

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° 7**VENDREDI 23 MAI 2014 - MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation d'un(e) valet (femme) de chambre à la technique du service de la couverture.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable des étages de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous venez de recruter Claude, femme (valet) de chambre. Vous étiez absent(e) et l'avez confié(e) à Jeanne, femme de chambre expérimentée. Elle lui a montré comment faire correctement le chariot et a travaillé en doublure avec elle (lui) dans les étages. Vous assurez aujourd'hui une formation relative à la technique du service de la couverture.

Sujet :

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

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° 7	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° 7**VENDREDI 23 MAI 2014 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Formation d'un(e) valet (femme) de chambre à la technique du lit à blanc.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en œuvre :Un(e) élève de 1^{ère} BTN joue le rôle de Claude.**Comportement :**

- Claude travaillait auparavant dans un hôtel deux étoiles où le service de la couverture n'était pas pratiqué.
- Il (elle) n'hésite pas à demander l'intérêt de cette technique mais est cependant disposé(e) à bien faire et à apprendre rapidement si l'argumentation du formateur est cohérente.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille 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, en insistant sur la notion de qualité.

Le jury évaluera les connaissances techniques du candidat à l'occasion de cette démonstration.

- Exécution de la tâche par le (la) formé(e).
- Réponses aux questions posées.
- Correction des erreurs.
- Synthèse et prise de congé (rassurer et évoquer la formation suivante).

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

- Rédiger une fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e).

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de la procédure.
- Bonne utilisation de l'informatique.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés, écoute attentive.

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° 7	1/1