

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° 4****JEUDI 24 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Formation au service de la couverture.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous rencontrez ce jour Claude, élève de 1<sup>ère</sup> année bac technologique STHR, venu(e) effectuer un stage d'une durée de 4 semaines au sein de votre établissement. Il (elle) a intégré dans de bonnes conditions l'équipe des étages.

Vous le (la) formez aujourd'hui à la technique du service de la couverture qu'il (elle) réalisera en binôme avec votre femme de chambre Maëlys. Cette formation se déroule dans une chambre où le client est arrivé dans l'après midi.

**Sujet :**

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

SESSION <b>2018</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N°4</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° 4**

**JEUDI 24 MAI 2018 – APRÈS-MIDI**

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

**Thème principal :**

Formation au service de la couverture.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous rencontrez ce jour Claude, élève de 1<sup>ère</sup> année bac technologique STHR, venu(e) effectuer un stage d'une durée de 4 semaines au sein de votre établissement. Il (elle) a intégré dans de bonnes conditions l'équipe des étages.

Vous le (la) formez aujourd'hui à la technique du service de la couverture qu'il (elle) réalisera en binôme avec votre femme de chambre Maëlys. Cette formation se déroule dans une chambre où le client est arrivé dans l'après midi.

**Mise en œuvre :**

1 élève de 1<sup>ère</sup> baccalauréat technologique joue le rôle de Claude.

Avant l'arrivée du candidat, le jury veillera à montrer des traces de passage du client dans la salle de bains et dans la chambre (traces sur le miroir, savon dans le lavabo, déchets dans la poubelle...).

**Comportement :**

Claude est un(e) stagiaire volontaire, mais qui manque d'assurance. Il (elle) ne possède que quelques connaissances sommaires et théoriques des techniques appliquées dans les étages.

Il (elle) s'interroge sur l'horaire auquel effectuer ce service et sa durée.

*Utilisation de la grille B : Former*

**Partie 1 : Paraître**

**Partie 2 : Mise en situation professionnelle**

**Résultats attendus :**

- Accueil du (de la) formé(e)
- Démonstration de la tâche en insistant sur les points clés.
- Exécution de la tâche par le (la) formé(e)
- Réponses aux questions posées et attention envers le formé
- Correction
- Synthèse
- Prise de congé

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

**Pertinence des supports utilisés ou produits :**

- Fiche de procédure à remettre au (à la) formé(e)
- Document d'organisation ou de déroulement de la séance

**Utilisation des techniques et des outils**

**Comportement professionnel verbal et non verbal**

- Attitude et langage adaptés

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° 4</b>	<b>1/1</b>