

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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

<b>Atelier 2</b> <b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
---

**Sujet n°1****Lundi 21 mai 2012 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) assistant(e) gouvernant(e) dans une activité d'étages.

**Situation :**

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

L'exigence de qualité de l'établissement et le respect des clients visent à un produit chambre parfait chaque jour. Le contrôle de chambres est l'un des principaux moyens pour y répondre. Il s'agit donc d'une tâche essentielle pour la direction.

Vous formez ce jour votre nouvel(le) assistant(e) Gabriel(le) au contrôle de chambres, action menée au quotidien dans l'établissement.

Gabriel(le) connaît bien les procédures de réalisation d'une chambre à blanc et en recouche mais n'a pas encore pratiqué le contrôle de chambres.

Vous lui présentez et expliquez la technique du contrôle de chambre en insistant sur l'exigence de qualité.

**Sujet :**

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

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 <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 1</b>	<b>1/1</b>

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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

<b>Atelier 2</b> <b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
---

**Sujet N° 1****Lundi 21 mai 2012 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Formation d'un(e) assistant(e) gouvernant(e) dans une activité d'étages.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

L'exigence de qualité de l'établissement et le respect des clients visent à un produit chambre parfait chaque jour. Le contrôle de chambres est l'un des principaux moyens pour y répondre. Il s'agit donc d'une tâche essentielle pour la direction.

Ce jour, le(la) gouvernant(e) forme son(sa) nouvel(le) assistant(e) gouvernant(e) Gabriel(le) au contrôle de chambres, action menée au quotidien dans l'établissement.

**Mise en œuvre :**Un(e) élève de 1<sup>ère</sup> BTN, bien informé(e) du rôle à tenir, est Gabriel(le).**Comportement :**

Gabriel(le) qui a conscience de l'importance du contrôle de chambres est volontaire, attentif(ve). Gabriel(le) est réceptif(ve) et pose des questions.

**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.

*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	<b>SUJET N° 1</b>	<b>1/1</b>