

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° 6**Mercredi 23 mai 2012 - Soir****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion.

Situation :

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens), dans le cadre de la mise en place d'une politique de développement durable, vous réunissez les femmes de chambres afin de les informer des modifications apportées aux procédures de travail et à l'utilisation des outils et produits.

Éléments à prendre en compte :

« Mettre en place et appliquer une politique de développement durable a pour objectif de protéger la planète et de permettre à votre entreprise de faire face à de potentielles augmentations des coûts des énergies et de l'eau. Pour cela, vous devez tout mettre en œuvre dans votre établissement pour ».

Sujet :

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

Session 2012	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°6	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° 6**Mercredi 23 mai 2012 - Soir****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Conduite de réunion.

Situation :

Nous sommes le (jour et date de l'examen).

Il s'agit d'informer et de convaincre le personnel de l'intérêt pour l'hôtel de la mise en place d'une politique de développement durable, en insistant sur le fait que cela n'alourdira pas les tâches à réaliser.

Éléments à prendre en compte :

« Mettre en place et appliquer une politique de développement durable a pour objectif de protéger la planète et de permettre à votre entreprise de faire face à de potentielles augmentations des coûts des énergies et de l'eau. Pour cela, vous devez tout mettre en œuvre dans votre établissement pour : »

2 élèves de 1ère BTnH avec un membre du jury jouent le rôle de femmes (valets) de chambre

Comportement :

- Dans un premier temps, les employés sont réticents à ce changement ; ils craignent que cela n'apporte un surcroît d'activité et ne comprennent pas l'intérêt de la mise en place d'une telle politique.
- Dans un deuxième temps si le projet est bien présenté, ils s'intéresseront à ce sujet et poseront des questions.

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :*Utilisation de la grille C - Animer***Communication en situation professionnelle :****Pertinence des supports utilisés et produits :**

- Rédiger un plan d'action pour la mise en place d'une politique de développement durable.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissances des éléments d'une politique de développement durable.
- Capacités à argumenter et convaincre.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés

Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.

Session 2012	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N°6	1/1