

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° 4**MERCREDI 27 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle – évaluation d'une activité aux étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable des étages et vous avez constaté lors de vos différents contrôles dans les chambres et dans les offices que les femmes et valets de chambre n'utilisaient pas correctement les produits d'entretien et le matériel mis à leur disposition.

De plus le cabinet extérieur chargé de contrôler l'hygiène des locaux a constaté de nombreux défauts de nettoyage dans les chambres.

Vous profitez que l'une des chambres de l'hôtel soit à faire à blanc pour contrôler l'utilisation d'au moins 3 produits de nettoyage sur 3 surfaces différentes.

Vous décidez d'évaluer ce jour Martin(e).

Vous l'avez convoqué dans 40 minutes pour évaluer son travail.

Sujet :

- **Accueillez** Martin(e).
- **Réalisez** le contrôle et l'évaluation de sa prestation.
- **Effectuez** le compte-rendu directement à Martin(e).

SESSION 2015	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° 4	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° 4

MERCREDI 27 MAI 2015 - APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Contrôle – évaluation d'une activité aux étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le candidat est responsable des étages et a constaté lors de ses différents contrôles dans les chambres et dans les offices que les femmes et valets de chambre n'utilisaient pas correctement les produits d'entretien et le matériel mis à leur disposition.

De plus le cabinet extérieur chargé de contrôler l'hygiène des locaux a constaté de nombreux défauts de nettoyage.

Le candidat profite que l'une des chambres de l'hôtel soit à faire à blanc pour contrôler l'utilisation d'au moins 3 produits de nettoyage sur 3 surfaces différentes.

Martin(e) est convoqué dans 40 minutes pour être évalué sur son travail.

Mise en œuvre :

Un(e) élève de 1^{ère} baccalauréat technologique joue le rôle de Martin(e), valet (femme) de chambre.

Comportement :

Martin(e) est inquiet(e) concernant les conséquences de cette évaluation et se demande pourquoi il (elle) est le (la) premier(ère) à être évalué(e).

Il (elle) cherche à bien faire mais commet quelques erreurs (la commission se limitera à sélectionner 3 erreurs) : n'utilise pas de gants, n'utilise pas les bons produits pour les bonnes surfaces, utilise la même lavette pour des surfaces différentes à 2 reprises, ne range pas correctement les produits sur le chariot après utilisation, utilise trop de produits ou pas assez, etc.

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

Partie 1 : ***Prise de contact :***

- Accueil du formé dans l'office.

Partie 2 : ***Utilisation de la grille : A- Contrôler -évaluer***

Partie 3 : ***Communication en situation professionnelle :***

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une grille d'évaluation permettant d'identifier les points positifs et négatifs de la prestation de Martin(e), ainsi qu'une procédure relative à l'utilisation de chaque produit.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des techniques d'utilisation des produits.

Comportement professionnel verbal et non-verbal :

- Attitude et langage adaptés.
- Faire preuve de patience malgré les erreurs de Martin(e).

SESSION 2015	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° 4	1/1