

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
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° 1

16 mai 2011 – Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Animation d'une réunion dans le service d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez observé une baisse de la qualité dans le service de la couverture de l'hôtel. En effet, certaines chambres sont oubliées, sachant que ce service n'est pas proposé à tous les clients, mais la liste est établie par vous-même tous les matins. De plus, le directeur de l'hôtel a reçu des commentaires négatifs à ce sujet :

- Un client s'est plaint car le personnel a déplacé ses effets personnels.
- Plusieurs clients n'ont pas eu de linge de toilette renouvelé et ont dû en réclamer à la réception.
- Absence à plusieurs reprises de la fiche de commande du petit déjeuner.
- Des clients ont été dérangés par le personnel d'étages, alors que la pancarte « ne pas déranger » était positionnée sur la poignée extérieure de la porte.

Vous avez convoqué aujourd'hui le(la) gouvernante du soir Paul(e) et les deux valets / femmes de chambres concernés : Jean(ne) et Michel(e).

Sujet :

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

SESSION 2011	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <i>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</i>	SUJET N° 1	1/1

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
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° 1

16 mai 2011 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Animation d'une réunion dans le service d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le candidat, gouvernant(e) général(e) de l'hôtel (du centre d'examens) réunit son équipe suite au constat de baisse de la qualité dans le service de la couverture. Des oublis de service, alors qu'il(elle) prépare la liste des chambres à traiter tous les jours, et les observations des clients faites au directeur :

- Un client s'est plaint car le personnel a déplacé ses effets personnels
- Plusieurs clients n'ont pas eu de linge de toilette renouvelé et ont dû en réclamer à la réception.
- Absence à plusieurs reprises de la fiche de commande du petit déjeuner.
- Des clients ont été dérangés par le personnel d'étages alors que la pancarte « ne pas déranger » était positionnée sur la poignée extérieure de la porte.

Mise en Œuvre :

Deux élèves de 1^{ère} BTN jouent le rôle de femmes / valets de chambres. Jean(ne) et Michel(e) ont été bien informés du rôle à tenir. Un des membres de la commission d'interrogation joue le rôle de gouvernant(e) du soir Paul(e).

Comportement :

Jean(ne) : ne souhaitait pas passer du soir et ses nouveaux horaires ne lui conviennent pas du tout. Pense bien connaître son métier car possède beaucoup d'expérience. N'a pas une attitude de blocage et veut bien se laisser persuader d'améliorer son comportement selon la demande du candidat.

Michel(e) : nouvellement engagée, veut bien faire, a été formée très rapidement par l'ancienne gouvernante du soir. Veut bien faire des efforts mais ne sait pas comment s'y prendre.

Paul(e) : gouvernant(e) du soir : En poste depuis peu. Avait bien vu le problème et essayait de palier en repassant dans les chambres après les femmes / valets de chambres, sans oser en parler à ses supérieurs. Pensait que les clients ne s'apercevaient pas des manquements de son service. Bonne volonté pour progresser.

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

Utilisation de la grille C – Animer

- Accueil des participants.
- Présentation de la situation et de l'ordre du jour.
- Capacité à mener les échanges et identifier les signes d'adhésion de son équipe.
- Connaissances professionnelles du sujet.
- Capacité à réaliser une synthèse en fin de réunion.
- Rédaction d'une procédure complète, voire d'une fiche de poste pour la /le gouvernant(e) du soir.
- Utilisation des supports à disposition : paper-board, tableau,...
- Attitude et langage adaptés.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2011	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <i>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</i>	SUJET N° 1	1/1