



Brevet de Technicien Supérieur

RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

SESSION 2009

**RECOMMANDATIONS
ET GRILLES D'AIDE À L'ÉVALUATION
POUR LES ÉPREUVES EN CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION (CCF)**

SOMMAIRE

I. Dispositions générales du contrôle en cours de formation en BTS responsable de l'hébergement	p. 2
II. Modalités de mise en œuvre du CCF pour l'épreuve E5 du BTS responsable de l'hébergement	p. 4
III. Modalités de mise en œuvre du CCF pour l'épreuve E6 du BTS responsable de l'hébergement	p. 7
ANNEXE 1 : Règlement et grille d'examen (BO N°31 du 31/08/2006)	p. 11
ANNEXE 2 : Rappel de la définition des épreuves E5 et E6	p. 12
ANNEXE 3 : Grilles d'aide à l'évaluation de l'épreuve E5 en CCF	p. 18
Situation d'évaluation S1	p. 19
Situation d'évaluation S2	p. 24
Situation d'évaluation S3	p. 29
ANNEXE 4 : Fiche d'évaluation finale de l'épreuve E5	p. 34
Fiche de positionnement de la promotion	p. 38
ANNEXE 5 : Grilles d'aide à l'évaluation de l'épreuve E6 en CCF	p. 39
Situation d'évaluation M1	p. 40
Situation d'évaluation M2	p. 43
ANNEXE 6 : Fiche d'évaluation finale de l'épreuve E6	p. 47
Fiche de positionnement de la promotion	p. 50
ANNEXE 7 : Modèle fiche de convocation du candidat en CCF	p. 51
ANNEXE 8 : Première page du dossier candidat en CCF	p. 52

**Date d'émission : Décembre 2007
Applicable au titre de la session 2009**

RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN OEUVRE DU CCF EN BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

SESSION 2009

ÉPREUVES E5 : MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EN TROIS LANGUES VIVANTES
E6 : MISSIONS D'HÉBERGEMENT APPLIQUÉES

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES DU CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION CONCERNANT LE BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT¹

Les étudiants de la voie scolaire des établissements publics ou privés sous contrat habilités, des CFA ou sections d'apprentissage habilités, de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités, sont autorisés à passer les épreuves professionnelles E5 « management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes » et E6 « missions d'hébergement appliquées en deux langues vivantes » du BTS « Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen » en contrôle en cours de formation (CCF).

Remarque : les étudiants des établissements hors contrat, des CFA et centres de formation professionnelle continue non habilités ne sont pas concernés par cette réglementation. Cependant, conformément à la réglementation, les candidats des établissements publics et privés sous contrat, des CFA ou section d'apprentissage habilités, de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités, peuvent être contraints de passer l'épreuve sous sa forme ponctuelle, sur décision rectorale, en cas de dysfonctionnement constaté dans le respect des modalités de mise en œuvre du CCF.

1. principes généraux

La nouvelle réglementation, dont l'objectif principal est d'adapter l'évaluation des compétences en fonction du degré d'acquisition de chaque étudiant, entraîne des modifications dans l'organisation de la formation et dans les modalités d'évaluation des compétences propres aux épreuves présentée en contrôle en cours de formation.

- Textes réglementaires encadrant la mise en œuvre du CCF :

Textes concernant les diplômes de niveau 3 (BTS)

- Arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le CCF au baccalauréat professionnel, au brevet professionnel et au brevet de technicien supérieur ;
- Note de service 97-077 du 18 mars 1997 relative à la mise en œuvre du CCF au brevet de technicien supérieur, au baccalauréat professionnel et au brevet professionnel ;
- Arrêtés de création des différents diplômes concernés.

- Les 5 grands principes du CCF :

- Des étudiants - candidats évalués pendant leur formation ;
- Des formateurs - évaluateurs du candidat ;
- Des compétences terminales, issues du référentiel, à évaluer une seule fois ;
- Des compétences contrôlées par sondage ;
- Des moments d'évaluation variables selon les centres de formation et selon les étudiants.

2. Les situations d'évaluation

La mise en œuvre du CCF s'appuie sur la notion de « situation d'évaluation ».

Une situation d'évaluation se caractérise par :

- un contexte professionnel, décrit dans le référentiel des activités professionnelles du diplôme au travers des activités ;
- des compétences terminales, à évaluer, et des savoirs, à mobiliser, indiqués de façon exhaustive et limitative dans le référentiel ;
- des conditions de réalisation (les outils utilisables, les contraintes à prendre en compte ...), indiquées dans le référentiel ;
- des critères d'évaluation explicites, indiqués dans le référentiel, et des niveaux d'exigences², identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle et communs à tous les centres de formation.

¹ Document adapté du texte de l'IGEN « dispositions générales du contrôle en cours de formation pour les BTS tertiaires ».

Ces situations d'évaluation font partie intégrante du processus de formation. Elles ne diffèrent pas, dans leur contenu, des situations de formation car elles relèvent de références communes (les compétences à faire acquérir).

Les situations d'évaluation ne visent pas à évaluer de façon exhaustive toutes les compétences. En conséquence, les compétences non évaluées sont réputées acquises.

Le candidat est informé par le formateur - évaluateur des objectifs visés par les situations d'évaluation : conditions de réalisation, modalités, critères d'évaluation.

3. Les périodes d'évaluation

Les périodes d'évaluation :

- sont prédéfinies et fixées par l'équipe pédagogique de chaque établissement, en accord avec le chef d'établissement, dans le respect des consignes académiques ou nationales et portées à la connaissance des étudiants dès le début de la formation³ ;
- s'intègrent dans la progression pédagogique mise au point par l'équipe des formateurs, toutes disciplines confondues.

Les périodes d'évaluations sont étalées dans le temps et peuvent varier :

- d'un étudiant à un autre ;
- d'un centre à un autre, en fonction du projet pédagogique de l'équipe et dans la limite des périodes définies par la circulaire d'organisation ;
- d'une année sur l'autre, en fonction de l'activité et du niveau des étudiants concernés.

La circulaire d'organisation de l'examen ainsi que les tableaux des pages 4 et 8 définissent les périodes d'évaluation pour chacune des situations de CCF du BTS responsable de l'hébergement.

Compte tenu du nombre d'épreuves retenues pour un passage en CCF (2) et du nombre total de situations d'évaluation (5), les situations d'évaluation seront réparties sur les deux années de formation à raison de 2 situations en première année (2007-08) et 3 situations en deuxième année (2008-09).

L'évaluation des candidat(e)s positionnés préparant en CCF la session 2009 en un an devra respecter les principes du CCF, la 1ère situation d'évaluation devant impérativement se dérouler durant le 1er trimestre de l'année de formation.

4. L'évaluation

Elle est effectuée par un formateur ayant ou ayant eu le candidat en formation et éventuellement un professionnel conformément aux dispositions du référentiel de certification. La connaissance du travail réel (et non déclaratif) accompli par le candidat, des progrès réalisés pendant la formation et du niveau atteint préalablement est indispensable à une évaluation pertinente.

L'évaluation des étudiants est étalée sur la période préalablement fixée par la circulaire nationale. Lorsque leur(s) formateur(s) estime(nt) que plusieurs étudiants sont prêts à être évalués, ceux-ci, ainsi que les membres de la commission d'évaluation sont convoqués par le chef d'établissement dans la période fixée. En cas d'absence injustifiée, le candidat ne peut pas être évalué pour cette épreuve, le diplôme ne pourra lui être délivré.

Ces modalités d'évaluation, en particulier la possibilité d'évaluer uniquement un petit groupe d'étudiants n'oblige pas à interrompre la formation du reste de la classe. Les évaluations en contrôle en cours de formation seront conduites sur le temps scolaire. On pourra tolérer un léger débordement afin de faciliter l'organisation.

Les durées prévues pour chaque situation d'évaluation dans le texte définissant l'épreuve en CCF sont des *maxima*.

L'évaluation est globale. La réglementation indique les compétences à évaluer pour chaque situation (cf unités de certification et grilles d'aide à l'évaluation). Ces compétences renvoient elles-mêmes à des situations professionnelles de référence homogènes. Dans le cadre de chaque situation d'évaluation il ne saurait y avoir d'évaluation de compétences isolées, soit par fractionnement dans le temps, soit par notation séparée.

Les critères d'évaluation sont les mêmes que ceux de l'épreuve ponctuelle terminale. Les grilles d'aide à l'évaluation sont définies par la présente note d'organisation en annexe 3 et 5.

² Niveau d'exigence : niveau terminal minimum à atteindre pour considérer la compétence comme acquise (niveau nécessaire pour avoir au minimum 10 sur 20 lors de l'évaluation).

³ Dès que possible pour ce qui concerne la session 2009.

II. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DU CCF POUR L'ÉPREUVE E5 DU BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

1. RECOMMANDATIONS PÉDAGOGIQUES

Première année de formation : 2007-08 ; Deuxième année de formation : 2008-09

	SITUATION 1	SITUATION 2	SITUATION 3
	Management d'activités de réception en 2 LV (NB : référencée 2 dans le référentiel)	Management d'activités d'étages en 2 LV (NB : référencée 1 dans le référentiel)	Management d'activités de réception en 2 LV (Dans la LV2 choisie et non évaluée en situations 1 et 2)
Compétences	<i>Se rapportent aux unités de certification 1 et 2 (cf référentiel)</i>	<i>Se rapportent aux unités de certification 1 et 2 (cf référentiel)</i>	<i>Se rapportent aux unités de certification 1 et 2 (cf référentiel)</i>
Critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Maîtrise des savoirs et des savoir-faire mobilisés ;</i> ▪ <i>Qualité de l'analyse du contexte professionnel ;</i> ▪ <i>Qualité des diagnostics réalisés sur les événements à traiter et de la démarche suivie pour les traiter ;</i> ▪ <i>Capacité à réagir à une succession d'événements ;</i> ▪ <i>Réalisme, cohérence et pertinence des solutions proposées ;</i> ▪ <i>Maîtrise des procédures et des techniques informatiques et de communication (TIC) ;</i> ▪ <i>Qualité de la communication orale en français et en langue étrangère.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Maîtrise des savoirs et des savoir-faire mobilisés ;</i> ▪ <i>Qualité de l'analyse du contexte professionnel ;</i> ▪ <i>Qualité des diagnostics réalisés sur les événements à traiter et de la démarche suivie pour les traiter ;</i> ▪ <i>Capacité à réagir à une succession d'événements ;</i> ▪ <i>Réalisme, cohérence et pertinence des solutions proposées ;</i> ▪ <i>Qualité de la communication orale en français et en langue étrangère.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Maîtrise des savoirs et des savoir-faire mobilisés ;</i> ▪ <i>Qualité de l'analyse du contexte professionnel ;</i> ▪ <i>Qualité des diagnostics réalisés sur les événements à traiter et de la démarche suivie pour les traiter ;</i> ▪ <i>Capacité à réagir à une succession d'événements ;</i> ▪ <i>Réalisme, cohérence et pertinence des solutions proposées ;</i> ▪ <i>Qualité de la communication orale en français et en langue étrangère.</i>
Périodes d'interrogation	17 mars 2008 – 17 avril 2008.	Deux dernières semaines de janvier 2009 -2 premières semaines de février 2009.	Deuxième et troisième semaine de juin 2009
Durée	Temps de préparation 10 minutes ; Temps de réalisation : 30 minutes ; Coefficient : 1 ; ❖ Évènement Professionnel : Coefficient 0,5 ; Durée 20 minutes. ❖ Évènement : LVE : Coefficient 0,5 ; Durée 10 minutes. Le candidat traite successivement les deux évènements dans l'ordre prévu par le sujet.	Temps de préparation : 10 minutes ; Temps de réalisation : 20 minutes ; Coefficient : 1 ❖ Évènement Professionnel : Coefficient 0,5 ; Durée 15 minutes. ❖ Évènement : LVE : Coefficient 0,5 ; Durée 5 minutes. Le candidat traite successivement les deux évènements dans l'ordre prévu par le sujet.	Temps de préparation : 15 minutes ; Temps de réalisation : 30 minutes ; Coefficient : 2 ❖ Évènement Professionnel : Coefficient 1 ; Durée 15 minutes. ❖ Évènement : LVE : Coefficient 1 ; Durée 15 minutes. Le candidat traite successivement les deux évènements dans l'ordre prévu par le sujet.
Modalités	<u>Sujet</u> : une situation professionnelle de gestion des services de réception (cf exemples ci-dessous et	<u>Sujet</u> : une situation professionnelle de gestion des étages (cf exemples ci-dessous et exemples proposés en	<u>Sujet</u> : une situation professionnelle de gestion des services de réception(cf exemples ci-dessous

	<p>exemples proposés en ligne sur le site de ressources nationales en hôtellerie-restauration (CNRHR, adresse : http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/spip.php?article722), faisant intervenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une mise en situation pratique d'utilisation des outils informatique et de communication en français ; - un événement professionnel dans la langue étrangère retenue pour les situations S1 et S2. <p><u>Langue vivante évaluée</u> (la même qu'en situation 2) : elle est définie par un tirage au sort effectué en amont de l'organisation afin d'en faciliter l'organisation. Le tirage au sort sera réalisé de telle sorte que la répartition des candidats entre les différentes langues vivantes soit aussi équilibrée que possible. Pour des raisons d'organisation, il est préférable que les candidats d'une même demi-journée passent leur situation d'évaluation dans la même langue. Ils découvrent cette langue lors de la remise du sujet qui sera le même pour toute la demi-journée.</p>	<p>ligne sur le site de ressources nationales en hôtellerie-restauration (CNRHR, adresse : http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/spip.php?article722) faisant intervenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un évènement professionnel en français - un évènement professionnel en langue vivante étrangère retenue pour les situations S1 et S2. <p><u>Langue vivante évaluée (la même qu'en situation 1)</u> Les candidats connaissent automatiquement la langue d'interrogation.</p>	<p>et exemples proposés en ligne sur le site de ressources nationales en hôtellerie-restauration (CNRHR, adresse : http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/spip.php?article722) faisant intervenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un événement professionnel en français. - un évènement professionnel dans la langue vivante étrangère non encore évaluée. <p>Remarque : la situation de réception retenue pourra permettre en prolongement un questionnement élargi à d'autres activités d'hébergement : Ex : relations avec des prescripteurs, fournisseurs, conduites de réunion interservices...</p> <p><u>Langue vivante évaluée</u> : (autre que celle tirée au sort dans la situation 1).</p> <p>Les candidats connaissent automatiquement la langue d'interrogation.</p>
<p>Exemples de situations de référence</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Réservation client société avec particularités concernant la prise en charge ou autres éléments contractuels ; ❖ Vente d'une ou plusieurs chambres avec argumentation commerciale à la réception ; ❖ Ventes de prestations liées à l'hébergement ; ❖ Arrivée d'un client V.I.P, habitué ; ❖ Accueil différencié faisant intervenir différentes segmentations : cie aérienne, seniors, femme d'affaires... ; ❖ Opérations liées au séjour du client avec réclamation, délogement, informations, traitement d'une demande particulière ; ❖ Départ d'un client intégrant une 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Organisation des activités du jour, répartition du travail ; ❖ Réunion du personnel des étages ; ❖ Formation du personnel à une technique d'étages, à l'auto contrôle ; ❖ Entretien bilan avec un membre du personnel ; ❖ Résolution d'un litige avec un membre du personnel ; ❖ Analyse des rapports de contrôle qualité et bilan avec la gouvernante. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Négociation commerciale avec un prescripteur dont une partie peut être traitée en langue étrangère ; ❖ Litige avec un prescripteur, un client en langue étrangère suivi d'un briefing avec le personnel (ou inversement) ; ❖ Analyse des résultats de l'activité du jour avec une partie du bilan présenté en langue ; ❖ Réunion de service avec un intervenant en langue étrangère ; ❖ Litige avec le personnel (plusieurs protagonistes dont 1 en langue étrangère) ; ❖ Entretien avec un fournisseur impliquant un client étranger... ; ❖ Négociation d'achat avec un fournisseur et

	contestation de facture.		bilan avec le directeur financier ou des achats en langue étrangère.
Support d'interrogation	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Un « sujet candidat » conçu par les formateurs présentant de façon détaillée la situation pratique d'utilisation des outils informatiques et de communication et l'évènement en langue étrangère ; ❖ Un « sujet commission » destiné aux membres de la commission d'interrogation (cf document diffusé sur le site CNRHR) ; ❖ Une fiche de matières d'œuvre permettant d'organiser préalablement le cadre d'interrogation (paramétrage logiciel, outils, équipements supports...). 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Un « sujet candidat » conçu par les formateurs présentant de façon détaillée la situation pratique, l'évènement professionnel et l'évènement en langue étrangère ; ❖ Un « sujet commission » destiné aux membres de la commission d'interrogation (cf document diffusé sur le site CNRHR) ; ❖ Une fiche de matières d'œuvre permettant d'organiser préalablement le cadre d'interrogation. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Un « sujet candidat » conçu par les formateurs présentant de façon détaillée la situation pratique, l'évènement professionnel et l'évènement en langue étrangère ; ❖ Un « sujet commission » destiné aux membres de la commission d'interrogation (cf document diffusé sur le site CNRHR) ; ❖ Une fiche de matières d'œuvre permettant d'organiser préalablement le cadre d'interrogation.
Commission d'interrogation	Chaque évaluation est menée par un professeur d'hébergement, un formateur de langue et éventuellement un professionnel⁴ simultanément présents . Les membres enseignants appartenant à la commission d'interrogation sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement.		
Évaluation et supports	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Une grille d'aide à l'évaluation en hébergement ; ❖ Une grille d'aide à l'évaluation LVE ; ❖ Une fiche recto-verso « appréciation, contexte, observations ». 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Une grille d'aide à l'évaluation hébergement ; ❖ Une grille d'aide à l'évaluation LVE ; ❖ Une fiche recto-verso « appréciation, contexte, observations ». 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Une grille d'aide à l'évaluation hébergement ; ❖ Une grille d'aide à l'évaluation LVE ; ❖ Une fiche recto-verso « appréciation, contexte, observations ».
	Chaque évaluateur complète au brouillon la grille d'aide à l'évaluation associée à la situation dont des exemplaires figurent en annexe du présent document. La grille d'évaluation de la commission est établie après harmonisation.		

