

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	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° 3**1^{er} JUIN 2010 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Animation d'une réunion aux étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes gouvernante générale de l'hôtel (du centre d'examens). Vous avez observé une baisse de la qualité dans le nettoyage des chambres à certains étages de l'hôtel et surtout dans les salles de bains. Quelques clients se sont plaints auprès de la direction, des courriers ont été envoyés, une société d'audit externe a fait également les constats suivants :

- Miroirs sales.
- Produits d'accueil manquants ou mal disposés.
- Serviettes et draps de bain mal pliés.
- Tapis de bain oubliés.
- Faïences de la baignoire et des douches mal nettoyées.
- Parois de douches tachées de savon.

Vous avez convoqué aujourd'hui le (la) gouvernant(e) d'étages Claude et les deux femmes (valets) de chambre Camille et Dominique qui s'occupent habituellement des chambres où les constats ont été faits.

Sujet :

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

SESSION 2010	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°3	1/1

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	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° 3

1^{er} JUIN 2010 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Animation d'une réunion aux étages.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). La gouvernante générale de l'hôtel du centre d'examens (le candidat) a observé une baisse de la qualité dans le nettoyage des chambres à certains étages de l'hôtel et surtout dans les salles de bains. Quelques clients se sont plaints auprès de la direction, des courriers ont été envoyés, une société d'audit externe a fait également les constats suivants :

- Miroirs sales
- Produits d'accueil manquants ou mal disposés
- Serviettes et draps de bain mal pliés
- Tapis de bain oubliés
- Faïences de la baignoire et des douches mal nettoyées
- Parois de douches tachées de savon

Le candidat a convoqué aujourd'hui la gouvernante d'étages – Claude – et les deux femmes de chambre Camille et Dominique qui s'occupent habituellement des chambres où les constats ont été faits.

Mise en œuvre :

Deux élèves de 1^{ère} BTnH jouent le rôle de Dominique et Camille (femmes ou valets de chambre). Un des membres de la commission d'interrogation joue le rôle de Claude (gouvernante d'étages).

Comportement :

- **Claude (gouvernant(e) d'étages) :** a été nommé(e) récemment à ce poste et semble manquer d'autorité, surtout auprès de Camille. Il (elle) fait son possible pour effectuer des contrôles, il (elle) confirme également le manque de qualité dans le nettoyage des salles de bains, il (elle) essaye de faire le maximum pour aider les femmes et valets de chambres lorsque l'activité est importante au détriment de son propre travail.

- **Camille :** est arrogant(e) et n'a pas supporté la promotion de son ancien(ne) collègue Claude. Il (elle) ne se sent pas concerné(e) par le manque de qualité, son comportement changera au fur et à mesure de la réunion en fonction des capacités de persuasion du candidat.

- **Dominique :** vient d'arriver dans l'entreprise et était sous l'emprise de Camille, mais il (elle) est prêt(e) désormais à suivre les conseils et les consignes donnés par Claude et surtout par le candidat.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille C - Animer

- Présentation du problème rencontré aux étages – Présentation du programme de la réunion.
- Capacité à expliquer et à conduire les échanges. Identification des signes d'adhésion.
- 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 :

- Rédiger une procédure nettoyage et contrôle d'une salle de bains et éventuellement une fiche de poste avec les points clés pour la gouvernante d'étages.

Utilisation des techniques et des outils :

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

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 2010	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°3	1/1