

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° 5**18 mai 2011 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) employé(e) au service de la couverture.

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) valet (femme) de chambres, Dominique. Vous souhaitez compléter sa formation sur la technique du service de la couverture.

Sujet :

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

SESSION 2011	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° 5	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 n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 5

18 mai 2011 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation d'un(e) employé(e) au service de la couverture.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :

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

Comportement :

Dominique est disposé(e) à bien faire.

Il pose sans cesse des questions :

- Quels sont les horaires de travail ?
- Qu'est-ce que le service de la couverture ?
- Quelle est son utilité ?
- Pourquoi ne l'a-t-on pas fait plus tôt ?

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

Prise de contact

- Accueil du (de la) formé(e) dans la chambre.

Utilisation de la grille –B- Former

- Démonstration de la tâche. 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 éventuelles.
- Synthèse : prendre congé et remettre un document récapitulatif au formé.

Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e) et éventuellement un plan de formation.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance de la procédure.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2011	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1