

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° 5**2 JUIN 2010 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation au contrôle de chambre.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes responsable des étages à l'hôtel (du centre d'examens). Vous avez embauché Valéry (Valérie) comme gouvernant(e) d'étages dans votre équipe, qui a débuté hier. Vous souhaitez approfondir ses compétences techniques aujourd'hui sur le contrôle des chambres.

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Créez** les supports nécessaires à sa réalisation.
- **Accueillez et formez** votre employé(e).

SESSION 2010	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°5	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° 5

2 JUIN 2010 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation au contrôle de chambre.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Valéry (Valérie), a été embauché(e) comme gouvernant(e) d'étages dans l'équipe depuis hier.

Le responsable des étages à l'hôtel (du centre d'examens) souhaite approfondir ses compétences techniques aujourd'hui sur le contrôle des chambres.

Mise en œuvre :

Un(e) élève de 1^{ère} BTnH joue le rôle de Valéry (Valérie).

Comportement :

- Valéry (Valérie) montre de la bonne volonté, pose beaucoup de questions mais fait quelques erreurs (à déterminer par jury) que le candidat devra corriger.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille B - Former

- Démonstration de la tâche, en insistant sur les points clés, le jury évaluera les connaissances techniques du candidat à l'occasion de cette démonstration.
- Synthèse : prendre congé et remettre un document récapitulatif.

Partie 3 : Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e).

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de la procédure de contrôle des chambres

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

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

SESSION 2010	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°5	1/1