

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration

Session 2014

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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° 9

LUNDI 26 MAI 2014 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Animation d'une réunion avec le personnel d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) à l'hôtel (du centre d'examens). Votre directeur vous a transmis le courrier de Madame NOUVET (annexe 1). Il souhaite que vous apportiez rapidement des solutions aux différents problèmes spécifiés.

Vous décidez de faire le point dans un premier temps avec les trois femmes de chambres qui travaillaient lors du séjour de cette cliente :

- Claude, employé(e) depuis 8 ans au sein de l'établissement.
- Dominique, employé(e) depuis 1 an.
- Camille, nouvellement embauché(e).

Sujet :

- **Préparez** le plan de votre réunion et les supports nécessaires.
- **Accueillez** les femmes de chambre.
- **Animez** la réunion.


SESSION 2014	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 9	1/2

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° 9**LUNDI 26 MAI 2014 - MATIN****Annexe 1 (destinée au candidat)**

<p>Florence NOUVET 17 avenue du la République 15000 AURILLAC</p>	<p>Aurillac Le 03 avril 2014</p>
<p>Monsieur le Directeur,</p> <p>Comme vous le savez, je suis une cliente habituée de votre établissement.</p> <p>Le 2 avril dernier j'ai séjourné dans votre établissement et mon séjour ne s'est pas aussi bien déroulé que d'habitude. J'en ai été fort contrariée et je vous relate les faits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A mon arrivée dans la chambre, la climatisation était réglée trop basse (19 °C !). Il m'a fallu un bon moment pour retrouver un confort acceptable. - La télécommande n'avait pas de pile et le réceptionniste que j'ai appelé ne m'a pas répondu de façon aimable, pensant que je ne savais pas l'utiliser ! - Il restait un papier dans la poubelle de la chambre. - Le comble s'est produit le lendemain : j'ai été réveillée à 7 h 30 par le bruit d'un chariot de femme de chambre que l'on heurtait contre le mur de ma chambre. De plus, j'entendais les femmes de chambre discuter et rire à haute voix dans le couloir, devant ma porte. <p>Je regrette cette baisse de qualité de vos prestations et m'interroge à propos de mes prochains séjours au sein de votre établissement.</p> <p>Espérant une réponse de votre part, je vous adresse, Monsieur le Directeur, mes salutations.</p>	
	 Florence NOUVET

SESSION 2014	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 9	2/2

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° 9**LUNDI 26 MAI 2014 - MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Animation d'une réunion avec le personnel d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le (la) candidat(e) est gouvernant(e) à l'hôtel (du centre d'examens). Son directeur lui a transmis le courrier de Madame NOUVET et souhaite qu'il (elle) apporte rapidement des solutions aux différents problèmes spécifiés.

Le (la) candidat(e) décide de faire le point dans un premier temps avec les trois femmes de chambres qui travaillaient lors du séjour de cette cliente :

- Claude, employé(e) depuis 8 ans au sein de l'établissement
- Dominique, employé(e) depuis 1 an
- Camille, nouvellement embauché(e)

Mise en œuvre :Deux élèves de 1^{ère} BTN jouent le rôle de Dominique et Camille.

Un des membres de la commission d'interrogation joue Claude, employé(e) depuis 8 ans.

Comportement :

- Camille et Dominique avouent discuter régulièrement le matin et ne comprennent pas vraiment en quoi travailler dans la bonne humeur pose un problème... Elles pensaient que l'hôtel était suffisamment insonorisé.
- Claude ne cautionne pas l'attitude désinvolte des deux femmes de chambre. De plus, il y a suffisamment de travail et peu de temps pour discuter.
- Claude pense qu'il n'y a pas assez de temps pour effectuer des contrôles de type température du climatiseur, télécommande et que c'est à la gouvernante (gouvernant) de le faire.
- Les trois femmes de chambres pensent que les chariots ne sont pas assez maniables et qu'il faudrait avoir du matériel plus performant.
- Camille et Dominique sont d'accord pour être plus vigilantes. Claude ne se sent pas concerné(e) par ce problème.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :**Partie 2 : Utilisation de la grille – C - Animer**

- Présentation des problèmes de façon très structurée
- Capacité à expliquer et à conduire les échanges
- Adhésion des participants. Synthèse : Rappel du savoir-être dans les étages.

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

- Distribution ou lecture de la lettre de madame Nouvet. Utilisation des supports (paper-board, tableau, et liste des actions correctives).

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des procédures des étages

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 9	1/2

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° 9**LUNDI 26 MAI 2014 - MATIN****Annexe 1 (destinée à la commission d'interrogation)**

Florence NOUVET

17 avenue de la République

15000 AURILLAC

Aurillac

Le 03 avril 2014

Monsieur le Directeur,

Comme vous le savez, je suis une cliente habituée de votre établissement.

Le 2 avril dernier j'ai séjourné dans votre établissement et mon séjour ne s'est pas aussi bien déroulé que d'habitude. J'en ai été fort contrariée et je vous relate les faits :

- A mon arrivée dans la chambre, la climatisation était réglée trop basse (19 °C !). Il m'a fallu un bon moment pour retrouver un confort acceptable.
- La télécommande n'avait pas de pile et le réceptionniste que j'ai appelé ne m'a pas répondu de façon aimable, pensant que je ne savais pas l'utiliser !
- Il restait un papier dans la poubelle de la chambre.
- Le comble s'est produit le lendemain : j'ai été réveillée à 7 h 30 par le bruit d'un chariot de femme de chambre que l'on heurtait contre le mur de ma chambre. De plus, j'entendais les femmes de chambre discuter et rire à haute voix dans le couloir, devant ma porte.

Je regrette cette baisse de qualité de vos prestations et m'interroge à propos de mes prochains séjours au sein de votre établissement.

Espérant une réponse de votre part, je vous adresse, Monsieur le Directeur, mes salutations.



Florence NOUVET

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 9	2/2