****E4 – Mercatique et culture commerciale**

Durée : préparation : 30 minutes interrogation : 30 minutes – Coefficient : 2

Grille d'évaluation commentée

NOM	Prénom	Émargement	
Critères d'évaluation			
1. Niveau de connaissances			
<i>Savoirs mercatiques</i> <ul style="list-style-type: none">Maîtriser les concepts de base	/4	L'exposé du candidat sera plus particulièrement évalué au travers du point 1 de la grille. Le plan proposé sera construit dans le cadre du thème d'étude et intégrera la question.	
<i>Savoirs liés au domaine professionnel</i> <ul style="list-style-type: none">Mettre en valeur une culture commerciale actuelle dans le domaine de l'hébergement	/3		
<i>Savoirs méthodologiques</i> <ul style="list-style-type: none">Plan :<ul style="list-style-type: none">structurer un plan dans le cadre du thème proposé et intégrant la réponse à la questionrespecter le plan proposéSavoir exploiter la documentation fournie (selon la thématique, la situer et l'intégrer dans l'exposé)	/2 /1 /2		
2. Niveau de communication			
<i>Qualité de l'expression orale</i> <ul style="list-style-type: none">Adopter un langage clair, technique et adapté	/2		
<i>Aptitude à développer son exposé</i> <ul style="list-style-type: none">Savoir expliciter et argumenterSavoir illustrer ses propos	/3 /1		
<i>Aptitude à conclure</i> <ul style="list-style-type: none">Savoir résumer et élargir le thème proposé	/2		
TOTAL	/20		

ÉVALUATEURS : Nom, Qualité, Émargement :

**ANNEXE 3****BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008****E5 – Management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes**

Durée : 1 h et 30 min de prép. – Coefficient : 4 (enseignement professionnel : 2, anglais : 1, langue 2 : 1)

SITUATIONS RELATIONNELLES AVEC LES CLIENTS, LES PRESCRIPTEURS et LES FOURNISSEURS

NOM	Prénom	Émargement
------------	---------------	-------------------

Critères d'évaluation ⁽¹⁾	--	-	+	+	Barème	Commentaires	
1. APTITUDES À COMMUNIQUER						/10	
Communication verbale						/5	
• Qualité de l'écoute active ; reformulation							
• Langage professionnel – vocabulaire							
• Qualité de la relation (voix, débit, ton, rythme)							
Communication non verbale						/5	
• Regard							
• Gestuelle							
• Comportement assertif							
• Maîtrise de soi, aisance							
2. COMPÉTENCES TECHNIQUES						/7	
• Procédures de travail							
• Utilisation des outils de communication :							
• Exploitation des ressources documentaires :							
3. COMPÉTENCES COMMERCIALES						/15	
• Accueil, ouverture de la relation					/5		
• Connaissance du client/du fournisseur							
• Expression/détermination des besoins							
• Diagnostic / reformulation					/7		
• Analyse de l'offre/propositions de solutions adaptées/ connaissance du produit							
• Justification, argumentation/mise en œuvre					/3		
• Expression/ formulation/traitement des objections							
• Synthèse /Suivi de la relation/personnalisation							
4. QUALITÉS PROFESSIONNELLES						/8	
• Dynamisme							
• Réactivité							
• Rayonnement commercial							
• Gestion du temps							
SOUS-TOTAL						/40	NOTE /20

ÉVALUATEURS : Nom, Qualité, Émargement :

Justification de la note (si inférieure à 10) :



ANNEXE 3 bis

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008

E5 – Management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes

Durée : 1 h et 30 min de prép. – Coefficient : 4 (enseignement professionnel : 2, anglais : 1, langue 2 : 1)

MANAGEMENT D'ÉQUIPE

NOM	Prénom	Émargement
Critères d'évaluation ⁽¹⁾		-- - + + +
1. APTITUDES À COMMUNIQUER		/10
<i>Communication verbale</i>		<i>/5</i>
• Qualité de l'écoute active / reformulation		
• Langage professionnel / vocabulaire		
• Qualité de la relation (voix, débit, ton, rythme)		
<i>Communication non verbale</i>		<i>/5</i>
• Regard		
• Gestuelle		
• Comportement assertif		
• Maîtrise de soi / aisance		
2. COMPÉTENCES TECHNIQUES		/7
• Procédures de travail liées aux fonctions hôtelières		
• Utilisation des outils de communication		
• Exploitation des ressources documentaires		
3. COMPÉTENCES EN MANAGEMENT D'ÉQUIPE		/15
• Prise de contact/accueil/ouverture		/1
• Bilan de la situation/présentation/diagnostic		/1
• Réalisation de la technique : - Recrutement - Formation - Conduite de réunion / entretien - Résolution de litiges - Contrôle, évaluation		/12
• Conclusion/prise de congé		/1
4. QUALITÉS PROFESSIONNELLES		/8
• Autorité		
• Charisme		
• Esprit d'équipe		
• Organisation		
• Gestion du temps		
SOUS-TOTAL		/40
NOTE		/20

ÉVALUATEURS : Nom, Qualité, Émargement :

Justification de la note (si inférieure à 10) :

**BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008***E5 – Management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes**Durée : 1 h et 30 min de prép. – Coefficient : 4 (enseignement professionnel : 2, anglais : 1, langue 2 : 1)***LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES**