Remarque : lorsqu'une situation professionnelle nécessite un nombre d'intervenants supérieur à celui de la commission, on pourra avoir recours à des commis de préférence élèves de première ou terminale technologique ou de classe de mise à niveau. La situation professionnelle leur sera alors préalablement expliquée de même que les objectifs et critères d'évaluation liés à la situation.

⁴ Aux termes du référentiel la présence d'un professionnel dans la commission d'évaluation de l'épreuve E5 n'est pas une obligation absolue. Elle est cependant très fortement recommandée pour garantir l'ancrage professionnel du diplôme.

2. VALIDATION ACADÉMIQUE – CONSIGNES À DONNER PAR LE SERVICE DES EXAMENS

	MODALITÉS
Date de remontée des notes	Fixée par le rectorat de l'académie organisatrice de la session 2009, sur proposition du président du jury. Cette date devra permettre de réunir la commission académique (ou interacadémique) de validation, émanation du jury. (cf la circulaire nationale d'organisation de la session 2009).
Date de réunion de la commission de validation	Fixée par le rectorat de l'académie organisatrice de la session 2009, sur proposition du président du jury.
Validation	<p>Le chef de l'établissement de formation adresse au service des examens et concours de l'académie organisatrice, pour transmission à la commission de validation un « dossier candidat en CCF » comprenant pour chaque situation d'évaluation en CCF :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une grille d'aide à l'évaluation du travail réalisé par le candidat (annexe 3) qui comporte obligatoirement la proposition de note globale ; • une fiche « appréciation, contexte, observations » qui décrit aussi le contexte professionnel de chaque situation d'évaluation (annexe 3). <p>Il adresse également une feuille récapitulative des notes proposées pour l'ensemble des candidats de son établissement. (cf documents annexés).</p> <p><i>Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - des contextes professionnels et des situations pratiques retenus (sujets de CCF) pour l'évaluation ainsi que des grilles individuelles d'aide à la notation de chaque situation. - des dossiers individuels de chaque candidat, conformes à celui exigé pour l'épreuve ponctuelle ; <p><i>Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute observation qu'il juge utile et arrête la note.</i></p>

3. LE DOSSIER DU CANDIDAT EN CCF

	SITUATION 1	SITUATION 2	SITUATION 3
« Dossier candidat » en CCF	- 1 grille d'aide à l'évaluation (annexe 3) ; - 1 fiche « appréciation, contexte, observations » (recto/verso annexe 3).	- 1 grille d'aide à l'évaluation ; (annexe 3) 1 fiche « appréciation, contexte, observations » (recto/verso annexe 3)	- 1 grille d'aide à l'évaluation ; (annexe 3) 1 fiche « appréciation, contexte, observations » (recto/verso annexe 3)
	- 1 fiche d'évaluation finale de l'épreuve (annexe 4) ; - 1 fiche d'appréciation finale (recto/verso annexe 4) ; - 1 fiche de positionnement de la promotion (annexe 4).		

Remarques :

1. L'ensemble des documents du CCF (épreuves E5 et E6) relatifs à un même candidat sera regroupé dans un « **dossier candidat en CCF** » dont les pages seront reliées tel que celui fourni en annexe 7.

2. L'évaluation des candidat(e)s positionnés préparant en CCF la session 2009 en un an devra respecter les principes du CCF, la 1ère situation d'évaluation devant impérativement se dérouler durant le 1er trimestre de l'année de formation.

III. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DU CCF POUR L'ÉPREUVE E6 DU BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

1. RECOMMANDATIONS PÉDAGOGIQUES

	SITUATION 1	SITUATION 2
	Management du département hébergement (NB : référencée 2 dans le référentiel)	Commercialisation du département hébergement (NB : référencée 1 dans le référentiel)
Compétences	<i>Se rapportent aux unités de certification 3 et 4 (cf référentiel)</i>	<i>Se rapportent aux unités de certification 3 et 4 (cf référentiel)</i>
Critères d'évaluation	<i>Maîtrise des savoirs et des savoir-faire mobilisés ; Diversité des actions réalisées et des types d'hébergement fréquentés ; Cohérence des actions menées et des choix effectués ; Maîtrise des caractéristiques des produits, méthodes, moyens et ressources liées aux missions accomplies ; Qualité de la communication en français et en langue vivante.</i>	<i>Maîtrise des savoirs et des savoir-faire mobilisés ; Diversité des actions réalisées et des types d'hébergement fréquentés ; Cohérence des actions menées et des choix effectués ; Maîtrise des caractéristiques des produits, méthodes, moyens et ressources liées aux missions accomplies ; Qualité de la communication en français et en langue vivante.</i>
Périodes d'évaluation	Sur la période : février-mars 2008. Définie en fonction des contraintes saisonnières des établissements et des congés scolaires. L'évaluation se fera dans l'entreprise, en différé d'au moins 1 semaine par rapport à la fin de la période en entreprise et à l'intérieur de la période d'évaluation définie ci dessus pour permettre à l'étudiant de finaliser le livret de formation, au professeur et au tuteur d'appréhender le contexte et de mettre en place la situation professionnelle. Le suivi de l'étudiant et les modalités d'évaluation justifient la nécessité de proximité de l'entreprise d'accueil.	Date butoir : congés de Noël 2008. Définie en fonction des contraintes saisonnières auxquelles font face les établissements. L'évaluation sera réalisée dans l'établissement centre d'examen.
Durée	Temps de réalisation : 30 minutes ; ❖ Entretien : présentation de la mission ; Durée : 5 minutes ; ❖ Évènement Professionnel : Coefficient 1 (incluant l'entretien) ; Durée 15 minutes. ❖ Évènement : LVE : Coefficient 0,5 ; Durée 10 minutes.	Temps de réalisation : 30 minutes ; ❖ Entretien : présentation de la mission ; Durée : 5 minutes ; ❖ Évènement Professionnel : Coefficient 1 (incluant l'entretien) ; Durée 15 minutes. ❖ Évènement : LVE : Coefficient 0,5 ; Durée 10 minutes.

2. VALIDATION ACADÉMIQUE – CONSIGNES À DONNER PAR LE SERVICE DES EXAMENS

<p>Modalités</p>	<p>L'épreuve se déroule en situation réelle dans l'établissement hôtelier d'accueil. Les actions professionnelles exercées sur le site pendant la mission en français et en langue étrangère sont sélectionnées pour faire l'objet de l'évaluation. Le candidat est informé des actions sélectionnées 15 minutes avant l'évaluation. La langue vivante étrangère évaluée est choisie par le candidat.</p>	<p>L'évaluation se déroule dans l'établissement de formation scolaire, porte sur des actions professionnelles simulées relevant de la mission de commercialisation du département hébergement effectuées par le candidat au cours de sa mission. Le candidat est informé des actions sélectionnées 15 minutes avant l'évaluation. La langue vivante étrangère évaluée choisie par le candidat est la même que pour la mission de management.</p>
<p>Exemples d'actions professionnelles à évaluer</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Formation du personnel à une technique de bio nettoyage ; ❖ Réunion de personnel sur l'application d'un nouveau protocole ; ❖ Entretien avec la direction et présentation d'un dossier ou d'une étude dont le sujet est fixé dans le cadre de la mission ; ❖ Réalisation d'un contrôle qualité et analyse des résultats, présentation des actions correctives au personnel ou à la direction ; ❖ Mise en place de nouvelles procédures et présentation à la direction ou dans le cadre d'une formation en réception ou en étage ; ❖ Coordination du travail entre le service interne et la société extérieure dans le cadre d'une réunion ; ❖ Organisation, contrôle, gestion des stocks linge, produits d'entretien, pressing client... 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Relance d'un client société sous contrat ; ❖ Démarchage d'un client prescripteur ; ❖ Argumentation commerciale d'une carte de fidélité ; ❖ Vente d'une chambre en upselling... ; ❖ Accueil d'un client VIP ; visite de l'établissement d'un client potentiel... ❖ Négociation tarifaire à la réception ; ❖ Présentation des nouvelles conditions tarifaires pour la clientèle de groupe, société... ;
<p>Support d'interrogation</p>	<p>Le livret de la formation en entreprise décrivant la mission de management effectuée par le candidat. <u>Documents ressource</u> : tout document professionnel utile à la réalisation de la situation professionnelle.</p>	<p>Le livret de la formation décrivant la mission de commercialisation effectuée par le candidat. <u>Document ressource</u> : La plaquette de présentation de l'établissement d'accueil et tout document professionnel pertinent.</p>
<p>Commission d'interrogation</p>	<p>La commission d'interrogation se compose d'un professeur enseignant l'hébergement, d'un professeur de langue et éventuellement⁵ d'un professionnel des entreprises hôtelières d'accueil.</p>	
<p>Évaluation</p>	<p>L'évaluation porte sur le livret de la formation, sur l'entretien de présentation de la mission et sur les situations professionnelles (une en français et une en langue étrangère) réalisées sur site par le candidat dans le cadre de la mission de management du département d'hébergement.</p>	<p>L'évaluation porte sur le livret de la formation, sur l'entretien de présentation de la mission et sur les actions professionnelles (une en français et une en langue étrangère) entrant dans le cadre de la mission de commercialisation du département hébergement de l'établissement d'accueil.</p>

