

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	Coef. 1,50
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 n° 2</b> <b>Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
--

**Sujet N° 7****LUNDI 28 MAI 2018 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion visant à sensibiliser le personnel des étages à la prévention des risques.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous constatez un absentéisme important de votre personnel pour raisons médicales et de ce fait vous souhaitez sensibiliser l'ensemble de l'équipe d'étages à la prévention des risques liés à l'entretien des chambres.

Vous souhaitez aborder avec votre équipe : Camille, Paul(e) et Axel(e) les points suivants :

- les T.M.S. (Troubles musculo-squelettiques),
- les risques liés aux inhalations de produits d'entretien,
- les risques liés au manque d'hygiène.

**Sujet :**

- Préparez la réunion.
- Créez les supports nécessaires à sa réalisation.
- Conduisez la réunion.

<b>SESSION</b> <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>
<b>ÉPREUVE</b>	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</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. 1,50
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° 7**

**LUNDI 28 MAI 2018 – MATIN**

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

**Thème principal :**

Conduite de réunion visant à sensibiliser le personnel des étages à la prévention des risques.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous constatez un absentéisme important de votre personnel pour raisons médicales et de ce fait vous souhaitez sensibiliser l'ensemble de l'équipe d'étages à la prévention des risques liés à l'entretien des chambres.

Vous souhaitez aborder avec votre équipe : Camille, Paul(e) et Axel(e) les points suivants :

- les T.M.S. (Troubles musculo-squelettiques),
- les risques liés aux inhalations de produits d'entretien,
- les risques liés au manque d'hygiène.

**Mise en œuvre :**

Deux élèves de 1ère STHR jouent les rôles de Camille et Paul(e) et un membre du jury celui d'Axel(le).

**Comportements :**

- Camille n'a jamais réfléchi à ces problématiques. Elle écoute les préconisations mais se montre récalcitrante lorsque celles-ci risquent de lui faire perdre du temps.
- Paul(e) n'aime pas travailler avec des gants et trouve que cela n'est pas écologique.
- Axel(le) a eu l'habitude d'utiliser simultanément les produits d'entretien dans les toilettes, ce qu'elle trouve très efficace.

Si le (la) candidat(e) propose avec conviction des méthodes et solutions cohérentes, le personnel d'étages finit par adhérer.

*Utilisation de la grille C : Animer*

**Partie 1 : Paraître**

**Partie 2 : Mise en situation professionnelle**

**Résultats attendus :**

- Accueil du personnel d'étages
- Présentation de l'ordre du jour : prévention des risques dans les étages
- Conduite des échanges
- Capacité à expliquer le thème
- Exposer les moyens et actions à mettre en œuvre pour chaque type de risque
- Adhésion : convaincre le personnel du bien fondé de la démarche
- Synthèse et prise de congé.

**Partie 3 Communication en situation professionnelle :**

**Pertinence des supports utilisés ou produits :**

- Liste de préconisations relatives aux risques évoqués.
- Document d'organisation ou de déroulement de la séance.

**Utilisation des techniques et des outils**

- Connaissance des points clés : méthodes, postures, matériel à utiliser

**Comportement professionnel verbal et non verbal**

- Attitude et langage adaptés

<b>SESSION 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>
<b>ÉPREUVE</b>	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</b>	<b>1/1</b>