NOM	Prénom	Émargement
-----	--------	------------

Critères d'évaluation ⁽¹⁾					Barème	Commentaires
PARTIE LANGUE ÉTRANGÈRE : ANGLAIS						
Le détail des points à l'intérieur de chaque rubrique est donné à titre indicatif ; il est possible de les regrouper et d'indiquer uniquement le total.						
1. Qualité de l'expression orale					/18	
• Phonologie/phonétique					/3	
• Construction de phrases élaborées					/5	
• Correction de la langue					/5	
• Aisance fluidité					/5	
2. Connaissances linguistiques professionnelles					/11	
• Vocabulaire de spécialité					/5	
• Structures, phrases adaptées à la situation					/6	
3. Compétence pragmatique et socio-linguistique					/11	
• Qualité d'écoute et compréhension des questions					/4	
• Aptitude à convaincre en langue étrangère					/4	
• Réactivité adaptée et comportement					/3	
TOTAL					/40	
NOTE FINALE					/20	
PARTIE LANGUE ÉTRANGÈRE : 2^e LANGUE ÉTRANGÈRE						
Le détail des points à l'intérieur de chaque rubrique est donné à titre indicatif ; il est possible de les regrouper et d'indiquer uniquement le total.						
1. Qualité de l'expression orale					/18	
• Phonologie/phonétique					/3	
• Construction de phrases élaborées					/5	
• Correction de la langue					/5	
• Aisance fluidité					/5	
2. Connaissances linguistiques professionnelles					/11	
• Vocabulaire de spécialité					/5	
• Structures, phrases adaptées à la situation					/6	
3. Compétence pragmatique et socio-linguistique					/11	
• Qualité d'écoute et compréhension des questions					/4	
• Aptitude à convaincre					/4	
• Réactivité adaptée et comportement					/3	
TOTAL					/40	
NOTE FINALE					/20	

ÉVALUATEURS : Nom, Qualité, Émargement :

Justification de la note (si inférieure à 10) :



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008

E5 – Management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes

Durée : 1 h et 30 min de prép. – Coefficient : 4 (enseignement professionnel : 2, anglais : 1, langue 2 : 1)

NOM :	Prénom :
Grille 3 ou 3bis (professionnel) /40	
Grille 3 ter anglais /20	
Grille 3ter 2^e langue étrangère /20	
TOTAL /80	
<u>NOTE DÉFINITIVE</u> /20	
<u>Justification de la note</u> (justification obligatoire pour toutes les notes mais particulièrement détaillée si la note est inférieure à 10)	



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008

E6 – Missions d'hébergement appliquées en deux langues

Durée : 45 min et 15 min de préparation

Coefficient : 3 (enseignement professionnel : coef.2 – langue vivante étrangère : coef.1)

NOM	Prénom	Émargement					
Critères d'évaluation ⁽¹⁾		--	-	+	+	Bar.	Commentaires
1. Livret de formation en entreprise							
<i>Description des établissements de formation</i>						/1	
<i>Présentation des fiches de missions</i>						/2	
• <i>Forme</i>							
• <i>Respect des contraintes (nombre de pages et structure des fiches)</i>							
<i>Pertinence des missions réalisées</i>						/3	
<i>Qualité et rigueur de chaque mission décrite</i>							
⇒ SOUS-TOTAL						/6	
2. Entretien en français							
<i>Compréhension du milieu d'exercice des missions</i>						/3	
• <i>Commercialisation</i>							
• <i>Management</i>							
<i>Validité des résultats de chaque mission</i>						/4	
• <i>Commercialisation</i>							
• <i>Management</i>							
<i>Ecoute et compréhension</i>						/3	
<i>Capacité d'argumentation</i>						/4	
⇒ SOUS-TOTAL						/14	
3. Mise en situation professionnelle en français							
Aspects techniques						/12	
• <i>Mise en place de l'action</i>							
• <i>Conduite de l'action</i>							
• <i>Application des techniques</i>							
• <i>Utilisation des supports</i>							
Aspects comportementaux						/8	
<i>Adaptabilité</i>							
<i>Écoute, comportement verbal</i>							
<i>Comportement non verbal</i>							
SOUS-TOTAL						/20	
4. Mise en situation professionnelle en langue vivante étrangère							
Le détail des points à l'intérieur de chaque rubrique est donné à titre indicatif ; il est possible d'indiquer uniquement le total.							
Qualité de l'expression orale :						/12	
• <i>Phonologie/phonétique</i>						/2	
• <i>Construction de phrases élaborées</i>						/4	
• <i>Correction de la langue</i>						/3	
• <i>Aisance, fluidité</i>						/3	
Aptitude au dialogue :						/8	
• <i>Ecoute et compréhension</i>						/2	
• <i>Vocabulaire professionnel</i>						/3	
• <i>Réactivité adaptée et comportement</i>						/3	
SOUS-TOTAL						/20	
TOTAL GÉNÉRAL						/60	NOTE /20

ÉVALUATEURS : Nom, Qualité, Émargement :



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT SESSION 2008

E6 – Missions d'hébergement appliquées en deux langues

Durée : 45 min et 15 min de préparation

Coefficient : 3 (enseignement professionnel : coef.2 – langue vivante étrangère : coef.1)

NOM :

Prénom :

NOTE SUR 20 :

Justification de la note

(justification obligatoire pour toutes les notes mais particulièrement détaillée si la note est inférieure à 10)