

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° 3**MERCREDI 18 MAI 2016 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel de réception.

Situation :

Vous êtes chef de réception dans l'hôtel du centre d'examens. L'hôtel a récemment initié une démarche de labélisation « Tourisme et handicap ».

Vous expliquez cette démarche à votre équipe de trois réceptionnistes, en donnant des exemples d'incidences sur les procédures d'accueil habituelles.

Sujet :

- **Préparez** la réunion.
- **Accueillez et conduisez** la réunion avec le personnel de réception

.

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° 3	1/2

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° 3

MERCREDI 18 MAI 2016 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Annexe 1 : les 4 principales déficiences

Le handicap auditif

La principale difficulté est de percevoir, d'entendre et de déchiffrer les messages sonores dont la parole. La perte de la stéréophonie ne permet plus de localiser l'origine du bruit.

Il faut distinguer la personne sourde de la personne malentendante.

La personne sourde : est une personne née sourde, ou qui a perdu l'ouïe. Elle n'entend pas la parole et ne peut être aidée que par des techniques visuelles (langue des signes par exemple).

La personne malentendante : dispose d'un reste auditif exploitable. Elle peut bénéficier d'aides sonores (appareils auditifs, boucle magnétique...) et utiliser la technique de lecture labiale.

Le handicap mental

Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision. Les personnes ayant un handicap mental éprouvent des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. Cela nécessite une compensation adaptée qui est essentiellement une aide humaine à laquelle peut s'ajouter une aide technique.

Il importe de souligner que la personne illettrée ou analphabète ou ne maîtrisant pas la langue du pays, les enfants, certaines personnes âgées, auront le même mode de fonctionnement que la personne ayant des difficultés de compréhension et de communication ; c'est à dire qu'elles seront à la recherche d'informations visuelles et sonores simplifiées.

Le handicap moteur

Les troubles de la motricité peuvent signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité et parfois des troubles de la communication, des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer ; mais sans altérer pour autant les capacités intellectuelles.

Les personnes en situation de handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec un déambulateur, une canne, des béquilles ou être mal marchantes. Celles qui voyagent seules, sont indépendantes dans la vie quotidienne si elles bénéficient d'un environnement adapté. En revanche, celles qui ont besoin d'aide dans les gestes de la vie quotidienne sont généralement accompagnées.

Le handicap visuel

Parmi les personnes déficientes visuelles il faut distinguer les personnes non-voyantes des personnes malvoyantes.

Les personnes non-voyantes : ont une cécité totale et appréhendent le monde principalement par leurs autres sens (toucher, ouïe, odorat, goût). Elles se déplacent le plus souvent avec une canne blanche qui leur permet de détecter les obstacles ou avec un chien guide.

Les personnes malvoyantes : perçoivent différemment les éléments de l'environnement en fonction de leur type de vision (floue, champ visuel réduit...). L'éclairage, l'encombrement des lieux, le contraste des obstacles et des reliefs influents sur leur capacité à percevoir l'espace. Il faut leur donner des repères de voyants qui peuvent être complétés par des indices faisant appel aux autres sens.

Certaines personnes malvoyantes se déplacent avec une canne (régulièrement ou ponctuellement), ou un chien guide, pour détecter les obstacles non perçus visuellement.

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° 3	2/2

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° 3

MERCREDI 18 MAI 2016 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduite de réunion avec le personnel de réception.

Situation :

Vous êtes chef de réception dans l'Hôtel (du centre d'examens). L'hôtel a récemment initié une démarche de labellisation « TOURISME & HANDICAP ».

Vous expliquez cette démarche à votre équipe de trois réceptionnistes, en donnant des exemples d'incidences sur les procédures d'accueil habituelles.

Mise en œuvre :

Deux élèves de 1^{ère} BTn et un membre de jury tiendront le rôle des réceptionnistes.

Comportement :

- Paul(e) est très volontaire mais est inquiet(e) de ne pas se sentir à l'aise face à cette clientèle en craignant de ne pas avoir le comportement adapté. Il (elle) demande si des formations sont prévues.
- Louis(e) n'est pas du tout familier avec les différents types de handicaps et demande des précisions à ce sujet.

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

Partie 1 - Prise de contact.

- Accueillir le personnel.

Partie 2 - Utilisation de la grille C - ANIMER

- Annoncer le déroulement de la réunion.
- **Présenter la démarche de labellisation.**
- Rappeler les principaux handicaps concernés.
- Indiquer les conséquences dans l'organisation du travail : ex : charte de l'accueil de la personne porteuse de handicap.
- Évoquer les retombées commerciales pour l'hôtel.
- Répondre aux questions.
- Récapituler les points importants.
- Évoquer l'avenir.

Partie 3 - Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Utilisation du support (tableau papier).

Utilisation des techniques et des outils :

- Techniques d'animation

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/2

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° 3

MERCREDI 18 MAI 2016 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Annexe 1 : les 4 principales déficiences

Le handicap auditif

La principale difficulté est de percevoir, d'entendre et de déchiffrer les messages sonores dont la parole. La perte de la stéréophonie ne permet plus de localiser l'origine du bruit.

Il faut distinguer la personne sourde de la personne malentendante.

La personne sourde : est une personne née sourde, ou qui a perdu l'ouïe. Elle n'entend pas la parole et ne peut être aidée que par des techniques visuelles (langue des signes par exemple).

La personne malentendante : dispose d'un reste auditif exploitable. Elle peut bénéficier d'aides sonores (appareils auditifs, boucle magnétique...) et utiliser la technique de lecture labiale.

Le handicap mental

Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision. Les personnes ayant un handicap mental éprouvent des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. Cela nécessite une compensation adaptée qui est essentiellement une aide humaine à laquelle peut s'ajouter une aide technique.

Il importe de souligner que la personne illettrée ou analphabète ou ne maîtrisant pas la langue du pays, les enfants, certaines personnes âgées, auront le même mode de fonctionnement que la personne ayant des difficultés de compréhension et de communication ; c'est à dire qu'elles seront à la recherche d'informations visuelles et sonores simplifiées.

Le handicap moteur

Les troubles de la motricité peuvent signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité et parfois des troubles de la communication, des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer ; mais sans altérer pour autant les capacités intellectuelles.

Les personnes en situation de handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec un déambulateur, une canne, des béquilles ou être mal marchantes. Celles qui voyagent seules, sont indépendantes dans la vie quotidienne si elles bénéficient d'un environnement adapté. En revanche, celles qui ont besoin d'aide dans les gestes de la vie quotidienne sont généralement accompagnées.

Le handicap visuel

Parmi les personnes déficientes visuelles il faut distinguer les personnes non-voyantes des personnes malvoyantes.

Les personnes non-voyantes : ont une cécité totale et appréhendent le monde principalement par leurs autres sens (toucher, ouïe, odorat, goût). Elles se déplacent le plus souvent avec une canne blanche qui leur permet de détecter les obstacles ou avec un chien guide.

Les personnes malvoyantes : perçoivent différemment les éléments de l'environnement en fonction de leur type de vision (floue, champ visuel réduit...). L'éclairage, l'encombrement des lieux, le contraste des obstacles et des reliefs influents sur leur capacité à percevoir l'espace. Il faut leur donner des repères de voyants qui peuvent être complétés par des indices faisant appel aux autres sens.

Certaines personnes malvoyantes se déplacent avec une canne (régulièrement ou ponctuellement), ou un chien guide, pour détecter les obstacles non perçus visuellement.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	2/2