

Établissement :
N° d'immatriculation :
001
Candidat individuel

Baccalauréat technologique, série hôtellerie

FICHE DE COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE
en
SERVICE ET COMMERCIALISATION

Fiche : n°

THÈMES (cocher le numéro correspondant à l'activité décrite)

1	LES VINS	2	LES AUTRES BOISSONS	3	LES METS
4	L'ACCUEIL, LA COMMUNICATION ET LA COMMERCIALISATION	5	LE PERSONNEL	6	LES SYSTÈMES DE RESTAURATION
7	LE CONTRÔLE DES COÛTS				

NOM :

PRÉNOM :

CLASSE :

RÉALISATIONS	CONDITIONS DE RÉALISATION		DATE	DESSCRIPTIF DU TRAVAIL	APPROFONDISSEMENT PERSONNEL
	T.A.	T.P.			

NOM du PROFESSEUR :
Signature :
NOM du PROVISEUR :
Signature :

Cachet de l'établissement

Etablissement :
N° d'immatriculation :
ou
Nom de l'individu :

Baccalauréat technologique, série hôtellerie
FICHE DE COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE
en
ACCUEIL, HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Fiche n° :

NOM :
PRENOM :

THÈMES (cocher le numéro en fonction de l'activité)					
1	RESERVATION-VENTE	2	ACCUEIL-RECEPTION	3	INFORMATION-AIDE DES CLIENTS
4	CAISSE	5	ETAGES		

La nature des activités à réaliser et la liste des compétences susceptibles d'être évaluées à l'examen figure en annexe de la présente fiche

RÉALISATIONS	CONDITIONS DE RÉALISATION		DATE	DESRIPTIF DU TRAVAIL (tâches effectuées, supports (1), matériels et logiciels utilisés)	APPROFONDISSEMENT PERSONNEL
	T.A.	T.P.			

(1) Le jour de l'apprentissage, l'élève apporte obligatoirement la ou les disquettes de travail, contenant les fichiers produits pour cette activité et se munant de tout support qu'il jugera pertinent et utile pour l'illustrer.

NOM du PROFESSEUR :
Signature :
NOM du PROVEISEUR :
Signature :

Cachez de l'établissement

baccalauréat technologique, série hôtellerie

complément d'information à la fiche de compte rendu d'activités professionnelles

NATURE DES ACTIVITÉS À RÉALISER

dans le cadre

de l'accueil, l'hébergement et la communication professionnelle

THÈMES	HÉBERGEMENT	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
RÉSERVATION / VENTES	Réservation / vente d'une chambre à un client avec intermédiaire	L'ensemble des activités devra impérativement comprendre une réalisation de chacune des productions suivantes :
ACCUEIL	Accueil d'un client sans réservation avec vente de chambre	<ul style="list-style-type: none"> • Disposition en traitement de texte (courrier en anglais, dépliants, tarifs, imprimés...)
INFORMATION	Traitement d'une réclamation impliquant un changement durant le séjour	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'une lettre-type avec insertion manuelle de variables
CAISSE	Départ d'un client avec saisie de prestations Encaissement avec opérations de change	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction de notes de service, de messages (télécopie, e-mail...) • Réalisation de factures, tableaux... (sur tableur avec formules de calcul)
ÉTAGES	Contrôle et/ou auto-contrôle d'une chambre avec service clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Représentation graphique • Création et modifications de fichiers à l'aide d'une base de données • Réalisation d'un publipostage

Compétences évaluées lors de l'épreuve pratique d'hébergement et communication professionnelle		
FONCTION	HÉBERGEMENT	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
RÉSERVATION / VENTE	<ul style="list-style-type: none"> organiser son poste de travail identifier la demande vendre, argumenter enregistrer modifier annuler contrôler les réservations contrôler la qualité des prestations de service 	<ul style="list-style-type: none"> utiliser les outils de communication : <ul style="list-style-type: none"> * téléphone, * télécopieur, * Mimitel, * Internet.... mettre en page des documents : <ul style="list-style-type: none"> * tarifs, tableau des disponibilités, dépliants... mettre en page une lettre commerciale (réponse, confirmation, en français et en anglais)
ACCUEIL	<ul style="list-style-type: none"> organiser son poste de travail identifier les besoins des clients pratiquer l'accueil différencié adapter son comportement vendre les chambres et les services de l'hôtel appliquer les procédures d'accueil et les consignes de la direction contrôler la qualité des prestations 	<ul style="list-style-type: none"> utiliser les outils de communication : <ul style="list-style-type: none"> * saisie de messages * transmission d'informations mettre en forme des documents d'accueil <ul style="list-style-type: none"> * à la réception * dans les chambres réaliser une fiche client travaux sur fichier clients (base de données)
INFORMATION	<ul style="list-style-type: none"> organiser son poste de travail appliquer les procédures d'accueil inhérentes au séjour du client adapter son comportement traiter les réclamations produire de l'information interne et externe à l'hôtel contrôler la qualité des prestations 	<ul style="list-style-type: none"> utiliser les outils de communication : <ul style="list-style-type: none"> * Mimitel * Internet * Cédérom mettre à jour le fichier clients réaliser un publipostage mettre en forme des documents relatifs au séjour <ul style="list-style-type: none"> * présentation de l'hôtel sous toutes ses formes concevoir et mettre en forme des messages et notes de service réaliser des courriers