⁵ Aux termes du référentiel la présence d'un professionnel dans la commission d'évaluation de l'épreuve E5 n'est pas une obligation absolue. Elle est cependant très fortement recommandée pour garantir l'ancrage professionnel du diplôme.

	MODALITÉS
Date de remontée des notes	Fixée par chaque rectorat, sur proposition du président du jury. Cette date devra permettre de réunir la commission académique (ou interacadémique) de validation, émanation du jury. (cf circulaire nationale d'organisation de la session 2009).
Date de réunion de la commission de validation	Fixée par chaque rectorat, sur proposition du président du jury
Validation	<p>Le chef de l'établissement de formation adresse au service des examens et concours de l'académie organisatrice, pour transmission à la commission de validation un « dossier candidat en CCF » comprenant pour chaque situation d'évaluation en CCF :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une grille d'aide à l'évaluation du travail réalisé par le candidat (annexe 5) qui comporte obligatoirement la proposition de note globale ; • une fiche « appréciation, contexte, observations » qui décrit aussi au verso le contexte professionnel de chaque situation d'évaluation. <p>Il adresse également une feuille récapitulative des notes proposées pour l'ensemble des candidats de son établissement. (cf documents annexés).</p> <p><i>Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - des contextes professionnels et des situations pratiques retenus (sujets de CCF) pour l'évaluation ainsi que des grilles individuelles d'aide à la notation de chaque situation. - des dossiers individuels de chaque candidat, conformes à celui exigé pour l'épreuve ponctuelle ; <p><i>Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.</i></p>

3. LES DOSSIERS DU CCF

	SITUATION 1	SITUATION 2
Dossier du candidat en CCF	<ul style="list-style-type: none"> - 1 grille d'aide à l'évaluation (annexe 5) ; - 1 fiche « d'appréciation, contexte, observations » (recto/verso annexe 5). 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 grille d'aide à l'évaluation (annexe 5) ; - 1 fiche « d'appréciation, contexte, observations » (recto/verso annexe 5).
	<ul style="list-style-type: none"> - 1 fiche d'évaluation finale de l'épreuve (annexe 6) ; - 1 fiche d'appréciation finale (Recto/verso annexe 6); - 1 fiche de positionnement de la promotion (annexe 6). 	

Remarque :

- 1) Pour faciliter l'évaluation de la mission M1 de l'épreuve E6 en entreprise, il est recommandé que les établissements d'accueil de ces missions soient situés le plus proche possible de l'établissement de formation. Par ailleurs, on recommande de placer si possible plusieurs étudiants dans le même établissement d'accueil.
- 2) L'ensemble des documents du CCF (épreuves E5 et E6) relatifs à un même candidat sera regroupé dans un « dossier candidat en CCF » dont les pages seront reliées ou agrafées tel que celui fourni en annexe 7.
- 3) L'établissement assure la confidentialité absolue des propositions de notes obtenues par les candidats en CCF jusqu'à la réunion du jury final de l'examen.

ANNEXE I : RÈGLEMENT ET GRILLE D'EXAMEN (BO N°31 DU 31/08/2006)

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités	Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités	Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle			
Épreuves	Unité	Coef.	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
E1 Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	U1	5	écrite	4 h	écrite	4 h	écrite	4 h
E2 Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	U2	3	écrite	3 h	CCF 2 situations d'évaluation		écrite	3 h
E3 Projet professionnel en deux langues vivantes	U3	3	orale	50 min	CCF 2 situations d'évaluation		orale	50 min
E4 Mercatique et culture commerciale	U4	2	orale	30 min + 30 min*	ponctuelle écrite	5 h	écrite	30 min + 30 min*
E5 Management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes	U5	4	CCF 3 situations d'évaluation		CCF 3 situations d'évaluation		orale et pratique	1 h + 30 min*
E6 Missions d'hébergement appliquées en deux langues vivantes	U6	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		orale et pratique	1 h + 30 min*
Epreuve facultative								
EF1 Langue vivante étrangère ³	UF 1		orale	20 min + 20 min*	orale	20 min + 20 min*	orale	20 min + 20 min*
EF2 Approfondissement professionnel régional	UF 2		orale	30 min	orale	30 min	orale	30 min

* Préparation.

Note : À l'exception de l'épreuve facultative de langue vivante étrangère, tout candidat utilise deux langues vivantes étrangères européennes ainsi définies :

- L'anglais est la langue vivante étrangère obligatoire en épreuves E1 "Analyse et résolution de situations professionnelles" en trois langues vivantes et en épreuve E5 "Management d'activités d'hébergement appliquées" en trois langues vivantes. L'autre langue vivante étrangère européenne pour les épreuves E1 et E5 est la même et est à choisir parmi allemand, espagnol, italien et portugais.
- La langue vivante étrangère européenne est à choisir parmi anglais, allemand, espagnol, italien et portugais pour l'épreuve E3 "Projet professionnel" en deux langues vivantes et pour l'épreuve E6 "Missions d'hébergement" en deux langues vivantes.
- La langue facultative est une langue vivante étrangère non retenue dans les épreuves E1, E3, E5 et E6.

ANNEXE II : Rappel de la définition des épreuves E5 « management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes » et E6 « missions d'hébergement appliquées en deux langues vivantes »

(Arrêté de création du BTS responsable de l'hébergement – référentiel)

E5 Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes **U5**

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

Épreuve orale et pratique portant sur des situations professionnelles en français, en anglais et dans une autre langue vivante étrangère européenne 2 (même langue que celle choisie en E1).

1. Objectif de l'épreuve :

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à réagir en français et en langues étrangères à un enchaînement d'événements simulés dans un cadre professionnel hôtelier et para-hôtelier européen. Ces situations professionnelles relèvent de la compétence d'un responsable de l'hébergement dans le domaine des services d'accueil et des étages en référence avec l'UC1 et l'UC2 du référentiel commun. Il s'agit d'apprécier sa capacité à :

- analyser et traiter une succession d'événements en français et en langues vivantes ;
- réagir à un enchaînement d'événements professionnels caractéristiques du métier de responsable de l'hébergement ;
- et utiliser les méthodes, procédures et outils adaptés.

2. Critères d'évaluation :

Maîtrise des savoirs et des savoir-faire mobilisés ;
Qualité de l'analyse du contexte professionnel ;
Qualité des diagnostics réalisés sur les événements à traiter et de la démarche suivie pour les traiter ;
Capacité à réagir à une succession d'événements ;
Réalisme, cohérence et pertinence des solutions proposées ;
Maîtrise des procédures et des techniques informatiques et de communication (TIC) ;
Qualité de la communication orale en français et en langues étrangères.

3. Modalités de l'évaluation :

31. Forme ponctuelle : (pratique, durée : 1 h 30 minutes dont préparation 30 minutes)

L'épreuve orale s'appuie sur des cas concrets de production de service en relation avec la clientèle ou avec les fournisseurs et impliquant :

- l'application des méthodes et procédures de travail,
- la coordination des activités d'accueil ou/et de gestion des étages,
- l'utilisation des techniques et des outils,
- le contrôle et l'évaluation des performances ou d'un dispositif.

Ces cas prennent la forme de sujets nationaux qui définissent des jeux de rôles entre le candidat et les membres du jury. Des plaquettes d'établissements définiront le contexte professionnel de ces sujets. Elles seront précisées par la circulaire nationale d'organisation des épreuves.

