

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° 9**LUNDI 23 MAI 2016 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Animation d'une réunion avec le personnel d'étages.

Situation :

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous avez décidé de réunir deux nouveaux membres du personnel d'étages, Alix et Charlie, femmes (valets) de chambres.

Dans l'objectif d'obtenir le label « Éco-monde », vous devez leur expliquer les éco-gestes que vous souhaitez leur voir appliquer dans l'hôtel (du centre d'examens) sur les quatre points suivants :

- l'eau
- les produits d'entretien
- l'énergie
- les produits d'accueil

Sujet :

- **Préparez** la séance de formation.
- **Accueillez et formez** votre personnel.

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° 9	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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 9**LUNDI 23 MAI 2016 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Animation d'une réunion avec le personnel d'étages.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous devez évaluer le candidat en situation de conduite de réunion.

Le candidat en tant que gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) a décidé de réunir deux nouveaux membres du personnel d'étages, Alix et Charlie, femmes (valets) de chambres

Le candidat doit leur expliquer les éco-gestes qu'il (elle) souhaite leur voir appliquer dans l'hôtel (du centre d'examens) sur les quatre points suivants :

- l'eau
- les produits d'entretien
- l'énergie
- les produits d'accueil

La direction a l'objectif d'obtenir le label « Éco-monde ».

Mise en œuvre :Deux élèves de 1^{ère} BTn jouent le rôle d'Alix et Charlie qui ont été bien informés du rôle à tenir.**Comportement :**

- Alix pose des questions sur d'autres éco-gestes possibles
- Charlie s'intéresse davantage aux labels écologiques

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :***Utilisation de la grille C - ANIMER***

- Accueil des employés et organisation matérielle.
- Présentation de l'ordre du jour.
- Capacité à expliquer et à conduire les échanges.
- Adhésion des participants. Synthèse : rappel de l'importance des éco-gestes.
- Pertinence et utilisation des supports et outils (paper-board ou tableau).
- 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° 9	1/1