

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 n° 2 Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet n° 4**20 MAI 2008 - Après-Midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôler et évaluer la réalisation d'une chambre en recouche (hors salle de bain).

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez observé une mésentente entre deux employé(e)s du service des étages concernant la remise en état des chambres.

Daniel(le) remplace Jean(ne) sur son étage durant ses jours de repos et Jean(ne) se plaint régulièrement du mauvais entretien des chambres qu'il (elle) trouve à son retour.

Sujet :

- **Évaluez Daniel(e)** pendant la remise en état d'une chambre en recouche (hors salle de bain) sur l'étage de Jean(ne), en congés actuellement.

SESSION 2008	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° 4	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 n° 2 Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail
--

Sujet n° 4**20 MAI 2008 - Après-Midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôler et évaluer la réalisation d'une chambre en en recouche (hors salle de bain).

Situation fournie au candidat :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez observé une mésentente entre deux employé(e)s du service des étages concernant la remise en état des chambres.

Daniel(le) remplace Jean(ne) sur son étage durant ses jours de repos et Jean(ne) se plaint régulièrement du mauvais entretien des chambres qu'il (elle) trouve à son retour.

Sujet :**Évaluez Daniel(e)** pendant la remise en état d'une chambre en recouche sur l'étage de Jean(ne), en congés actuellement.**Mise en œuvre :**Un élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de l'employé(e).**Comportement :**

- Elle/il est très dynamique mais manque de rigueur.
- Elle/il oublie de vérifier les tiroirs et les placards, de regarder sous le lit, de mettre tous les produits d'accueil nécessaires.
- Au cours de l'entretien, Daniel(le) considère qu'il(elle) n'a pas à faire certaines tâches qui sont du ressort du travail de Jean(ne).

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

- Présentation de la situation.

Partie 2 : *Utilisation de la grille - A -*

- Analyse, décisions, argumentation

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

- Fiche de procédure, fiche d'évaluation.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des techniques de remise en état des chambres.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Capacité à faire preuve d'autorité et d'écoute de l'employé(e).

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2008	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 4	1/1