

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration

Session 2014

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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**MERCREDI 21 MAI 2014 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) femme (valet) de chambre à la technique de nettoyage d'une salle de bains.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable des étages de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous venez de recruter un(e) femme (valet) de chambre, Noël(le).

Elle (il) a déjà été femme (valet) de chambre mais uniquement dans des hôtels économiques (1 étoile) avec salles de bains communes réparties dans les étages. Elle (il) a déjà été formé(e) sur la technique de l'espace chambre « à blanc ».

Vous complétez sa formation aujourd'hui avec la technique de nettoyage d'une salle de bains.

Sujet :

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

SESSION 2014	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**MERCREDI 21 MAI 2014 - APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

Formation d'un(e) femme (valet) de chambre à la technique de nettoyage d'une salle de bains.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en oeuvre :Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Noël(le) (femme - valet de chambre).**Comportement :**

- Noël(le) est disposé(e) à bien faire mais elle (il) trouve qu'il y a énormément de choses à retenir pour la remise en état de la salle de bains.
- Elle (il) se trompe sur les produits d'accueil (quantité et mise en place).
- À la fin de la formation, elle (il) semble soucieuse(x) et demande de combien de temps elle (il) dispose pour réaliser l'ensemble des tâches.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :**Partie 2 : *Utilisation de la grille* – Former**

- Démonstration de la tâche, en insistant sur la notion de qualité du travail.
- Exécution de la tâche par le (la) formé(e).
- Réponse aux questions posées.
- Correction des erreurs.
- Synthèse : Formuler ou faire reformuler les points importants. 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 cette procédure. Utiliser les bons produits et le matériel adéquat.

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 2014	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