

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2014 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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° 2

MARDI 20 MAI 2014 - APRÈS-MIDI

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Contrôle et évaluation d'un(e) assistant(e) gouvernant(e) au contrôle d'une chambre.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen) .

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

Vous souhaitez évaluer le travail de Frédéric(que) nouvellement recruté(e) comme assistant(e) il y a 3 semaines.

Vous souhaitez vous assurer que vous pouvez le (la) laisser en autonomie sur le "**contrôle d'une chambre**"

Sujet :

- **Préparez** la séance de contrôle- évaluation.
- **Accueillez et évaluez** Frédéric(que).

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2014	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 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° 2**MARDI 20 MAI 2014 - APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'un(e) nouvel(le) gouvernant(e) d'étages au contrôle d'une chambre.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le (la) candidat(e) est le (la) gouvernant(e) général(e) à l'hôtel (du centre d'examens).

Il (elle) souhaite évaluer le travail de Frédéric(que) nouvellement recruté(e) comme assistant(e) il y a 3 semaines. Il (elle) souhaite s'assurer qu'il (elle) peut le (la) laisser en autonomie pour le "**contrôle d'une chambre**".

Mise en œuvre :Un élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Frédéric(que).

Prévoir 5 erreurs.

Frédéric(que), soucieux de bien faire, pose des questions.

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :**Partie 1- Prise de contact**

- Accueil du (de la) nouveau(elle) gouvernant(e) d'étages.

Partie 2- Utilisation de la grille A- Contrôler/évaluer

- Identification des faits. Le jury évaluera les connaissances techniques du candidat à l'occasion de cette démonstration.
- Réalisation de l'objectif : contrôler la prestation du (de la) nouveau(elle) assistant(e)gouvernant(e).
- Correction des erreurs éventuelles.
- Synthèse : prendre congé et évoquer l'avenir.

Partie 3- Communication en situation professionnelle**Pertinence des supports utilisés et produits :**

- Le candidat pourra rédiger une grille d'évaluation, une procédure de travail et/ou une grille d'objectifs à remettre au jury.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de la procédure et capacité de réaction face à la situation.

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 2014	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° 2	1/1