Chaque sujet situe l'environnement professionnel (entreprise, services d'accueil, services d'étages) et précise une suite d'événements (deux cas en français, un en anglais, un en langue vivante étrangère 2). Il peut recourir à des techniques d'information et de communication. À partir du sujet national, préparé en 30 minutes, les 4 situations se décomposent comme suit :

- 2 situations en français 30 minutes
 - une situation en anglais 15 minutes
 - une situation en langue étrangère 2 15 minutes
- dans un ordre précisé par le sujet.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur enseignant l'hébergement, d'un professeur d'anglais, d'un professeur de langue 2 et d'un professionnel.

33. Contrôle en cours de formation

Il consiste en trois situations d'évaluation pratiques et orales pour lesquelles la composition de la commission d'interrogation et les exigences sont semblables à celles de l'évaluation ponctuelle et plus particulièrement aux exigences concernant les langues vivantes et les deux domaines des services d'étages et d'accueil. Les membres de la commission sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement selon les mêmes critères que l'épreuve ponctuelle. Les professionnels sont désignés par l'établissement.

Situation d'évaluation n° 1 : management d'activités d'étages en 2 langues vivantes

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

Préparation : 10 minutes.

Le sujet conçu par les formateurs propose dans une situation professionnelle de gestion des étages, deux événements (un en Français, un en langue étrangère), que le candidat traite successivement après une préparation globale de 10 minutes

Situation d'évaluation n° 2 : management d'activités de réception en 2 langues vivantes

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

Préparation : 10 minutes.

Le sujet conçu par les formateurs propose dans une situation professionnelle de gestion des services de réception, une mise en situation pratique d'utilisation des outils informatique et de communication faisant intervenir en outre un événement dans la même langue étrangère que celle de la situation 1.

Situation d'évaluation n° 3 : management d'activités de réception en 2 langues vivantes

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

Préparation : 15 minutes.

Le sujet conçu par les formateurs propose dans une situation professionnelle de gestion des services de réception, deux événements (un en Français, un dans la langue étrangère non encore évaluée), que le candidat traite successivement.

Dans chacune des trois situations, l'évaluation est menée par un enseignant d'hébergement, un formateur de langue et éventuellement par un professionnel. L'équipe pédagogique définit la langue associée à chaque situation, sachant que l'anglais et la deuxième langue vivante choisie par le candidat (la même qu'à l'épreuve E1) doivent être évaluées.

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.

NB : Note d'organisation sur la mise en place du CCF.

L'ordre de référencement des situations présenté dans le référentiel n'est pas celui qui sera retenu pour la mise en œuvre du CCF : la situation (référéncée 2 dans le référentiel) de management des activités de réception sera positionnée en première année de formation. La situation (référéncée 1 dans le référentiel) portant sur le management des activités d'étages sera positionnée en deuxième année de formation.

Épreuve orale et pratique exploitant des missions professionnelles en français et en langue (anglais, allemand, espagnol, italien) menées dans des établissements français hôteliers et para-hôteliers différents de la catégorie de celui retenu pour le stage long à l'étranger.

1. Objectif de l'épreuve :

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à exercer des activités réalisées dans les divers types d'établissements d'hébergement, à l'occasion des stages fractionnés. L'épreuve place le candidat dans une situation de simulation de 2 actions professionnelles, l'une en français, l'autre dans une des quatre langues définies).

Elle vise à évaluer la capacité du candidat (scolaire ou apprenti) à mobiliser ses savoirs et savoir-faire dans le cadre de missions à caractère professionnel et son aptitude à analyser et comparer les caractéristiques des produits, marchés, méthodes, moyens et ressources de différents types d'établissements d'hébergement.

Les objectifs de l'évaluation se rapportent au volet III, objectifs de certification du référentiel commun, et plus précisément au niveau de l'U.C 3 et de l'U.C 4.

2. Critères d'évaluation :

Maîtrise des savoirs et des savoir-faire mobilisés ; Diversité des actions réalisées et des types d'hébergement fréquentés ; Cohérence des actions menées et des choix effectués ;

Maîtrise des caractéristiques des produits, méthodes, moyens et ressources liées aux missions accomplies ; Qualité de la communication en français et en langue vivante.

3. Modalités de l'évaluation :

31. Forme ponctuelle : (pratique, durée : 45 minutes + préparation 15 minutes)

L'épreuve s'appuie sur 2 des missions confiées au candidat durant les 2 périodes courtes voire fractionnées réalisées en entreprise française (une en établissement hôtelier, l'autre en établissement para-hôtelier). Ces 2 missions portent obligatoirement pour :

- l'une sur la commercialisation du département hébergement ;
- l'autre sur le management du département hébergement.

Chaque mission doit permettre la réalisation, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique, d'une série d'actions professionnelles dans des contextes d'entreprise différents et dans des types d'établissements différents. Exemple :

Période 1 : contexte d'entreprise : un village de vacances - Mission 1 la fidélisation du client dans un village de vacances.

Actions professionnelles réalisées sur le site :

- l'accueil d'une famille ;
- l'animation du séjour ;
- le suivi du client ;

Les missions sont répertoriées dans un « livret de la formation en entreprise » sous la responsabilité de l'équipe pédagogique et en relation avec les professionnels du secteur concerné. Ces missions ont été réalisées en dehors du stage à l'étranger dans deux types d'établissements français d'hébergement différents (l'un hôtelier, l'autre para-hôtelier).

La forme de ce livret et sa remise au membre du jury avant le début de l'épreuve seront précisées par la circulaire nationale d'organisation des épreuves.

L'épreuve se déroule en trois étapes :

- **un entretien en français de 15 minutes** maximum permet au candidat de présenter les 2 missions effectuées dans 2 types d'établissements d'hébergement et les actions professionnelles réalisées pour les accomplir.

- La commission sélectionne 1 des 2 missions présentées et propose au candidat de réaliser, au minimum 2 actions professionnelles au travers d'un ou plusieurs jeux de rôles en français et en anglais mis en place par la commission d'interrogation.

Le candidat dispose alors d'une **préparation de 15 minutes**.

- À l'issue de cette préparation, les **actions professionnelles sont menées durant au maximum 30 minutes**. Elles se déroulent sous forme de mises en situation professionnelle :

- en français pour une durée de 15 minutes ;
- en langue vivante pour une durée de 15 minutes.

La commission d'interrogation se compose d'un professeur enseignant l'hébergement, d'un professeur de langue et éventuellement d'un professionnel des entreprises d'accueil.

33. Contrôle en cours de formation

Il consiste en deux situations d'évaluation pratiques pour lesquelles la composition de la commission d'interrogation et les exigences sont semblables à celles de l'évaluation ponctuelle et plus particulièrement aux exigences concernant la langue vivante et la diversité des types d'hébergement. Les candidats doivent mener deux missions à présenter dans un livret de la formation, établi sous la responsabilité des formateurs, et qui précise les activités réalisées pour les accomplir.

Les membres de la commission sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement selon les mêmes critères que ceux de l'épreuve ponctuelle. Les professionnels sont désignés par l'établissement.

Situation d'évaluation n°1 : commercialisation du département hébergement

Cette situation d'une durée de 30 minutes est affectée d'un coefficient de 1,5.
Elle se répartit successivement en : 20 minutes en français, 10 minutes en langue étrangère.

Elle se déroule dans un établissement d'hébergement de type différent de celui de la période à l'étranger ou de celui du salarié.

Le candidat doit à partir du livret de la formation en entreprise, réaliser une mission qui relève de la commercialisation du département hébergement de cette entreprise et qui implique une série d'actions professionnelles à y exercer.

Ce sont ces actions professionnelles réelles qui font l'objet de l'évaluation en français et en langue étrangère.

Situation d'évaluation n°2 : management du département hébergement

Cette situation d'une durée de 30 minutes est affectée d'un coefficient de 1,5.
Elle se répartit successivement en : 20 minutes en français, 10 minutes en langue étrangère.

Elle se déroule dans établissement d'hébergement de type différent de celui de la première période courte, de celui de la période à l'étranger et de celui du salarié. Le candidat doit à partir du livret de la formation en entreprise, réaliser une mission qui relève du management du département hébergement de cette entreprise et qui implique une série d'actions professionnelles à y exercer.

Ce sont ces actions professionnelles exercées sur le site en situation réelle et non simulée qui font l'objet de l'évaluation en français et en langue étrangère.

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 sujet présenté par le candidat.
- le sujet conçu par l'équipe pédagogique.

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.[...]

