

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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° 10

20 mai 2011 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Formation d'un(e) employé(e) à l'autocontrôle dans les étages.

Situation :

Nous sommes le (date l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous voulez former un(e) employé(e) d'étages à la technique de l'autocontrôle.

Cette technique n'est pas encore pratiquée dans l'établissement. Vous souhaitez tester avec François(e), femme / valet de chambres depuis 5 ans de l'hôtel qui réalise un excellent travail.

François(e) ne connaît pas cette technique.

Vous lui expliquez de quoi il s'agit en privilégiant la qualité de la prestation finale.

Sujet :

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

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 <i>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</i>	SUJET N°10	1/1

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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° 10

20 mai 2011 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation d'un(e) employé(e) à l'autocontrôle dans les étages.

Situation fournie au candidat :

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous voulez former un(e) employé(e) d'étages à la technique de l'autocontrôle.

Cette technique n'est pas encore pratiquée dans l'établissement. Vous souhaitez tester avec François(e), femme / valet de chambres depuis 5 ans de l'hôtel qui réalise un excellent travail.

François(e) ne connaît pas cette technique.

Vous lui expliquez de quoi il s'agit en privilégiant la qualité de la prestation finale.

Mise en Œuvre :

Un(e) élève de 1^{ère} BTnH joue le rôle de François(e) qui a été bien informé(e) du rôle à tenir.

Comportement :

François(e) est très volontaire et souhaite accéder rapidement à plus d'autonomie. Toutefois il (elle) est inquiet (inquiète) et demande à pouvoir consulter un document type.

François(e) pose des questions.

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

Prise de contact.

- Accueil du (de la) formé(e).

Utilisation de la grille B - FORMER

- Démonstration de la tâche.
Le jury évaluera les connaissances et compétences techniques du candidat dans ce domaine.
- Réponse aux questions.
Le jury évaluera l'attention et la bienveillance au travers des réponses fournies.
- Synthèse : récapituler les points importants.

Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et/ou produits :

- Rédiger une fiche de procédure et une grille d'autocontrôle.

Utilisation des techniques et des outils :

- Respect de la démarche de formation (démonstration, mise en œuvre et contrôle).

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés : rassurer et encourager.

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°10	1/1