

# HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2015 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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° 5

**JEUDI 28 MAI 2015 - MATIN**

### FICHE CANDIDAT

**Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel d'étages.

**Situation :**

Vous êtes gouvernant(e). Nous sommes le (date de l'examen) à l'hôtel (du centre d'examens).

Jusqu'ici, la gestion des minibars des chambres était effectuée par un employé du room-service. Son départ précipité de l'établissement vous donne l'occasion de tester une nouvelle organisation.

Les femmes de chambres vont être chargées de les réapprovisionner lors du nettoyage des chambres.

Vous réunissez les trois femmes (valets) de chambre, Louis(e), Camille et Dominique afin de leur présenter cette nouvelle organisation.

**Sujet :**

- **Préparez** la réunion de travail.
- **Conduisez** la réunion avec le personnel de réception.

Session <b>2015</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>

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

**Atelier 2**  
**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet N° 5**

**JEUDI 28 MAI 2015 - MATIN**

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

**Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel d'étages.

**Situation :**

Vous êtes gouvernant(e). Nous sommes le (date de l'examen) à l'hôtel (du centre d'examens).

Jusqu'ici, la gestion des minibars des chambres était effectuée par un employé du room-service. Son départ précipité de l'établissement vous donne l'occasion de tester une nouvelle organisation.

Les femmes de chambres vont être chargées de les réapprovisionner lors du nettoyage des chambres.

Vous réunissez les trois femmes (valets) de chambre, Louis(e), Camille et Dominique afin de leur présenter cette nouvelle organisation.

**Mise en œuvre :**

Deux élèves de 1<sup>ère</sup> baccalauréat technologique et un des membres du jury tiendront le rôle des femmes (valets) de chambre.

**Comportement du personnel :**

**Louis(e) :** considère que cela représente une charge de travail supplémentaire et envisage une prime.

**Camille :** pose beaucoup de questions (suivi des stocks, relevés pour facturation, rangement des produits à l'intérieur du minibar, durée et avenir de la période de test).

**Dominique :** est soucieux(se) de bien faire mais cela l'inquiète parce qu'il (elle) n'a jamais effectué cette tâche.

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

**Partie 1 : *Prise de contact***

- Accueil du personnel.

**Partie 2 : *Utilisation de la grille – C - Animer***

- Annoncer le déroulement de la réunion.
- Préciser les faits et les incidences.
- Étudier les faits : veiller à ce que les points suivants soient évoqués :
  - Importance de la qualité de ce service en hôtellerie de catégorie supérieure.
  - Strict suivi des stocks, importance des relevés pour transmettre à la facturation, surveillance des chariots...
  - Rappels sur le nettoyage et la mise en place complète (fiche, stylo, verres, serviettes, décapsuleur...).
- Faire la synthèse.
- Évoquer l'avenir.

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

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

- Utilisation du support (tableau de papier), construction des documents de la conduite de réunion.

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

- Connaissance de la prestation et de son organisation.
- Technique d'animation.

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

- Attitude et langage adaptés.

Session <b>2015</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>