NB : Note d'organisation du contrôle en cours de formation :

L'ordre de référencement des situations présenté dans le référentiel n'est pas celui qui sera retenu pour la mise en œuvre du CCF : la situation (référéncée 2 dans le référentiel) de management des activités d'hébergement sera positionnée en première année de formation. La situation (référéncée 1 dans le référentiel) portant sur la commercialisation du département hébergement sera positionnée en deuxième année de formation.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

ÉPREUVE E5

CCF

MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EN TROIS LANGUES VIVANTES

ANNEXE 3

GRILLES D'AIDE À L'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E5 EN CCF

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

ÉPREUVE E5

CCF

SITUATION D'ÉVALUATION

S1

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

E5 - S1 HEBT	Date :	Heure :
---------------------	--------	---------

Situation d'évaluation S1 : management d'activités de réception en deux langues vivantes
Durée : 30 minutes ; préparation 10 minutes ; coefficient 1 : hébergement 0,5; langue vivante étrangère 0,5

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

Critères d'évaluation	--	-	+	+	Barème	Commentaires
1. APTITUDES À COMMUNIQUER EN SITUATION RELATIONNELLE AVEC LES PARTENAIRES (clients, prescripteurs, fournisseurs...) /10						
Communication verbale - Capacité à :						/6
• Pratiquer une écoute active et reformuler						
• Utiliser un vocabulaire professionnel en réception						
• S'exprimer oralement (voix, débit, ton, rythme)						
Communication non verbale - Capacité à :						/4
• Utiliser le regard dans la relation						
• Mettre en œuvre une gestuelle adaptée						
• Se maîtriser et se comporter avec aisance						
2. COMPÉTENCES COMMERCIALES RELATIVES AU TRAVAIL DE RÉCEPTION /12						
• Accueillir, ouvrir la relation						
• Connaître le produit proposé						
• Identifier le client et ses besoins						
• Mettre en œuvre une argumentation commerciale face aux questions et objections du client						
• Proposer des solutions adaptées						
• Suivre la relation et fidéliser le client						
3. COMPÉTENCES TECHNIQUES RELATIVES AU TRAVAIL DE RÉCEPTION /12						
• Utiliser des outils informatiques et de communication en réception						
• Mettre en œuvre des procédures de travail en réception						
• Exploiter des sources d'information en réception						
• S'organiser et gérer son temps en réception						
4. QUALITÉS PROFESSIONNELLES – Faire preuve de : /6						
• Dynamisme						
• Réactivité						
• Rayonnement commercial						
SOUS-TOTAL					/40	NOTE FINALE /20

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

E5 - S1 LVE	Date :	Heure :
--------------------	--------	---------

Situation d'évaluation S1 : management d'activités de réception en deux langues vivantes
Durée : 30 minutes ; préparation 10 minutes ; coefficient 1 : hébergement 0,5 ; langue vivante étrangère 0,5

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE : GRILLE ASSOCIÉE À LA SITUATION D'ÉVALUATION S1

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

Critères d'évaluation					Barème	Commentaires
LANGUE ÉTRANGÈRE ÉVALUÉE :						
NB : 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					/5	
• Construction de phrases simples					/5	
• Correction de la langue					/5	
• Aisance					/3	
2. Connaissances linguistiques professionnelles					/11	
• Vocabulaire de spécialité lié aux activités de réception					/6	
• Structures, phrases adaptées une situation de réception					/5	
3. Compétence pragmatique et socio-linguistique					/11	
• Qualité d'écoute et compréhension des questions					/4	
• Aptitude à convaincre en langue étrangère					/4	
• Réactivité adaptée					/3	
TOTAL					/40	
NOTE FINALE					/20	

ÉVALUATEURS :

NOM :	Qualité :	Émargement
--------------	------------------	-------------------

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

Session 2009

**FICHE CCF - « APPRÉCIATION, CONTEXTE ET OBSERVATIONS DIVERSES »
(Recto)**

ÉPREUVE E5

MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EN TROIS LANGUES VIVANTES

APPRÉCIATION DE LA SITUATION S1

NOM et Prénom du candidat : **N° Candidat :**

Date : **N° JURY :**

NOTE HÉBERGEMENT/
20

NOTE FINALE SITUATION S1
/20

NOTE LVE /20

Appréciation globale

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
Session 2009

FICHE « APPRÉCIATION, CONTEXTE ET OBSERVATIONS DIVERSES »
(Verso)

ÉPREUVE E5
MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EN TROIS LANGUES VIVANTES

CONTEXTE ET OBSERVATION DE LA SITUATION D'ÉVALUATION S1

NOM et Prénom du candidat : **N° Candidat :**

Date : **N° JURY :**

NOTE HÉBERGEMENT/ 20	<input type="text"/>	NOTE FINALE SITUATION S1 /20	<input type="text"/>
NOTE LVE /20	<input type="text"/>		

Description du contexte

Description synthétique de la situation professionnelle :

- **Contexte professionnel de la situation de gestion des services de réception (événement (s) en français...)**

- **Description de la situation pratique d'utilisation des outils informatiques et de communication :**

- **Liste des principales questions posées :**

- **Observations diverses à porter à la connaissance de la commission :**

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

ÉPREUVE E5 : MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT

CCF

SITUATION D'ÉVALUATION

S2

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

E5 – S2 HEBT	Date :	Heure :
---------------------	--------	---------

Situation d'évaluation S2 : management d'activités d'étages en deux langues vivantes

Préparation 10 minutes ; Temps de réalisation : 20 minutes ; coefficient 1 : hébergement 0,5 ; langue vivante étrangère 0,5

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

Critères d'évaluation	--	-	+	+	Barème	Commentaires
1. APTITUDES COMPORTEMENTALES AU MANAGEMENT DES ACTIVITÉS D'ÉTAGES /6						
<i>Communication verbale</i>						/3
• Développer une écoute active et reformuler						
• Utiliser un langage et un vocabulaire professionnels						
• Créer une relation de qualité (voix, débit, ton, rythme)						
<i>Communication non verbale</i>						/3
• Mettre en œuvre une gestuelle adaptée au travail d'étages						
• Se comporter avec assertivité						
• Se maîtriser et se comporter avec aisance en étages						
2. COMPÉTENCES DE BASE (REALISER) RELATIVES A LA GESTION DES ETAGES /12						
• Exploiter des ressources documentaires liées aux étages						
• S'organiser et gérer son temps dans le service des étages						
• Mettre en œuvre des procédures de travail en étages						
• Identifier et répondre aux attentes du client						
• Coordonner les relations et actions avec les autres services						
• Prendre contact et prendre congé lors d'une intervention						
3. COMPETENCES EVOLUEES (SUPERVISER, ORGANISER, MANAGER) RELATIVES A LA GESTION DES ETAGES /14						
• Contrôler et évaluer le travail en étages						
• Identifier et résoudre une situation problème en étages						
• Recruter du personnel du service des étages						
• Former le personnel du service des étages						
• Conduire une réunion/entretien avec du personnel étages						
• Définir l'organisation du service des étages et évaluer son rendement						
4. QUALITÉS PROFESSIONNELLES - Faire preuve de : /8						
• Dynamisme dans la gestion du service des étages						
• Réactivité dans la gestion du service des étages						
• Autorité dans la gestion des équipes						
• Capacité à développer un esprit d'équipe						
SOUS-TOTAL					/40	NOTE /20

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

E5 – S2 LVE	Date :	Heure :
--------------------	--------	---------

Situation d'évaluation S2 : management d'activités de réception en deux langues vivantes
Durée : 30 minutes ; préparation 10 minutes ; coefficient 1 ; hébergement ; langue vivante étrangère 0,5

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

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE : GRILLE ASSOCIÉE À LA SITUATION D'ÉVALUATION S2

LANGUE ÉTRANGÈRE ÉVALUÉE :						
NB : 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						/17
• Phonologie/phonétique						3
• Construction de phrases élaborées						/6
• Correction de la langue						/4
• Fluidité						/4
2. Connaissances linguistiques professionnelles						/13
• Vocabulaire de spécialité lié aux activités d'étages						/6
• Structures, phrases adaptées à la situation professionnelle						/7
3. Compétence pragmatique et socio-linguistique						/10
• Qualité d'écoute et compréhension des questions						2
• Aptitude à convaincre en langue étrangère						/4
• Réactivité adaptée et comportement						/4
TOTAL						/40
NOTE FINALE						/20

ÉVALUATEURS :

NOM :	Qualité :	Émargement :

BTS RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT

Session 2009

**FICHE CCF - « APPRÉCIATION, CONTEXTE ET OBSERVATIONS DIVERSES »
(Recto)**

ÉPREUVE E5

MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EN TROIS LANGUES VIVANTES

APPRÉCIATION DE LA SITUATION D'ÉVALUATION S2

NOM et Prénom du candidat : **N° Candidat :**

Date
: **N° JURY :**

**NOTE
HÉBERGEMENT/ 20**

**NOTE FINALE SITUATION S2
/20**

NOTE LVE /20

Appréciation globale

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

**ÉPREUVE E5 : MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EN
TROIS LANGUES VIVANTES**

CCF

SITUATION D'ÉVALUATION

S3

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

E5 – S3 HEBT	Date :	Heure :
---------------------	--------	---------

Situation d'évaluation N°3 : management d'activités de réception en deux langues vivantes
Durée : 30 minutes ; préparation 15 minutes ; coefficient 2 : hébergement 1 ; langue vivante étrangère 1

