

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° 8**VENDREDI 20 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****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) Alex à la mise en place d'une prestation « Honeymooners » (clients en lune de miel). Cette technique est souvent pratiquée dans l'établissement.

Alex semble connaître ce qu'est un accueil « Honeymooners » mais n'a jamais réalisé cette 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 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 8**VENDREDI 20 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****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).
- Vous devez évaluer le candidat en situation de formation.
- Le candidat doit former un(e) nouvel(le) assistant(e), Alex, à la mise en place d'une prestation « Honeymooners » (clients en lune de miel) et définir cette procédure en privilégiant la qualité de la prestation.
- Cette technique est souvent pratiquée dans l'établissement.

Mise en œuvre :Un(e) élève de 1^{ère} BTn joue le rôle d'Alex qui a été bien informé(e) du rôle à tenir**Comportement :**

- Alex semble connaître ce qu'est un accueil « Honeymooners » mais n'a jamais réalisé cette mise en place.
- Alex est très volontaire, capable de travailler en autonomie mais il(elle) est inquiet(e) et demande à pouvoir consulter un document type (fiche de procédure).
- Alex pose des questions sur les autres mises en place particulières de l'établissement (VIP...).

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 et l'adaptation de la proposition à la situation (un simple service de couverture ne suffira pas).

- Exécution de la tâche par le (la) formé(e) si le délai le permet.
- 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 vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	1/1