Compétences évaluées lors de l'épreuve pratique d'hébergement et communication professionnelle (suite)		
FONCTION	HÉBERGEMENT	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
CAISSE	<ul style="list-style-type: none"> organiser son poste de travail appliquer les procédures d'accueil liées au départ du client facturer, encaisser les factures clients pratiquer les opérations de change et de dépôt (coffres) clôturer la journée d'activité présenter la situation d'activité journalière enregistrer les versements d'arrhes, les transferts et règlements débiteurs contrôler la qualité des prestations 	<ul style="list-style-type: none"> concevoir des factures, des tableaux (avec formules de calcul) présentation de graphiques présentation d'organigramme de processus de tâches réaliser un questionnaire de satisfaction réaliser des courriers divers étudier les procédures de relance d'impayés
ÉTAGES	<ul style="list-style-type: none"> organiser le poste de travail d'une femme de chambre (linge, produits) réaliser les tâches de remise en état d'une chambre utiliser les produits adaptés appliquer les règles d'hygiène et de sécurité réaliser les tâches relatives au contrôle qualité et auto-contrôle appliquer les procédures d'accueil différencié (VIP, chambre conférence...) contrôler la qualité des prestations 	<ul style="list-style-type: none"> mettre en forme des : <ul style="list-style-type: none"> * fiches techniques : <ul style="list-style-type: none"> de travail, d'utilisation de produits * fiches de stock (produits d'accueil - produits d'entretien) * fiches d'informations tarifs (pressing, mini-bar...) rédiger une note de service réaliser les bons d'objets trouvés mettre en forme les lettres de réponses aux demandes d'objets trouvés

Annexe 2

FICHES - LIVRET SCOLAIRE

BACCALaurÉAT TECHNOLOGIQUE, sÉrie : HÔTELLERIE
EPREUVE PRATIQUE et ORALE " TECHNIQUES PROFESSIONNELLES "

FICHE-LIVRET SCOLAIRE
PARTIE A
TECHNOLOGIE ET METHODES CULINAIRES

Document à mettre à la disposition des membres de la commission d'interrogation relevant du champ traité par la partie A	NOM du candidat :	PRÉNOMS :
--	-------------------	-----------

ELEMENTS D'APPRECIATION DES APTITUDES DU CANDIDAT

CLASSE DE PREMIÈRE		ANNÉE SCOLAIRE :				Noms et signatures des professeurs
POINTS DE REPERES POUR L'APPRECIATION		D	C	B	A	
Aptitude à utiliser les locaux et leurs installations, les matières d'oeuvre						
Aptitude à communiquer						
Autonomie, responsabilité, travail en équipe						
APPRECIATIONS GLOBALES DES PROFESSEURS						
Remarques complémentaires (éventuellement) :						

CLASSE TERMINALE		ANNÉE SCOLAIRE :				Noms et signatures des professeurs
POINTS DE REPERES POUR L'APPRECIATION		D	C	B	A	
Niveau des compétences techniques propres au champ						
Aptitude à utiliser les locaux et leurs installations, les matières d'oeuvre						
Aptitude à communiquer oralement						
Autonomie, responsabilité, travail en équipe						
APPRECIATIONS GLOBALES DES PROFESSEURS						
Remarques complémentaires (éventuellement) :						

Pour chacun des éléments d'appréciation l'équipe des formateurs colore le nombre de cases correspondant au niveau estimé atteint en fin d'année scolaire de D vers A. L'aire ainsi obtenue, comparée à celle non colorée, permet une estimation claire et rapide du candidat.
D : niveau insuffisant ; C : niveau acceptable ; B : bon niveau ; A : TB niveau

Identification de l'établissement (dont n° d'immatriculation)

