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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 1

MARDI 26 MAI 2015 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :
Formation d'un(e) valet (femme) de chambre.

Situation :
Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous souhaitez sensibiliser vos employés à une démarche de développement durable. Vous formez Camille, nouveau (nouvelle) valet (femme) de chambre sur les gestes écologiques à adopter lors de la remise en état d'une salle de bain pour une chambre à blanc.

Sujet :

- **Préparez** la réunion.
- **Accueillez** votre équipe.
- **Conduisez** la réunion.

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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 1

MARDI 26 MAI 2015 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :
Formation d'un(e) valet (femme) de chambre.

Situation :
Nous sommes le (jour de l'examen).
La politique de formation mise en œuvre par la direction vise à sensibiliser les collaborateurs à une démarche de développement durable en vue de l'obtention d'un label. Dans ce cadre, elle envisage de former dès leur arrivée dans l'hôtel les nouveaux employés de ce service aux gestes écologiques à adopter pour l'entretien d'une salle de bains.

Mise en œuvre :
1 élève de 1ère baccalauréat technologique joue le rôle de Camille valet (femme) de chambre.

Comportement :
- Camille pose des questions sur la démarche de développement durable. Il/elle souhaite savoir s'il existe dans ce domaine des certifications et des labels.

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 :
- Connaissance des gestes adaptés et des labels de qualité écologique.

Comportement professionnel verbal et non verbal :
- Attitude et langage adaptés.