

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

<b>Atelier 2</b> <b>Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
---

**Sujet N° 5****JEUDI 19 MAI 2016 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation au contrôle de la chambre à blanc.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens) et vous souhaitez former au contrôle de la chambre à blanc Jean(ne), un(e) étudiant(e) de 1<sup>ère</sup> année de BTS HR en stage dans votre service depuis une semaine et pour une durée de quatre mois.

Vos équipes sont très sensibilisées aux gestes et postures ergonomiques, aussi vous insisterez sur ces points lors de cette séance de formation.

**Sujet :**

- **Préparez** la séance de formation.
- **Créez** les supports nécessaires à sa réalisation.
- **Accueillez et formez** votre stagiaire.

Session <b>2016</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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° 5**

**JEUDI 19 MAI 2016 – MATIN**

**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Formation au contrôle de la chambre à blanc.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Jean(ne) est en stage au sein de votre service depuis une semaine, il ou elle a pu suivre dans leur travail une femme de chambre, un équipier puis hier la lingère.

Vous avez décidé aujourd'hui de le ou la former au contrôle de la chambre à blanc afin qu'il ou elle puisse rapidement devenir autonome sur cette technique.

Vous souhaitez à cette occasion, insister tout particulièrement sur les gestes et postures ergonomiques à adopter afin de travailler dans les meilleures conditions.

**Mise en œuvre :**

Un(e) élève de 1<sup>ère</sup> BTn joue le rôle de Jean(ne) et a été bien informé(e) du rôle à tenir.

**Comportement :**

- Jean(ne) est très volontaire, montre de la bonne volonté et pose de nombreuses questions, mais fait quelques erreurs (à déterminer par le jury) que le candidat devra corriger.

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

***Utilisation de la grille –B – Former***

- Démontrer la tâche en insistant sur les points clefs (gestes et postures ergonomiques), le jury évaluera les connaissances techniques du candidat à l'occasion de cette démonstration.
- Demander à Jean(ne) de reproduire la tâche.
- Encourager le ou la stagiaire en soulignant les points positifs.
- Corriger les erreurs commises.
- Évoquer l'existence éventuelle de protocoles de mise en place (linge, produits d'accueil...).
- Réaliser une synthèse : prendre congé, remettre un support récapitulatif (procédure et/ou autres).
- Évoquer l'avenir.

**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 clefs de la procédure de contrôle de la chambre à blanc.
- Utilisation des outils de contrôle (fiche de contrôle chambre, lavette microfibre ou chiffon propre, etc.).

***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 <b>2016</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>