Cochet de l'établissement et visa du chef d'établissement

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE, série : HÔTELLERIE
ÉPREUVE PRATIQUE et ORALE " TECHNIQUES PROFESSIONNELLES "

FICHE-LIVRET SCOLAIRE
PARTIE B
SERVICE ET COMMERCIALISATION

Document à mettre à la disposition des membres de la commission d'interrogation relevant du champ traité par la partie B

NOM du candidat :

PRÉNOMS :

ELEMENTS D'APPRECIATION DES APTITUDES DU CANDIDAT

CLASSE DE PREMIÈRE

ANNÉE SCOLAIRE :

POINTS DE REPERES POUR L'APPRECIATION	D	C	B	A	Noms et signatures des professeurs
Aptitude à utiliser les locaux et leurs installations, les produits de service et de restauration					
Aptitude à communiquer					
Autonomie, responsabilité, travail en équipe					

APPRECIATIONS GLOBALES DES PROFESSEURS

Remarques complémentaires (éventuellement) :

CLASSE TERMINALE

ANNÉE SCOLAIRE :

POINTS DE REPERES POUR L'APPRECIATION	D	C	B	A	Noms et signatures des professeurs
Niveau des compétences techniques propres au champ					
Aptitude à utiliser les locaux et leurs installations, les produits de service et de restauration					
Aptitude à communiquer oralement					
Autonomie, responsabilité, travail en équipe					

APPRECIATIONS GLOBALES DES PROFESSEURS

Remarques complémentaires (éventuellement) :

Pour chacun des éléments d'appréciation

L'équipe des formateurs colore le nombre de cases correspondant au niveau estimé atteint en fin d'année scolaire de D vers A. L'aire ainsi obtenue, comparée à celle non colorée, permet une estimation claire et rapide du candidat :
 D : niveau insuffisant ; C : niveau acceptable ; B : bon niveau ; A : TB niveau

Identification de l'établissement (dont n° d'immatriculation)

Cachet de l'établissement et visa du chef d'établissement

BACCALURÉAT TECHNOLOGIQUE, série : HÔTELLERIE
ÉPREUVE PRATIQUE et ORALE " TECHNIQUES PROFESSIONNELLES "

FICHE-LIVRET SCOLAIRE
PARTIE C
ACCUEIL, HÉBERGEMENT et COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Document à mettre à la disposition des membres de la commission d'interrogation relevant du <u>champ</u> traité par la partie C	NOM du candidat :	PRÉNOM :
---	-------------------	----------

ELEMENTS D'APPRECIATION DES APTITUDES DU CANDIDAT

CLASSE DE PREMIÈRE		ANNÉE SCOLAIRE :			
POINTS DE REPERES POUR L'APPRECIATION	D	C	B	A	Noms et signatures des professeurs
Aptitude à utiliser les locaux et leurs installations, les produits de service					
Aptitude à communiquer					
Autonomie, responsabilité, travail en équipe					
APPRECIATIONS GLOBALES DES PROFESSEURS					
Remarques complémentaires (éventuellement) :					

CLASSE TERMINALE		ANNÉE SCOLAIRE :			
POINTS DE REPERES POUR L'APPRECIATION	D	C	B	A	Noms et signatures des professeurs
Niveau des compétences techniques propres au champ					
Aptitude à utiliser les locaux et leurs installations, les produits de service					
Aptitude à communiquer oralement					
APPRECIATIONS GLOBALES DES PROFESSEURS					
Remarques complémentaires (éventuellement) :					

Pour chacun des éléments d'appréciation l'équipe des formateurs colore le nombre de cases correspondant au niveau estimé atteint en fin d'année scolaire de D vers A. L'aire ainsi obtenue, comparée à celle non colorée, permet une estimation claire et rapide du candidat :
D : niveau insuffisant ; C : niveau acceptable ; B : bon niveau ; A : TB niveau

Identification de l'établissement (dont le n° d'immatriculation).	Cachet de l'établissement et visa du chef d'établissement
---	---

Annexe 3

GRILLES D'ÉVALUATIONS

ACADÉMIE DE _____ CENTRE DE _____ SESSION _____
BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE, série : HÔTELLERIE
ÉPREUVE PRATIQUE et ORALE " TECHNIQUES PROFESSIONNELLES "

GRILLE D'ÉVALUATION
PARTIE A
TECHNOLOGIE ET METHODES CULINAIRES
 durée : 2 heures 15 minutes coefficient : 3

DATE :	SERVICE : DÉJEUNER / DÎNER
CANDIDAT - N° d'inscription :	N° DE RANG N° DE SUJET
NOM :	
PRENOMS :	

