

HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2017 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 2**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet N° 6****VENDREDI 19 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Animer une réunion.

Situation :

Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens). Vous avez constaté certains dysfonctionnements :

- Du bruit dans le couloir du 2^{ème} étage entre 7 h et 9 h (discussions, claquements de portes, aspirateurs) : de ce fait une réduction a dû être accordée à un client mécontent.
- La société BULL (client sous contrat) a envoyé un courriel faisant part des mauvaises conditions de séjour dans les chambres (voir annexe 1).
- Négligence au niveau des objets trouvés (fiche des objets trouvés incomplète, il manque souvent la date, la description est parfois illisible).

Vous souhaitez rencontrer le personnel concerné. Dans 40 minutes vous recevrez dans votre bureau Claude, gouvernant(e) d'étages chargé(e) du 2^{ème} étage, Camille, femme (valet) de chambre et Dominique, stagiaire d'école hôtelière en classe de 1^{ère} STHR.

Sujet :

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

Session 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 6	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 2**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****SUJET N° 6****VENDREDI 19 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT – ANNEXE 1****COURRIEL****(Objet)**

Conditions de séjour

Dominique Frau <domifrau@drhbullcontact.com>

18 avril 2017 à 11:20

À : r.hebergement <r.hebergement@hotel.du.centre.d'examens.com>

Bonjour,

Suite au premier séjour des membres de notre Société BULL au sein de votre établissement, je souhaiterais vous faire part de quelques remarques.

Pendant trois jours, du 12 au 15 avril, nos actionnaires ont été logés et ont travaillé au 2^{ème} étage de votre hôtel.

Vous possédez un très bel établissement doté de l'équipement que nous recherchons. La qualité des repas et petits-déjeuners est parfaite, le service est rapide.

Cependant la discrétion des employés à l'étage ne correspond pas au niveau de prestation attendu dans un hôtel 4****. Des rires, des conversations (pas toujours délicates) et des claquements de portes nous ont profondément dérangés tout au long de notre séjour.

Je vous rappelle que nous avons signé un contrat vous engageant à nous offrir des conditions de travail calmes et en parfaite confidentialité.

Notre prochaine réunion est prévue courant du mois de juin.

Je compte sur vous pour que cette situation ne se renouvelle pas.

Cordialement

Dominique FRAU

DRH Société BULL

Session 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 6	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 2**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****SUJET N° 6****VENDREDI 19 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Animer une réunion.

Situation candidat :

Vous êtes gouvernant(e) à l'hôtel (du centre d'exams). Vous avez constaté certains dysfonctionnements :

Du bruit dans le couloir du 2^{ème} étage entre 7 h et 9 h (discussions, claquements de portes, aspirateurs) : de ce fait une réduction a dû être accordée à un client mécontent.

La société BULL (client sous contrat) a envoyé un courriel faisant part des mauvaises conditions de séjour dans les chambres (voir annexe 1).

Négligence au niveau des objets trouvés (fiche des objets trouvés incomplète, il manque souvent la date, la description est parfois illisible).

Vous souhaitez rencontrer le personnel concerné. Dans 40 minutes vous recevrez dans votre bureau Claude, gouvernant(e) du 2^{ème} étage, Camille, femme (valet) de chambre et Dominique, stagiaire d'école hôtelière en classe de 1^{ère} STHR.

Mise en œuvre :

Deux élèves de 1^{ère} STHR jouent le rôle de Camille, employé(e) de chambre et de Dominique, stagiaire d'une école hôtelière aux étages.

Un des membres de la commission d'interrogation joue le rôle de Claude, gouvernant(e) d'étage.

Comportement :

Attitudes à adopter par les personnes en présence :

- Claude, gouvernant(e) d'étages : *entre 7h et 7h 30 nous préparons les chariots et réapprovisionnons l'office. C'est difficile de toujours retenir les portes et nous n'avons pas le temps ! C'est le seul moment dans la journée où on peut avoir un peu de conversation. Ça ne nous empêche pas de travailler et ça me permet d'être à l'écoute de l'équipe.*
- Camille (employé(e) de chambres) : *les clients sont de plus en plus râleurs ! il faut bien expliquer à la / au stagiaire le travail à réaliser ! Pour les objets trouvés, on fait au plus vite. Il ne faut pas perdre de temps car nous avons beaucoup de chambres à faire !*
- Dominique(e) (stagiaire) : *j'écoute beaucoup et je ne parle presque pas ! Je fais attention à retenir les portes, surtout très tôt le matin ! Je ne sais pas comment procéder avec les objets trouvés.*

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

- Accueil des employé(e)s et organisation matérielle.

Partie 2 - Utilisation de la grille C - ANIMER

- Présentation des problèmes.
- Capacité à expliquer et à conduire les échanges, recadrage du savoir-être.
- 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 :

- Proposition d'une nouvelle organisation concernant le réapprovisionnement des offices et la préparation des chariots.
- Rappel de la procédure des objets trouvés.

Utilisation des techniques et des outils :

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

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

Session 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 6	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 2**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****SUJET N° 6****VENDREDI 19 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation) – ANNEXE 1****COURRIEL****(Objet)**

Conditions de séjour

Dominique Frau <domifrau@drhbullcontact.com>

18 avril 2017 à 11:20

À : r.hebergement <r.hebergement@hotel.du.centre.d'examens.com>

Bonjour,

Suite au premier séjour des membres de notre Société BULL au sein de votre établissement, je vous fais part de quelques remarques.

Pendant trois jours, du 12 au 15 avril, nos actionnaires ont été logés et ont travaillé au 2^{ème} étage.

Vous avez un très bel établissement avec l'équipement que nous recherchons. La qualité des repas, petits déjeuners compris, est parfaite et le service est rapide. Cependant la discrétion des employés à l'étage ne correspond pas à l'image d'un 4****.

Des rires, des conversations (pas toujours délicates) et des claquements de portes nous ont profondément dérangés tout au long de notre séjour.

Je vous rappelle que nous avons signé un contrat vous engageant sur la possibilité que nous puissions travailler en toute confidentialité et dans le calme.

Notre prochaine réunion est prévue au mois de juin.

Je compte sur vous pour que cette situation ne se renouvelle pas.

Cordialement

Dominique FRAU

DRH Société BULL

Session 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION Option A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 6	2/2