

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° 7**22 Mai 2008 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation au contrôle d'une chambre pour l'arrivée d'un client VIP.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous venez de recruter un(e) nouveau (nouvelle) gouvernant(e) d'étages, Dominique, qui n'a jamais occupé ce poste auparavant. La semaine dernière vous l'avez formé(e) au contrôle d'une chambre à blanc.

Vous souhaitez aujourd'hui le (la) former au contrôle d'une chambre qui va être occupée par un client VIP.

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Accueillez et formez** votre employé(e).

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° 7	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° 7**22 Mai 2008 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Formation au contrôle d'une chambre pour l'arrivée d'un client VIP.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Dominique.**Comportement :**

- Dominique est disposé(e) à bien faire. Il (elle) a prouvé son professionnalisme depuis son arrivée dans l'entreprise.
- Il (elle) est attentif(ve), pose des questions.
- Il (elle) est conscient(e) de l'importance de la clientèle VIP.

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

- Accueil du (de la) formé(e) dans la chambre.

Partie 2 : Utilisation de la grille - B - Former

- Démonstration de la tâche, en insistant sur la notion de contrôle complet de l'ensemble des points.

Le jury évaluera les connaissances techniques du candidat à l'occasion de cette démonstration.

- Exécution de la tâche par le (la) formé(e).
- Réponse aux questions posées.
- Correction des erreurs éventuelles.
- Synthèse : prendre congé et remettre une procédure spécifique de travail.

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.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés : faire preuve de patience et d'attention auprès du formé(e).

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° 7	1/1