

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration

Session 2009

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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 n° 2

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

Sujet n° 2

25 MAI 2009 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Formation d'un(e) femme(valet) de chambre à la technique de réalisation d'une chambre en recouche (partie chambre uniquement).

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable des étages de l'hôtel du centre d'examens.

Vous venez de recruter un(e) femme(valet) de chambre, Dominique.

Elle(il) a déjà été femme(homme) de ménage pour des sociétés de nettoyage et n'a jamais travaillé dans un hôtel mais uniquement dans les bureaux de grandes sociétés.

Elle(il) a déjà été formé(e) sur la technique du lit et de la salle de bains « à blanc ».

Vous complétez sa formation aujourd'hui avec la technique de réalisation d'une chambre en recouche (partie chambre uniquement).

Sujet :

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

SESSION 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration

Session 2009

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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 n° 2

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

Sujet n° 2

25 MAI 2009 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation d'un(e) femme(valet) de chambre à la technique de réalisation d'une chambre en recouche (partie chambre uniquement).

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :

Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Dominique (femme(valet) de chambre).

Comportement :

- Dominique est disposé(e) à bien faire mais elle(il) trouve qu'il y a énormément de choses à retenir pour la remise en état d'une chambre.
- Elle(il) demande pourquoi il ne faut pas ranger et manipuler à sa convenance les affaires du client.
- Si le candidat ne le montre pas, elle(il) demande à refaire un carré car elle(il) avoue avoir du mal à retenir la méthode surtout que chez elle(lui), elle(il) dispose de couettes...
- Elle(il) se trompe en faisant le carré ou bien fait la poussière de manière trop superficielle.
- À la fin de la formation, elle(il) semble soucieuse(x) et demande de combien de temps elle(il) dispose pour réaliser l'ensemble des tâches.

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

Partie 2 : *Utilisation de la grille – Former*

- Démonstration de la tâche, en insistant sur la notion de qualité du travail et le respect de la vie privée des clients (si possible, ne pas manipuler les effets du client).
- Exécution de la tâche par le(la) formé(e).
- Réponse aux questions posées.
- Correction des erreurs.
- Synthèse : Formuler ou faire reformuler les points importants. Prendre congé et remettre un document récapitulatif.

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

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche de procédure à remettre à la(au) formé(e).

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de cette procédure. Utiliser les bons produits et le matériel adéquat.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

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

SESSION 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	1/1