

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie-Restauration

Session 2017

Option A - Mercatique et gestion hôtelière

| 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><br><b>Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b> |
|---|

**Sujet N° 8****LUNDI 22 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) assistant(e) gouvernant(e) à la mise en place VIP dans la chambre et dans la salle de bains.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens) et vous avez convoqué aujourd'hui Paul(e), votre nouvel(le) assistant(e) présent(e) dans l'établissement depuis 2 semaines, pour le (la) former sur la mise en place VIP dans la chambre et dans la salle de bains.

Vous tenez à ce que le résultat soit digne de votre réputation car vous accueillez de plus en plus de clients importants.

**Sujet :**

- **Préparez** la séance de formation ainsi que les documents utiles.
- **Accueillez et formez** votre assistant(e).

|                         |   |                   |            |
|-------------------------|---|-------------------|------------|
| <b>SESSION<br/>2017</b> | Examen : BTS <b>HÔTELLERIE-RESTAURATION</b>   | <b>Atelier 2</b>  | 30 min     |
|                         | <b>Option A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE   | Coefficient       | 0,75       |
| Épreuve                 | ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique<br><b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b> | <b>SUJET N° 8</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 |

**Atelier 2****Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet N° 8****LUNDI 22 MAI 2017 – APRÈS MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Formation d'un(e) assistant(e) gouvernant(e) à la mise en place VIP dans la chambre et dans la salle de bains.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Etant particulièrement attentif (ve) à la notoriété de son hôtel, et pour faire face à l'augmentation de la clientèle VIP dans son établissement, le (la) gouvernant(e) a convoqué ce jour Paul(e) pour une séance de formation.

**Mise en œuvre :**

Un(e) élève de 1STHR joue le rôle de Paul(e).

**Comportement :**

Paul(e) est très volontaire et disposé(e) à bien faire.

Il (elle) pose beaucoup de questions quant aux différentes catégories de VIP, aux différentes mises en place éventuelles, au temps passé dans la chambre pour effectuer le travail, au nombre de chambres en mise en place VIP par service, aux horaires, etc.

**Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :****Partie 1 – Prise de contact.**

- Présentation physique et vestimentaire.

**Partie 2 - Utilisation de la grille B – FORMER.**

- Le candidat doit dès le départ poser le cadre au (à la) formé(e).
- Démonstration de la tâche.

*Le jury évaluera les connaissances et compétences techniques du candidat dans ce domaine.*

- Exécution de la tâche par le (la) formé(e).

*Le jury attachera de l'importance au fait que la tâche doit être réalisée par le (la) formé(e).*

- Réponse aux questions et attention envers le (la) formé(e).

*Le jury évaluera l'attention et la bienveillance au travers des réponses fournies.*

- Correction et Synthèse : récapituler les points importants et lui remettre une fiche de procédure.

**Partie 3 - Communication en situation professionnelle :**

*Pertinence des supports utilisés et produits :*

- Rédiger une fiche de procédure et /ou un document ou schéma présentant la liste des produits à disposer en chambre et dans la salle de bains.

*Utilisation des techniques et des outils :*

- Respecter une approche bienveillante mais exigeante.

*Comportement professionnel verbal et non verbal :*

- Attitude et langage adaptés.

|                         |   |                   |            |
|-------------------------|---|-------------------|------------|
| <b>SESSION<br/>2017</b> | Examen : BTS <b>HÔTELLERIE-RESTAURATION</b>   | <b>Atelier 2</b>  | 30 min     |
|                         | <b>Option A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE   | Coefficient       | 0,75       |
| Épreuve                 | ÉTUDE ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique<br><b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b> | <b>SUJET N° 8</b> | <b>1/1</b> |