

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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° 10**Vendredi 25 mai 2012 - Soir****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle-évaluation de la procédure du service de la couverture.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez embauché il y a deux semaines Camille, nouveau valet / nouvelle femme de chambre. Camille a effectué 1 semaine de service du matin et 1 semaine de service du soir. Il(elle) a reçu une formation accélérée notamment sur la technique du service de la couverture les deux premiers jours de son arrivée au sein de l'établissement.

Vous décidez de contrôler ce jour sa maîtrise de la procédure du service de la couverture pour une chambre louée le soir mais dont le client n'est pas encore arrivé.

Sujet :

- **Accueillez** Camille.
- **Demandez-lui** d'assurer dans une chambre le service de la couverture.
- **Contrôlez et évaluez** la qualité de sa prestation.

Session 2012	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	1/1

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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° 10

Vendredi 25 mai 2012 - Soir

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Contrôle-évaluation de la procédure et de la réalisation du service de la couverture.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

La gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens) a embauché il y a deux semaines Camille, nouveau valet (femme) de chambres. Camille a effectué 1 semaine de service du matin et 1 semaine de service du soir. Il (elle) a reçu une formation accélérée notamment sur la technique du service de la couverture les deux premiers jours de son arrivée au sein de l'établissement.

La gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens) a décidé de contrôler ce jour Camille au niveau de sa maîtrise de la procédure du service de la couverture pour une chambre louée le soir mais dont le client n'est pas encore arrivé.

Mise en œuvre :

Un élève de 1^{ère} B.T.N. joue le rôle de Camille.

2 élèves sont recommandé(e)s pour assurer un roulement à chaque nouveau (nouvelle) candidat(e).

Comportement :

- Camille sait que ce contrôle est important afin d'être embauché(e) sûrement après sa période d'essai.
- Il (elle) est donc un peu stressé(e) et de ce fait commet quelques erreurs comme par exemple, au choix : non fermeture correcte des voilages et/ou rideaux et/ou volets ; mauvaise disposition de produits d'accueil ou de documents ; peu de soin dans l'ouverture du lit ; non contrôle général de la propreté et de la présence d'éléments nécessaires ; allumage de toutes les lampes de la chambre et de la salle de bains ; etc.
- Le comportement de Camille doit s'adapter à celui de son (sa) supérieur(e). Le (la) gouvernant(e) le (la) doit le (la) mettre en confiance. Si ce n'est pas le cas, Camille peut montrer soit un stress croissant, soit un désintérêt pour cette tâche.

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

Partie 1 : **Prise de contact** : Présentation physique et vestimentaire.

Partie 2 : **Utilisation de la grille –A - Contrôler-Evaluer**

- Le candidat doit dès le départ poser le cadre et mettre en confiance l'employé(e).

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle :**

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Utilisation d'une grille d'évaluation permettant au candidat d'identifier les erreurs de Camille.
- Rédaction de l'ébauche d'une fiche de procédure qui portera sur les points essentiels à retenir.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance de la procédure du service de la couverture et des outils à utiliser.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.
- Mettre en confiance, faire preuve de patience.

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

Session 2012	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	1/1