

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° 2**MERCREDI 23 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous avez été nouvellement recruté(e). Vous remplacez l'ancienne gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens), partie à la retraite.

Après avoir observé le fonctionnement de ce service, vous avez convoqué vos femmes de chambre et valets de chambres afin de leur présenter vos constats et leur soumettre vos propositions de réorganisation du service.

Les constats :

- Le travail aux étages est réalisé en binômes (généralement Alix et Axel(le), Dominique et Claude). Quand la composition du binôme change, vous avez constaté certains dysfonctionnements :
 - bavardages,
 - retard dans la remise en état des chambres,
 - utilisation du linge client pour essuyer les sanitaires.
- Vous avez constaté que Dominique et Claude étaient souvent en repos le week-end.
- Le linge sale n'est pas comptabilisé avant l'envoi à la société de sous-traitance.

Vous ne remettez pas en question l'idée du travail en binôme mais celui-ci ne doit pas nuire à l'organisation générale du service.

Sujet :

- **Préparez** la réunion.
- **Accueillez** votre équipe.
- **Conduisez** la réunion.

SESSION 2018	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° 2	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° 2

MERCREDI 23 MAI 2018 – APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduite de réunion avec le personnel d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous avez été nouvellement recruté(e). Vous remplacez l'ancien(ne) gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens), parti(e) à la retraite.

Vous avez observé le fonctionnement de ce service et vous avez convoqué vos femmes de chambre et valets de chambres afin de leur présenter vos constats et leur soumettre vos propositions de ré organisation du service. Attention : le travail en binôme n'est pas remis en cause.

Mise en œuvre :

3 élèves de 1ère STHR jouent le rôle d'Alix, Claude et Dominique.

1 membre de la commission d'interrogation joue le rôle d'Axel(le).

Comportements :

- Claude et Dominique sont en poste depuis plusieurs années et ne comprennent pas l'analyse de la nouvelle gouvernante.
- Alix, depuis un an en poste, a très vite compris que les «anciennes» avaient droit à des privilèges.
- Axel(le) demande à la gouvernante de lui rappeler la procédure relative au tri et au comptage du linge sale.
- Alix explique que les serviettes de toilette sont très efficaces pour essuyer les sanitaires.

Si les propositions du candidat sont cohérentes, Axel(le) a une attitude positive et adhère aux propositions qui sont faites.

Utilisation de la grille spécifique d'évaluation **C : Animer**

Partie 1 : Prise de contact (paraître)

Partie 2 : Mise en situation professionnelle

Résultats attendus :

- Accueil de l'équipe
- Présenter l'objet de la réunion et les dysfonctionnements
- Conduire les échanges avec le personnel, identifier les causes des dysfonctionnements
- Proposer des solutions adaptées : Expliquer le thème : propositions cohérentes et concrètes pour la réorganisation du travail en binôme et la nouvelle gestion du linge
- Propositions permettant d'obtenir l'adhésion du personnel au tri du linge
- Présenter les conditions de mise en œuvre
- Obtenir l'adhésion des participants

Partie 3 : Communication en situation professionnelle

- Pertinence des supports utilisés et produits
- Utilisation des techniques et outils :
- Comportement professionnel verbal et non verbal : attitude et langage adaptés

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2018	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	1/1