

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
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 2 Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n°9**Vendredi 25 mai 2012 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un collaborateur au service de la couverture.

Situation :

Vous avez convoqué (Dominique) responsable des femmes de chambre du soir après avoir remarqué que la procédure du service de la couverture n'était plus appliquée correctement.

Vous insistez sur l'importance de ce service et effectuez une formation pour rappeler avec précision la procédure dans votre établissement.

Sujet :

- **Préparez** les documents nécessaires à la réalisation de cette formation.
- **Accueillez** la personne à former.
- **Menez** la séance de formation.

Session 2012	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 9	1/1

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
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 2
Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 9

Vendredi 25 mai 2012 - Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Formation d'un collaborateur au service de la couverture.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous avez convoqué (Dominique) responsable des femmes de chambre du soir après avoir remarqué que la procédure du service de la couverture n'était plus appliquée correctement.

Vous insistez sur l'importance de ce service et effectuez une formation pour rappeler avec précision la procédure dans votre établissement.

Mise en œuvre :

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

Comportement :

Dominique est surpris(e) de cette convocation et suit cette formation de manière distraite et quelque peu désinvolte.

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

Partie 1 – Prise de contact.

- Accueil du(de la) formé(e).

Partie 2 - 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.

Partie 3 - Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche de procédure.

Utilisation des techniques et des outils :

- Respecter une approche bienveillante mais exigeante.

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 2012	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 9	1/1