

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° 4**17 mai 2011 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'une activité d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) à l'hôtel du centre d'examens.

Vous avez recruté et formé, depuis un mois, Dominique un(e) nouveau(elle) valet(femme) de chambres. Il(elle) travaille avec Paul (Paulette) en ménage.

Vous souhaitez contrôler ses compétences avant de le(la)faire travailler seul(e).

Aujourd'hui, vous décidez de l'évaluer sur la mise en œuvre du lit à blanc.

Sujet :

- **Préparez** votre situation d'évaluation.
- **Accueillez** Dominique.
- **Évaluez** la prestation.

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° 4	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° 4****17 mai 2011 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'une activité d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le (la) gouvernant(e) de l'hôtel du centre d'examens a recruté et formé une femme (valet) de chambres il y a un mois. Il (elle) décide de l'évaluer ce jour sur la mise en œuvre du lit à blanc avant de le (la) faire travailler seul(e).

Mise en œuvre et comportement :

- Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Dominique.
- Dominique montre beaucoup de bonne volonté, a une attitude positive mais est un peu stressé(e) par ce contrôle.
- Il (elle) connaît bien cette procédure mais sa jeunesse et son empressement font qu'il (elle) commet quelques erreurs (Ex : drap à l'envers, oreillers mal mis en place, fait beaucoup de pas inutiles...)

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

- Accueil de Dominique.

Utilisation de la grille –A : contrôler et évaluer

- Le candidat doit dès le départ poser le cadre et mettre en confiance l'employé(e).
- Identification des faits : les oublis (volontaires ou involontaires) ont-ils été remarqués par le candidat ?
- Validité et pertinence des choix : préparation du lit.
- Argumentation des choix : justifications données par le candidat.

Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une grille d'évaluation permettant au candidat d'identifier les erreurs de Dominique.
- Prendre des notes et lister les points positifs et négatifs.
- Rédiger une fiche de procédure et/ou fiche de contrôle à remettre éventuellement à Dominique.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de cette procédure.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.
- Faire preuve de patience et de pédagogie.

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° 4	1/1