

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef. 1,50
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° 1****31 MAI 2010 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'une activité d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen) et en tant que responsable des étages à l'hôtel (du centre d'examens), vous souhaitez embaucher un de vos extras pour la saison d'été à venir. Vous recherchez une femme ou un valet de chambre pour la période du 1^{er} juin au 30 septembre 2010.

Afin de vérifier les compétences techniques de Pascal(e), vous décidez de contrôler et d'évaluer sa prestation lors de la réalisation d'un lit à blanc.

Sujet :

- **Accueillez** Pascal(e).
- **Contrôlez et évaluez** la qualité de sa prestation.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2010	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°1	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef. 1,50
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° 1****31 MAI 2010 – Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'une activité d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen) et en tant que responsable des étages à l'hôtel (du centre d'examens), vous souhaitez embaucher un de vos extras pour la saison d'été à venir. Vous recherchez un(e) femme ou un valet de chambre pour la période du 1^{er} juin au 30 septembre 2010.

Afin de vérifier les compétences techniques de Pascal(e), vous décidez de contrôler et d'évaluer sa prestation lors de la réalisation d'un lit à blanc.

Mise en œuvre :

- Un(e) élève de 1^{ère} BTnH joue le rôle de Pascal(e)

Comportement :

- Pascal(e) fait preuve de bonne volonté mais commet quelques erreurs.
 - Coins au carré
 - Mauvais positionnement des draps
 - Drap supérieur placé à l'envers

Résultats attendus :*Utilisation de la grille A – Contrôler et évaluer***Partie 3 : Communication en situation professionnelle :****Pertinence des supports utilisés et produits :**

- Rédiger une grille d'évaluation permettant au candidat d'identifier les erreurs de Pascal(e).
- Rédiger une procédure relative à cette tâche.
- Prendre des notes au fur et à mesure de l'évaluation.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des règles à respecter lors de la réalisation d'un lit à blanc.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.
- Faire preuve de patience.

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

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2010	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°1	1/1