

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2017 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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° 12****MERCREDI 24 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôler un stagiaire dans une activité d'étages.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens).

Camille, élève en 1<sup>ère</sup> STHR est actuellement en stage dans l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez formé Camille sur les méthodes de travail à appliquer aux étages.

Aujourd'hui vous souhaitez contrôler les compétences techniques de Camille sur l'utilisation des produits d'entretien et l'application des consignes d'hygiène.

**Sujet :**

- **Préparez** la séance d'évaluation.
- **Accueillez et évaluez** Camille.

Session <b>2017</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<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° 12</b>	<b>1/1</b>

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2017 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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° 12

**MERCREDI 24 MAI 2017 – APRÈS-MIDI**

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

#### **Thème principal :**

Contrôler un stagiaire dans une activité d'étage.

#### **Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Le/la candidate doit évaluer Camille sur l'utilisation des produits d'entretien et le respect des consignes d'hygiène.

#### **Mise en œuvre :**

Une(e) élève de 1<sup>ère</sup> STHR joue le rôle de Camille qui a été bien informé(e) du rôle à tenir.

#### **Comportement :**

- Camille fait preuve de bonne volonté et de franchise lorsqu'elle/il n'est pas certain(e) de réaliser correctement le travail demandé
- Elle/il ne maîtrise pas le temps de pose nécessaire pour que le produit soit efficace à 100 %
- Elle/il pulvérise sur les surfaces une grande quantité de produit
- Elle/il n'a pas la tenue adaptée (tenue selon le centre d'examens)
- La posture est parfois mauvaise (position corporelle traumatisante pour le dos).

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

##### **Prise de contact**

- Accueil du/de la candidat(e).

##### **Utilisation de la grille A – CONTRÔLER et ÉVALUER**

- Réaliser l'objectif : contrôler la prestation de Camille.

##### **Communication en situation professionnelle :**

##### **Pertinence des supports utilisés et produits :**

- Rédiger une grille d'évaluation sur la technique d'utilisation des produits d'entretien, des règles d'hygiène et de sécurité.

##### **Utilisation des techniques et des outils :**

- Connaissance de la procédure d'utilisation des produits d'entretien.
- Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité.
- Correction et explication des erreurs commises.

##### **Comportement professionnel verbal et non verbal :**

- Attitude et langage adaptés vis-à-vis de Camille.

Session <b>2017</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<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° 12</b>	<b>1/1</b>