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

Critères d'évaluation	--	-	+	+	+	Barème	Commentaires	
1. APTITUDES À COMMUNIQUER EN SITUATION RELATIONNELLE AVEC LES PARTENAIRES (clients, prescripteurs, fournisseurs...) /10								
Communication verbale - capacité à :							/4	
• Pratiquer une écoute active, à reformuler								
• Utiliser un langage et un vocabulaire professionnels								
• S'exprimer oralement (voix, débit, ton, rythme)								
Communication non verbale – capacité à :							/6	
• Utiliser le regard dans la relation								
• Mettre en œuvre une gestuelle adaptée								
• Faire preuve d'assertivité								
• Se maîtriser et se comporter avec aisance								
2. COMPETENCES EVOLUÉES : ORGANISER, SUPERVISER, MANAGER LE SERVICE DE RÉCEPTION /24								
• Vendre le produit hébergement et les services de l'hôtel ; Acheter des services ou produits externes ➤ Identifier les besoins du client, de son établissement ➤ Argumenter, valoriser, faire face aux objections							Attention : en fonction des situations professionnelles construites, tous les items n'auront pas à être renseignés.	
• Organiser, concevoir, mettre en place, constituer, élaborer, planifier : procédures, instructions, services clientèle, actions promotionnelles, équipe de travail, plan de formation, de production, système d'informations								
• Prendre en compte, le contexte, la réglementation, les contraintes								
• Élaborer un budget, prévoir des dépenses, faire une proposition chiffrée								
• Exécuter : recruter, former, évaluer, conduire une réunion								
• Faire face à des situations spéciales, réagir (gestion multiple et simultanée de clients, gestion de situation conflictuelle)								
• Analyser une situation, établir un diagnostic, contrôler, rendre compte : des données chiffrées, des équipements, des opérations, des performances								
• Ajuster, prendre une décision, prendre des mesures correctives								
3. QUALITÉS PROFESSIONNELLES – Faire preuve de : /6								
• Dynamisme dans la gestion du service								
• Réactivité dans la gestion de la réception								
• Autorité dans le management de l'équipe de réception								
SOUS-TOTAL						/40	NOTE /20	

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

Situation d’évaluation S3 : management d’activités de réception en deux langues vivantes

Durée : 30 minutes ; préparation 10 minutes ; coefficient 1 professionnel + 1 langue vivante étrangère

E5 – S3 LVE	Date :	Heure :
--------------------	---------------	----------------

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE : GRILLE ASSOCIÉE À LA SITUATION D’ÉVALUATION S3

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

ÉVALUATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE NON ÉVALUÉE EN S1 ET S2

LANGUE ÉTRANGÈRE ÉVALUÉE :

NB : 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						/16
• <i>Phonologie/phonétique</i>						/3
• <i>Construction de phrases élaborées</i>						/5
• <i>Correction de la langue</i>						/5
• <i>Aisance fluidité</i>						/3
2. Connaissances linguistiques professionnelles						/13
• <i>Vocabulaire de spécialité lié à la situation professionnelle</i>						/7
• <i>Structures, phrases adaptées à la situation professionnelle</i>						/6
3. Compétence pragmatique et socio-linguistique						/11
• <i>Qualité d’écoute et compréhension des questions</i>						/4
• <i>Aptitude à convaincre</i>						/4
• <i>Réactivité adaptée</i>						/3
TOTAL						/40
NOTE FINALE						/20

ÉVALUATEURS :

NOM :	Qualité :	Émargement
--------------	------------------	-------------------

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
Session 2009

FICHE CCF - « APPRÉCIATION, CONTEXTE ET OBSERVATIONS DIVERSES »
(Recto)

ÉPREUVE E5
MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EN TROIS LANGUES VIVANTES

APPRÉCIATION DE LA SITUATION D'ÉVALUATION S3

NOM et Prénom du candidat : N° Candidat :

Date : N° JURY :

CHOIX DE LA LANGUE ETRANGÈRE :

NOTE HÉBERGEMENT/
20
NOTE LVE /20

NOTE FINALE SITUATION S3
/20

Appréciation globale

**BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL
COMMUN EUROPÉEN**

ÉPREUVE E5 EN CCF

MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EN TROIS LANGUES VIVANTES

ANNEXE 4

FICHE D'ÉVALUATION FINALE

FICHE DE POSITIONNEMENT DE LA PROMOTION

(À COMMUNIQUER AU JURY)

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
Session 2009
E5 Management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes - CCF
Coefficient 4

FICHE D'ÉVALUATION FINALE

NOM et Prénom du candidat :

N° Candidat :

LANGUES ÉTRANGÈRES :

Situations **S1** et **S2** :

Situation **S3** :

SITUATION 1 : coefficient 1

N° JURY :

Date :

Note hébergement : /20

Note LVE : /20

Note situation **S1** :

/20

SITUATION 2 : coefficient 1

N° JURY :

Date :

Note hébergement : /20

Note LVE : /20

Note situation **S2** :

/20

SITUATION 3 : coefficient 2

N° JURY :

Date :

Note hébergement : /20

Note LVE : /20

Note situation **S3** :

/40

NOTE FINALE

Note^{S1+S2+S3} : /80

Note : /20

SITUATION S1

Nom et signature des évaluateurs :

SITUATION S2

Nom et signature des évaluateurs :

SITUATION S3

Nom et signature des évaluateurs :

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

Session 2009

**FICHE CCF - « APPRÉCIATION, CONTEXTE ET OBSERVATIONS DIVERSES »
(Recto)**

ÉPREUVE E5

MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EN TROIS LANGUES VIVANTES

APPRÉCIATION GLOBALE

NOM et Prénom du candidat : **N° Candidat :**

Date : **N° JURY :**

CHOIX DES LANGUES ETRANGÈRES :

NOTE FINALE E5 /20

Appréciation globale

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
Session 2009

FICHE CCF - « APPRÉCIATION, CONTEXTE ET OBSERVATIONS DIVERSES »
(Verso)

ÉPREUVE E5
MANAGEMENT D'ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EN TROIS LANGUES VIVANTES

NOM et Prénom du candidat : N° Candidat :

Date : N° JURY :

CHOIX DES LANGUES ETRANGÈRES :

NOTE FINALE E5 /20

Contexte professionnel

SITUATION S1 : Description du contexte professionnel et des situations pratiques :

SITUATION S2 : Description du contexte professionnel et des situations pratiques :

SITUATION S3 : Description du contexte professionnel et des situations pratiques :

**BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL
COMMUN EUROPÉEN**

ÉPREUVE E6 EN CCF

MISSIONS D'HÉBERGEMENT APPLIQUÉES EN DEUX LANGUES VIVANTES

ANNEXE 5

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E6 EN CCF

SITUATION

M1

E6 – Missions d'hébergement appliquées en deux langues

E6 - M1	Date :	Heure :
----------------	--------	---------

Situation d'évaluation M1 : management d'activités d'hébergement en deux langues vivantes
Durée : 30 minutes ; coefficient 1,5 ; hébergement 1; langue vivante étrangère 0,5

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

Critères d'évaluation	-	-	+	++	Bar.	Commentaires
1. Livret de formation en entreprise						
• Description de l'établissement d'accueil					/0,5	
• Présentation de la fiche mission de management d'hébergement					/1	
- Forme						
- Respect des contraintes (nombre de pages et structure de la fiche)						
• Pertinence de la mission de management d'hébergement					/1,5	
• Qualité et rigueur de la description de la mission						
⇒ SOUS-TOTAL					/3	
2. Entretien en français						
• Compréhension du milieu d'exercice des missions					/2	
• Validité des résultats de la mission					/1	
• Écoute et compréhension					/1	
• Capacité d'argumentation					/2	
⇒ SOUS-TOTAL					/6	
3. Mise en situation professionnelle de management du département hébergement en français						
Aspects techniques adaptés au management d'activités de l'hébergement					/8	
• Préparer l'action de management de l'hébergement						
• Débuter l'action de management de l'hébergement						
• Conduire l'action de management de l'hébergement						
• Appliquer des techniques de management de l'hébergement						
• Finaliser l'action de management						
• Utiliser des outils et/ou des supports adaptés au management de l'hébergement						
Aspects comportementaux adaptés au management de l'hébergement					/3	
• Adaptabilité						
• Affirmation autorité						
• Écoute, comportement verbal						
• Comportement non verbal						
SOUS-TOTAL					/11	
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 :					/7	
• Phonologie/phonétique					/2	
• Construction de phrases simples					/2	
• Correction de la langue					/2	
• Aisance					/1	
Aptitude au dialogue :					/3	
• Écoute et compréhension					/1,5	
• Vocabulaire professionnel adapté au management de l'hébergement					/1	
• Réactivité adaptée en langue étrangère					/0,5	
SOUS-TOTAL					/10	
TOTAL GÉNÉRAL					/30	Note /20

