

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2016

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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 14**MARDI 22 NOVEMBRE 2016 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'une femme de chambre à la préparation du chariot d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Il (elle) souhaite évaluer le travail de Pascal(e) nouvelle recruté(e) comme valet ou femme de chambre il y a 1 semaine. Il (elle) souhaite s'assurer qu'il (elle) peut le (la) laisser en autonomie pour la « **préparation du chariot d'étages** ».

Mise en œuvre :Un élève de 1^{ère} BTn joue le rôle de Pascal(e).

Prévoir 5 erreurs ou oublis.

Pascal(e), soucieux (soucieuse) 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) employée.

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 mise en situation.
- Réalisation de l'objectif : contrôler la prestation et s'assurer de la capacité de l'employé(e) à être autonome.
- Correction des erreurs ou oublis.
- Synthèse : prendre congé et assurer l'avenir.

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

- Le candidat devra réaliser une grille d'évaluation.
- Le candidat pourra réaliser une procédure de travail ou un plan d'organisation du chariot.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des points clés de la préparation du chariot d'étages 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 vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.

Session 2016	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	SUJET N° 14	1/1