

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° 2**Lundi 21 mai 2012 – Soir****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

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

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Afin d'offrir le meilleur accueil possible à votre clientèle, vous souhaitez évaluer votre nouvel(le) assistant(e) Dominique sur la technique du contrôle de chambre.

Cette technique est systématiquement pratiquée dans votre établissement, et vous avez formé Dominique pour la réaliser dès son premier jour de travail.

Sujet :

- **Accueillez et évaluez** votre assistant(e).

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2012	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	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° 2

Lundi 21 mai 2012 – Soir

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

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

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Le (la) candidat(e) doit évaluer Dominique, nouvel(le) assistant(e) sur la technique du contrôle de chambre. L'hôtel (du centre d'examens) souhaite proposer à ses clients une chambre impeccable, remise en état sans aucune erreur ou oubli de la part du personnel d'étages.

Cette technique est systématiquement pratiquée dans l'établissement et Dominique a été formé (e) pour la réaliser dès son premier jour de travail.

Mise en œuvre :

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

Comportement :

Dominique est disposé(e) à bien faire.

Il (elle) commet quelques erreurs : contrôle non réalisé dans un ordre logique (parties basses avant les parties hautes, ne tourne pas dans la chambre en commençant par un sens précis), éléments non contrôlés (oublie de vérifier sous le lit, à l'intérieur de l'armoire), pas de prise de notes, etc....

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

Prise de contact.

- Accueil de Dominique.

Utilisation de la grille A – Contrôler et évaluer

- Réalisation de l'objectif : contrôler la prestation de Dominique.

Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une grille d'évaluation sur la technique du contrôle de chambre.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance de la procédure de contrôle d'une chambre.
- Correction et explication des erreurs commises.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés vis-à-vis de Dominique.

Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2012	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	1/1