

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet N° NC13**2019 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) valet (femme) de chambre.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel du centre d'examens et vous souhaitez sensibiliser vos employés à une démarche de développement durable. Vous formez Camille, nouveau (nouvelle) valet (femme) de chambre sur les gestes écologiques à adopter lors de la remise en état d'une salle de bain pour une chambre à blanc.

Sujet :

- Préparez la séance de formation.
- Accueillez et formez Camille.

SESSION 2019	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° NC13	1/1

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet N° NC13

2019 - Matin

FICHE DESTINÉE À LA COMMISSION D'INTERROGATION

Thème principal :

Formation d'un(e) valet (femme) de chambre.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel du centre d'examens et vous souhaitez sensibiliser vos employés à une démarche de développement durable. Vous formez Camille, nouveau (nouvelle) valet (femme) de chambre sur les gestes écologiques à adopter lors de la remise en état d'une salle de bain pour une chambre à blanc.

Mise en œuvre :

1 élève de 1^{ère} STHR joue le rôle de Camille valet (femme) de chambre.

Comportement :

- Camille pose des questions sur la démarche de développement durable. Il/elle souhaite savoir s'il existe dans ce domaine des certifications et des labels.

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :

Partie 1 – Prise de contact.

- Accueil du (de la) formé(e).

Partie 2 - Utilisation de la grille B – FORMER.

- Démonstration de la tâche.

Le jury évaluera les connaissances et compétences techniques du candidat dans ce domaine :

- Réponse aux questions.

Le jury évaluera l'attention et la bienveillance au travers des réponses fournies :

- Synthèse : récapituler les points importants.

Partie 3 - Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche de procédure.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des gestes adaptés et des labels de qualité écologique.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

SESSION 2019	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° NC13	1/1