

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	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 n° 2****Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 6****27 MAI 2009 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôler et évaluer une activité aux étages.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) à l'hôtel (du centre d'examens).

Afin d'offrir le meilleur accueil possible à votre clientèle, vous avez souhaité mettre en place le service de la couverture, pour la clientèle habituée, porteuse de la carte de fidélité.

Vous avez formé votre équipe du soir depuis plusieurs semaines.

Aujourd'hui, vous évaluez Jean(nine) sur cette technique.

**Sujet :**

- **Créez** une situation d'évaluation.
- **Accueillez** Jean(nine).
- **Réalisez** l'évaluation.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2009	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 6	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	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 n° 2****Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 6****27 MAI 2009 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôler et évaluer une activité aux étages.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Afin d'offrir le meilleur accueil possible à votre clientèle, La gouvernante a souhaité mettre en place le service de la couverture, pour la clientèle habituée, porteuse de la carte de fidélité.

Jean(nine) a été formé(e) depuis plusieurs semaines.

Aujourd'hui, il (elle) est évalué(e) sur cette technique.

**Mise en oeuvre :**Un(e) élève de 1<sup>ère</sup> BTN joue le rôle de Jean(nine).**Comportement :**

- Jean(nine) est disposé(e) à bien faire.
- Jean(nine) commet quelques erreurs (ne vide pas la corbeille, oublie la fiche PDJ, ne contrôle pas la quantité et la propreté du linge dans la salle de bains).

**Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :****Partie 1 : *Prise de contact***

- Accueil de Jean(nine).

**Partie 2 : *Utilisation de la grille - CONTRÔLER ET ÉVALUER***

- Réalisation de l'objectif : contrôler la prestation de Jean(nine).

**Partie 3 : *Communication en situation professionnelle :******Pertinence des supports utilisés et produits :***

- Grille d'évaluation sur la technique de la couverture.

***Utilisation des techniques et des outils :***

- Connaissance de la procédure du service de couverture.
- Correction et explication des erreurs commises.

***Comportement professionnel verbal et non-verbal :***

- Attitude et langage adaptés vis-à-vis des personnels du service.

**Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.**

SESSION <b>2009</b>	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>1/1</b>