

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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

<b>Atelier 2</b> <b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
---

**Sujet N° 1**  
**19 MAI 2008 – Matin**

**FICHE CANDIDAT**

**Thème principal :**

Formation d'un(e) assistant(e) gouvernant(e) dans une activité d'étages.

**Situation :**

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous voulez former votre nouvel(le) assistant(e) Camille à la mise en place d'une prestation VIP.  
Cette technique est souvent pratiquée dans l'établissement.

Camille semble connaître ce qu'est un « Accueil VIP » mais n'a jamais réalisé une mise en place.  
Vous lui rappelez de quoi il s'agit en privilégiant la qualité de la prestation.

**Sujet :**

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

Session 2008	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	COEFFICIENT	0.75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 1	<b>1/1</b>

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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

<b>Atelier 2</b> <b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
---

**Sujet N° 1**  
**19 MAI 2008 – Matin**

**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Formation d'un(e) assistant(e) gouvernant(e) dans une activité d'étages.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

La politique mise en œuvre par la direction vise à maintenir un bon niveau de qualité. Dans ce cadre, elle envisage d'étendre son activité « Accueil VIP », décision qui aura des conséquences sur la facturation.

**Mise en Œuvre :**

Un (e) élève de 1<sup>ère</sup> BTN joue le rôle de Camille qui a été bien informé(e) du rôle à tenir.

**Comportement :**

Camille est très volontaire et souhaite accéder rapidement à plus d'autonomie. Toutefois il(elle) est inquiet(inquiète) et demande à pouvoir consulter un document type.

Camille pose des questions.

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

**Partie 1 – Prise de contact.**

- Accueil du(de la) formé(e).

**Partie 2 - Utilisation de la grille B - FORMER**

- Démonstration de la tâche.

*Le jury évaluera les connaissances et compétences techniques du candidat dans ce domaine :*

- Réponse aux questions.

*Le jury évaluera l'attention et la bienveillance au travers des réponses fournies :*

- Synthèse : récapituler les points importants.

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

*Pertinence des supports utilisés et produits :*

- Rédiger une fiche de procédure.

*Utilisation des techniques et des outils :*

- Document présentant la liste des produits d'accueil à disposer dans la chambre.

*Comportement professionnel verbal et non verbal :*

- Attitude et langage adaptés.

Session 2008	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	COEFFICIENT	0.75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 1	<b>1/1</b>