

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° 3****JEUDI 18 MAI 2017 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation à l'autocontrôle.

**Situation :**

Nous sommes le (date du jour).

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

Vous souhaitez responsabiliser vos équipes et avez donc décidé de les former à l'autocontrôle des chambres.

Vous avez convoqué Axel(le) et Gaël(le), valets ou femmes de chambre à cette formation.

**Sujet :**

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

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° 3</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° 3

**JEUDI 18 MAI 2017 – MATIN**

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

#### Thème principal :

Formation à l'autocontrôle.

#### Situation :

Nous sommes le (date du jour).

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

Vous souhaitez responsabiliser vos équipes et vous avez donc décidé de les former à l'autocontrôle des chambres.

Vous avez convoqué Axel(le) et Gaël(le), valets ou femmes de chambre à cette formation.

#### Mise en œuvre :

Deux élèves de 1<sup>ère</sup> STHR jouent les rôles de Gaël(le) et Axel(le), valets ou femmes de chambre.

#### Comportement :

- Ils ont une attitude positive et posent des questions durant la formation (méthode, utilisation du document). Cependant, ils s'interrogent sur plusieurs points :
- Augmentation sensible du travail qui leur est confié : auront-ils moins de chambres à faire ?
- Y-aura-t-il une rémunération supplémentaire ?
- Quel est l'intérêt pour eux de faire de l'autocontrôle.

Liste non exhaustive de questions.

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

##### **Partie 1 – Prise de contact.**

##### **Partie 2 - Utilisation de la grille B - FORMER**

- Démonstration de la tâche en insistant sur les points à contrôler et à corriger.  
Le jury évaluera les connaissances techniques du candidat à l'occasion de la démonstration.
- Synthèse : prendre congé et remettre les documents.

##### **Partie 3 - Communication en situation professionnelle :**

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

- Rédiger une fiche de procédure et un document d'autocontrôle à remettre aux formés.

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

- Connaissances des points clés de cette procédure.

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

- Attitude et langage 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° 3</b>	<b>1/1</b>