--

DOMAINES	D	C	B	A	Total points	OBSERVATIONS
ENTRETIEN						
Capacité à rendre compte oralement						
Qualité de la description de l'activité						
Qualité de l'approfondissement						
Pertinence des réponses aux questions posées par le jury						
SOUS-TOTAL 1					/12	

P	ORGANISATION					
	• du poste et du temps					
R	HYGIÈNE					
	• poste, personnelle, denrées					
A	TECHNIQUES GESTUELLES					
	•					
T	CUISSONS					
	•					
I	APPAREILS, FONDS ET SAUCES					
	•					
U	METTRE EN ŒUVRE UN/DES PAI					
	•					
E	PRÉSENTATION					
	DÉGUSTATION					
	SOUS-TOTAL 2				/48	

TOTAL	+	+	+	=	/60 points
NOTE FINALE SUR 20 :					

D = AUCUNE MAÎTRISE ; C = MAÎTRISE INSUFFISANTE ; B = MAÎTRISE ACCEPTABLE ; A = MAÎTRISE SATISFAISANTE

NOM DES MEMBRES DE LA COMMISSION	SIGNATURES

ACADÉMIE DE

CENTRE DE

SESSION

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE, série : HÔTELLERIE
ÉPREUVE PRATIQUE et ORALE " TECHNIQUES PROFESSIONNELLES "

GRILLE D'ÉVALUATION	
PARTIE B	
SERVICE ET COMMERCIALISATION	
Durée : 2 heures	Coefficient : 3

DATE :	SERVICE : DÉJEUNER / DÎNER	
CANDIDAT - N° d'inscription :	N° DE RANG	N° DE SUJET
NOM :		
PRENOMS :		

DOMAINES	D	C	B	A	Total points	OBSERVATIONS
ENTRETIEN						
CAPACITÉ A RENDRE COMPTE ORALEMENT						
QUALITÉ DE DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ						
QUALITÉ DE L'APPROFONDISSEMENT						
PERTINENCE DES REPONSES AUX QUESTIONS POSÉES.						
SOUS-TOTAL 1					/12	

DOMAINES	D	C	B	A	Total points	OBSERVATIONS
INTERROGATION SUR LA CONNAISSANCE DES PRODUITS en situation de prise de commande						
LES METS						
LES BOISSONS						
SERVICE DES METS						
SERVICE DES BOISSONS						
RELATION COMMERCIALE						
EFFICACITÉ						
DIFFICULTÉS TECHNIQUES						
SOUS-TOTAL 2					/48	

TOTAL	+	+	+	=	/60 points
--------------	---	---	---	---	------------

NOTE FINALE SUR 20 :

D = AUCUNE MAÎTRISE . C = MAÎTRISE INSUFFISANTE ; B = MAÎTRISE ACCEPTABLE ; A = MAÎTRISE SATISFAISANTE

NOM DES MEMBRES DE LA COMMISSION	SIGNATURES

ACADÉMIE DE

CENTRE DE

SESSION

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE, série : HÔTELLERIE
EPREUVE PRATIQUE et ORALE " TECHNIQUES PROFESSIONNELLES "

GRILLE D'ÉVALUATION
PARTIE C
ACCUEIL, HÉBERGEMENT et COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Durée : 45 minutes Coefficient : 2

DATE :	
CANDIDAT - N° d'inscription :	ATELIER :
NOM :	ACCUEIL
PRENOMS :	ou
	ETAGE

DOMAINES		D	C	B	A	Total points	OBSERVATIONS
MISE EN SITUATION RÉELLE	Réalisation de l'activité (connaissance des méthodes, respect des procédures)						
	Comportement verbal						
ENTRETIEN	Comportement non verbal						
	Utilisation des outils - Choix des supports						
	Qualité de la production						
SOUS-TOTAL 1						/20	
ENTRETIEN	Capacité à rendre compte oralement						
	Qualité de la description de l'activité						
	Qualité de l'approfondissement						
	Pertinence des réponses aux questions posées						
	Maîtrise de l'outil informatique						
SOUS-TOTAL 2						/20	
TOTAL			+	+	+	=	/40 points
NOTE FINALE SUR 20 :							

D = AUCUNE MAÎTRISE ; C = MAÎTRISE INSUFFISANTE ; B = MAÎTRISE ACCEPTABLE ; A = MAÎTRISE SATISFAISANTE

NOM DES MEMBRES DE LA COMMISSION	SIGNATURES

Commentaires éventuels au verso de la grille