

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 n° 2**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 5****21 MAI 2008 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Animation d'une réunion avec le personnel de réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Depuis quelque temps, les relations entre l'équipe de jour et le "night auditor" ne sont pas au beau fixe.

Régulièrement, l'équipe de jour vous signale :

- des petits déjeuners non facturés ou imputés sur d'autres chambres,
- des erreurs dans le fonds de caisse,
- des consignes non transmises,
- l'état des chambres, nécessaire pour la répartition du travail des femmes de chambre, n'est pas toujours édité.

Vous avez convoqué votre personnel, "night auditor" et réceptionnistes, pour faire le point.

Sujet :

- **Préparez** votre réunion.
- **Animez** la réunion.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2008	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	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 n° 2**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 5****21 MAI 2008 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :** Animation d'une réunion avec le personnel de réception.**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen). Depuis quelque temps, les relations entre l'équipe de jour et le "night auditor" ne sont pas au beau fixe.

Régulièrement, l'équipe de jour signale au chef de réception :

- des petits déjeuners non facturés ou imputés sur d'autres chambres,
- des erreurs dans le fonds de caisse,
- des consignes non transmises,
- l'état des chambres, nécessaire pour la répartition du travail des femmes de chambre, n'est pas toujours édité.

Le(la) chef de réception de l'hôtel du centre d'examen a convoqué son personnel pour faire le point.

Mise en œuvre :

Deux élèves de 1^{ère} BTN jouent le rôle de Camille - réceptionniste de jour – Jules (Juliette) - tournant(e) -. Un des membres de la commission d'interrogation joue le rôle de Claude ("night auditor").

Comportement :

- Camille est énervé(e) par le "night auditor" et n'est pas prêt(e) à entendre ses excuses.
- Selon Camille, il n'y a jamais de problèmes avec Jules (Juliette).
- Claude se plaint du surcroît de travail dû au fait qu'on lui demande désormais de dresser le buffet du petit-déjeuner. Si les consignes ne sont pas toujours transmises, c'est parce que Camille n'est pas toujours à l'heure et qu'il(elle) doit prendre son bus à 7 heures 15 précises.
Les erreurs d'imputation sont dues au fait que les clients écrivent mal sur leur fiche de commande en chambre.
- Jules (Juliette) n'est pas très à l'aise car il (elle) occupe alternativement des postes de jour et de nuit. Il (elle) essaie de faire avancer le débat.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :**Partie 1 : Prise de contact**

- Accueil des employés et organisation matérielle.

Partie 2 : Utilisation de la grille - C - Animer

- Présentation des problèmes constatés – Recherche d'une solution.
- Capacité à expliquer et à conduire les échanges.
- Capacité à réaliser une synthèse en fin de réunion en indiquant les conditions de mise en œuvre.

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

- Rédiger une liste de tâches à réaliser et leur répartition entre les équipes (jour et nuit).

Utilisation des techniques et des outils :

- Utilisation des supports préparés (procédure, tableau, paper-board, etc.).

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2008	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1