

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° 2****MERCREDI 17 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôler et évaluer une activité d'étages.

**Situation :**

Nous sommes le (date du jour).

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

Gaël(le), valet/femme de chambre du soir travaille dans votre établissement depuis une semaine.

Vous souhaitez l'évaluer sur la préparation d'une chambre destinée à un client VIP.

Vous le (la) convoquez aujourd'hui pour procéder à ce contrôle/évaluation.

**Sujet :**

- **Préparez** la séance d'évaluation.
- **Réalisez** le contrôle et l'évaluation de Gaël(le).

Session 2017	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° 2</b>	<b>1/1</b>

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° 2****MERCREDI 17 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôler et évaluer une activité d'étages.

**Situation du candidat :**

Nous sommes le (date du jour).

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

Gaël(le), valet/femme de chambre du soir travaille dans votre établissement depuis une semaine.

Vous souhaitez l'évaluer sur la préparation d'une chambre destinée à un client VIP.

Vous le/la convoquez aujourd'hui pour procéder à ce contrôle/évaluation.

**Mise en œuvre :**

Un(e) élève de 1<sup>ère</sup> STHR joue le rôle de Gaël(le), valet/femme de chambre.

**Comportement :**

Gaël(le) pose des questions à propos du niveau de VIP du client attendu (à adapter en fonction des centres d'examen).

Gaël(le) a une attitude positive, mais utilise un langage peu adapté.

Il (elle) effectue la mise en place des produits d'accueil et attentions spéciales conformément aux attentes de l'établissement.

Néanmoins il/elle ne contrôle pas l'état de propreté, et par conséquent, ne constate pas certaines imperfections dans la chambre.

**Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :****Partie 1 - Prise de contact.****Partie 2 - Utilisation de la grille A - CONTROLER-ÉVALUER**

- Identification des faits : questionnements sur les méthodes de travail, points clés, organisation, gestuelle.
- Réalisation de l'objectif : qualité de l'observation, ne pas l'interrompre, remplir le document support du contrôle.
- Validité et pertinence des choix.
- Argumentation des choix.
- Synthèse : concerne la relation avec l'employé.

**Partie 3 - Communication en situation professionnelle :****Pertinence des supports utilisés et produits :**

- Grille d'évaluation des compétences intégrant des éléments de la procédure.
- Prise de notes.

**Utilisation des techniques et des outils :**

- Connaissances des techniques de préparation de la couverture et soins particuliers (VIP).

**Comportement professionnel verbal et non verbal :**

- Langage et attitude adaptés.

Session 2017	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° 2</b>	<b>1/1</b>