

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

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

**Sujet N° 8****LUNDI 28 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'une activité d'étages.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous avez recruté Camille, un(e) nouveau (elle) valet (femme) de chambre du soir qui a pris ses fonctions depuis 3 semaines.

Vous évaluez ses compétences avant la fin de sa période d'essai.

Aujourd'hui cette évaluation porte sur le service de la couverture et se déroule dans une chambre où le client est arrivé dans l'après-midi.

**Sujet :**

- Accueillez votre employé(e).
- Contrôlez et évaluez ses capacités.

SESSION <b>2018</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION <b>A</b> 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° 8</b>	<b>1/1</b>

<b>Études et réalisations techniques : épreuve pratique</b>			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	<b>Coef 1,5</b>
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° 8****LUNDI 28 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Contrôle et évaluation d'une activité d'étages.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous avez recruté Camille, un(e) nouveau (elle) valet (femme) de chambre du soir qui a pris ses fonctions depuis 3 semaines.

Vous évaluez ses compétences avant la fin de sa période d'essai.

Aujourd'hui cette évaluation porte sur le service de la couverture et se déroule dans une chambre où le client est arrivé dans l'après-midi.

**Mise en œuvre :**1 élève de 1<sup>ère</sup> S.T.H.R joue le rôle de valet (femme) de chambre du soir.**Comportement :**

- L'employé semble très stressé (e) par cette évaluation.
- L'employé s'évertuera à bien faire mais commettra quelques petites erreurs :
  - poubelle de la salle de bains non vidée,
  - renouvellement des produits d'accueil bien que non vides,
  - oubli d'occulter la chambre et de mettre une lumière d'ambiance.

**Utilisation de la grille A : CONTROLER-ÉVALUER.****Partie 1 : Prise de contact : paraître****Résultats attendus :****Partie 2 : Mise en situation :**

- Présentation de la situation : accueil de Camille, présentation des objectifs et des modalités.
- Identification des faits : le jury évaluera les connaissances techniques du candidat sur le service de la couverture
- Réalisation de l'objectif : évaluer sans interrompre pendant l'activité
- Validité, pertinence : correction des erreurs
- Argumentation des choix : justification de l'évaluation
- Synthèse : prendre congé et évoquer l'avenir.

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

- Grille d'évaluation incluant la procédure.

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

- Connaissance des points clés de la procédure et des outils à utiliser

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

- Attitude et langage adaptés, patience, pédagogie

<b>SESSION 2018</b>	<b>EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE</b>	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
<b>Épreuve</b>	<b>ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 8</b>	<b>1/1</b>