ÉVALUATEURS : Nom, Qualité, Émargement :

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

Session 2009

**FICHE CCF - « APPRÉCIATION, CONTEXTE ET OBSERVATIONS DIVERSES »
(Recto)**

**ÉPREUVE E6
MISSIONS D'HÉBERGEMENT APPLIQUÉES EN DEUX LANGUES VIVANTES**

APPRÉCIATION DE LA SITUATION D'ÉVALUATION M1

NOM et Prénom du candidat : **N° Candidat :**

Date : **N° JURY :**

LANGUE VIVANTE ÉVALUÉE :

**NOTE
HÉBERGEMENT/ 20**

--

**NOTE FINALE SITUATION M1
/30**

--

NOTE LANGUE /10

--

Appréciation globale

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
Session 2009

FICHE « APPRÉCIATION, CONTEXTE ET OBSERVATIONS DIVERSES »
(Verso)

ÉPREUVE E6
MISSIONS D'HÉBERGEMENT APPLIQUÉES EN DEUX LANGUES VIVANTES

CONTEXTE ET OBSERVATION DE LA SITUATION D'ÉVALUATION M1
MISION DE MANAEMENT DU DÉPARTEMENT HÉBERGEMENT

NOM et Prénom du candidat : N° Candidat :

Date : N° JURY :

NOTE HÉBERGEMENT/ 20

NOTE FINALE SITUATION **M1**
/30

NOTE LANGUE /10

Description du contexte

Description synthétique de la situation professionnelle :

- Description de la mission de management du département d'hébergement :

- Description des actions professionnelles à réaliser :

- Liste des principales questions posées :

- Observations diverses à porter à la connaissance de la commission :

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

ÉPREUVE E6 EN CCF

MISSIONS D'HÉBERGEMENT APPLIQUÉES EN DEUX LANGUES

GRILLES D'AIDE À L'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E6 EN CCF

SITUATION

M2

E6 – Missions d'hébergement appliquées en deux langues

E6 – M2	Date :	Heure :
----------------	--------	---------

Situation d'évaluation N°2 : commercialisation du département hébergement en deux langues vivantes
Durée : 30 minutes ; coefficient 1,5 ; hébergement 1; langue vivante étrangère 0,5

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

Critères d'évaluation	--	-	+	+	+	Bar.	Commentaires
1. Livret de formation en entreprise							
• Description de l'établissement d'accueil						/0,5	
• Présentation de la fiche de mission						/1	
Forme							
Respect des contraintes (nombre de pages et structure de la fiche)							
• Pertinence de la mission de commercialisation réalisée						/1,5	
• Qualité et rigueur de la description de la mission							
⇒ SOUS-TOTAL						/3	
2. Entretien en français							
• Compréhension du milieu d'exercice de la mission						/2	
• Validité des résultats de la mission de commercialisation						/1	
• Écoute et compréhension						/1	
• Capacité d'argumentation						/2	
⇒ SOUS-TOTAL						/6	
3. Mise en situation professionnelle de commercialisation du département hébergement en français							
Aspects techniques adaptés à la commercialisation						/7	
• Débuter l'action de commercialisation							
• Conduire l'action de commercialisation							
• Appliquer des techniques de commercialisation							
• Finaliser l'action de commercialisation							
• Utiliser des outils et/ou supports de commercialisation							
Aspects comportementaux adaptés à la commercialisation						/4	
• Adaptabilité/réactivité							
• Écoute, comportement verbal							
• Comportement non verbal							
SOUS-TOTAL						/11	
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 :						/6	
• Phonologie/phonétique						/1	
• Construction de phrases élaborées						/2	
• Correction de la langue						/1,5	
• fluidité						/1,5	
Aptitude au dialogue :						/4	
• Écoute et compréhension						/1	
• Vocabulaire professionnel adapté à la commercialisation du département hébergement						/1,5	
• Réactivité adaptée en langue étrangère						/1,5	
SOUS-TOTAL						/10	
TOTAL GÉNÉRAL						/30	Note /20

ÉVALUATEURS : Nom, Qualité, Émargement :

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT

Session 2009

**FICHE CCF - « APPRÉCIATION, CONTEXTE ET OBSERVATIONS DIVERSES »
(Recto)**

ÉPREUVE E6

MISSIONS D'HÉBERGEMENT APPLIQUÉES EN DEUX LANGUES VIVANTES

APPRÉCIATION DE LA SITUATION D'ÉVALUATION M2

Mission de commercialisation du département hébergement

NOM et Prénom du candidat : **N° Candidat :**

Date : **N° JURY :**

**NOTE
HÉBERGEMENT/ 20**

**NOTE FINALE SITUATION M2
/30**

NOTE LANGUE /10

Appréciation globale

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
Session 2009

FICHE « APPRÉCIATION, CONTEXTE ET OBSERVATIONS DIVERSES »
(Verso)

ÉPREUVE E6
MISSIONS D'HÉBERGEMENT APPLIQUÉES EN DEUX LANGUES VIVANTES

CONTEXTE ET OBSERVATION DE LA SITUATION D'ÉVALUATION M2

Mission de commercialisation du département hébergement

NOM et Prénom du candidat : N° Candidat :

Date : N° JURY :

NOTE HÉBERGEMENT/ 20		NOTE FINALE SITUATION M2	
NOTE LANGUE /10		/30	

Description du contexte professionnel

Description synthétique de la situation professionnelle :

- **Description de la mission de commercialisation du département hébergement :**

- **Description des actions professionnelles à réaliser :**

- **Liste des principales questions posées :**

- **Observations diverses à porter à la connaissance de la commission :**

BTS RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT A REFERENTIEL COMMUN EUROPEEN

ÉPREUVE E6 EN CCF

MISSIONS D'HEBERGEMENT EN DEUX LANGUES VIVANTES

ANNEXE 6

**FICHE D'ÉVALUATION FINALE
FICHE DE POSITIONNEMENT DE LA PROMOTION**

(À COMMUNIQUER AU JURY)

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
Session 2009
E6 Missions d'hébergement en deux langues vivantes - CCF
Coefficient 3

FICHE D'ÉVALUATION FINALE

NOM et Prénom du candidat :

N° Candidat :

SITUATION M1

N° JURY :		Date :	
Note Hébergement :	/20	Note situation M1 :	/30
Note LVE :	/10		

SITUATION M2

N° JURY :		Date :	
Note Hébergement :	/20	Note situation M2 :	/30
Note LVE :	/10		

NOTE FINALE

Note^{situation M1 + situation M2} :		/60
Note :		/20

<p>SITUATION M1 Noms et signatures des évaluateurs : — —</p>	<p>SITUATION M2 Noms et signatures des évaluateurs : — —</p>
---	---

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
Session 2009

**APPRÉCIATION DE L'ÉPREUVE E6 – MISSIONS D'HÉBERGEMENT APPLIQUÉES EN DEUX LANGUES
VIVANTES - CCF
FICHE D'ÉVALUATION FINALE**

NOM et Prénom du candidat : N° Candidat :

Date : N° JURY :

NOTE FINALE sur 20

--

Appréciation globale

Observations à porter à la connaissance du jury :

SITUATION M1

Noms et signatures des évaluateurs :

—

—

SITUATION M2

Nom et signature des évaluateurs :

—

—

Ce document d'évaluation peut être communiqué au candidat.

LOGO Lycée

Lycée XX

XX, le **JJJ/DDD/MOIS/ANNÉE**

Tel
Fax
mel

XX

M. (Mme) le Proviseur du lycée XX,

A

Monsieur (mademoiselle) XX

Adresse candidat

Objet : **BTS responsable de l'hébergement : convocation épreuve E5 en CCF**

XX est convoqué le :

JJJ/DDD/MOIS/ANNÉE

A XXhXX

Au lycée XX

Pour l'épreuve de management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes session 2008
passée dans le cadre du contrôle en cours de formation.

Le Proviseur,

XX

BTS RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT SESSION 2009

LOGO établissement
Nom établissement
Coordonnées établissement

DOSSIER CANDIDAT EN CCF

ÉPREUVES E5 : Management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes
ÉPREUVE E6 : Missions d'hébergement appliquées en deux langues vivantes

NOM ET PRÉNOM DU CANDIDAT :

Ce dossier regroupe :

- **ÉPREUVE E5 EN CCF**

- 3 Grilles d'aide à l'évaluation (S1,S2,S3)
- 3 fiches appréciation observations contexte (recto/verso)
- 1Fiche d'évaluation finale de l'épreuve E5
- 1Fiche de positionnement de la promotion

- **ÉPREUVE E6 EN CCF**

- 2 Grilles d'aide à l'évaluation (M1,M2)
- 2 fiches appréciation observations contexte (recto/verso)
- 1Fiche d'évaluation finale de l'épreuve E6
- 1Fiche de positionnement de la promotion