

CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION ACCUEIL-RÉCEPTION
E2 ÉTUDE D'UNE OU DE SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)
Épreuve pratique et écrite
Durée 3 h

GRILLE D'AIDE A L'ÉVALUATION – HÔTEL LE REFUGE

QUESTIONS	COMPÉTENCES	POINTS	MAÎTRISE INSUFFISANTE	MAÎTRISE FRAGILE	MAÎTRISE SATISFAISANTE	TRÈS BONNE MAÎTRISE
1	C321 Effectuer les opérations courantes de la réservation au départ du client : planification et enregistrement, facturation, encaissement (C32 METTRE EN ŒUVRE ET APPLIQUER LES PROCÉDURES DE GESTION SELON LA RÈGLEMENTATION EN VIGUEUR)	5	La procédure d'arrivée est incorrecte ou n'est pas proposée.	La procédure d'arrivée est incomplète et ne tient pas compte de la taxe de séjour	La procédure d'arrivée est chronologique, complète mais ne tient pas compte de la taxe de séjour OU La taxe de séjour est prise en compte mais la procédure est incomplète	La procédure d'arrivée est chronologique, complète et tient compte de la taxe de séjour
	C413 Rendre compte à la hiérarchie (C41 OPTIMISER SON ACTION)	10	Le document n'est pas une note de service La définition est fausse, pas de règles et/ou obligations	L'entête comporte au moins 2 items La note de service présente une définition approximative au moins 1 règle et/ou obligation	L'entête comporte au moins 4 items La définition est pertinente et au moins 2 règles et/ou obligations	L'entête comporte au moins 5 items La définition proposée est pertinente Au moins 3 règles et/ou obligations
2	C323 Traiter les litiges (C32 METTRE EN ŒUVRE ET APPLIQUER LES PROCÉDURES DE GESTION SELON LA RÈGLEMENTATION EN	15	Le courriel n'est pas exploitable ou les parties ne sont pas traitées (ou traitées en français)	Le courriel n'est pas finalisé et/ou le contenu linguistique est incomplet ou non adapté. OU	Respect des critères rédactionnels du courriel. Quelques maladroresses lexicales ou grammaticales. Les solutions apportées	Respect des critères rédactionnels du courriel. Utilisation du lexique adéquat. Bonne correction grammaticale.

				Contenu linguistique correct mais les solutions apportées ne sont pas adaptées ou inexistantes.	ne répondent que partiellement à la demande du client.	Pertinence des solutions apportées
3	C231 Recevoir, émettre et transmettre tous types d'informations internes et externes, écrits et oraux (C23. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES)	15	<ul style="list-style-type: none"> - document non diffusable à la clientèle - moins de 3 règles de rédaction - plus de 3 fautes d'orthographe - pas d'image ou image inadaptée OU question non traitée	<ul style="list-style-type: none"> - document incomplet, difficilement diffusable à la clientèle - respect minimum de 4 règles de rédaction - 3 fautes d'orthographe maximum 	<ul style="list-style-type: none"> - document diffusable à la clientèle - respect minimum de 8 règles de rédaction - aucune faute d'orthographe 	<ul style="list-style-type: none"> - document attractif et diffusable à la clientèle - respect minimum de 10 règles de rédaction - aucune faute d'orthographe
4	C231 Recevoir, émettre et transmettre tous types d'informations internes et externes, écrits et oraux (C23. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES)	5	Les éléments nécessaires aux calculs ne figurent pas dans le tableau. Les résultats sont faux. OU question non traitée	Présence partielle des éléments nécessaires aux calculs dans le tableau. Pas de formule de calcul ou des formules de calcul fausses.	Tous les éléments nécessaires aux calculs figurent dans le tableau. Les résultats sont justes. Pas de formule de calcul.	Tous les éléments nécessaires aux calculs figurent dans le tableau. Les formules de calcul et les résultats sont justes.
	C411 Analyser et évaluer les résultats et les situations démarche qualité fidélisation de la clientèle (C41 OPTIMISER SON ACTION)	10	Réponse inexacte OU Question non traitée	Analyse partielle de la situation, Graphique non pertinent ou absent	Les points principaux de la situation sont appréhendés mais l'analyse reste globale. Au moins 1 proposition réaliste. Graphique pertinent mais incomplet	Analyse de la situation cohérente Au moins 2 propositions réalistes Graphique pertinent