

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

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

**Sujet N° 4****MERCREDI 18 MAI 2016 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) valet (femme) de chambre à la technique de remise en état d'un lit à blanc.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous venez de recruter Dominique, femme (valet) de chambre. Vous étiez absent(e) et vous l'avez confié(e) à Delphine, femme de chambre expérimentée, qui lui a montré comment mettre en place correctement son chariot d'étages. Vous assurez aujourd'hui une formation relative à la remise en état d'un lit d'une chambre twin à blanc avec couette.

**Sujet :**

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

Session <b>2016</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 4</b>	<b>1/1</b>

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

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

### Sujet N° 4

**MERCREDI 18 MAI 2016 - APRÈS-MIDI**

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

#### **Thème principal :**

Formation d'un(e) valet (femme) de chambre à la technique de remise en état d'un lit à blanc.

#### **Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous venez de recruter Dominique, femme (valet) de chambre. Vous étiez absent (e) et vous l'avez confié(e) à Delphine, femme de chambre expérimentée, qui lui a montré comment mettre en place correctement son chariot d'étages. Vous assurez aujourd'hui une formation relative à la remise en état d'un lit d'une chambre twin à blanc avec couette.

#### **Mise en œuvre :**

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

#### **Comportement :**

- Dominique travaillait auparavant dans un hôtel où les lits étaient préparés uniquement avec des couvertures.
- Il (elle) est disposé(e) à bien faire et à apprendre rapidement.

#### **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, en insistant sur la notion de qualité.

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.
- Synthèse et prise de congé (rassurer et évoquer la formation suivante).

##### **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, écoute attentive.

*Les candidats auront accès librement aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.*

Session <b>2016</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 4</b>	<b>1/1</b>