

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° 10**04 JUIN 2010 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Votre hôtel souhaite obtenir la certification « ecolabel » européen.

Vous réunissez votre équipe pour les informer, présenter la certification et les convaincre de l'intérêt pour l'hôtel d'obtenir cette certification.

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°10	1/2

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° 10**4 JUIN 2010 –Après-midi****ANNEXE 1 (destinée aux candidats)****CERTIFICATION « ECOLABEL » EUROPEEN**

Les 6 points-clés à respecter

Avoir l'éco-attitude ou, mieux, être éco labellisé 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 :

1. Limiter la consommation d'énergie : gestion du chauffage, éclairage ...
2. Limiter la consommation d'eau.
3. Valoriser l'utilisation des ressources renouvelables.
4. Valoriser l'utilisation des substances les moins dangereuses pour l'environnement : produits d'entretien, linge...
5. Limiter la production de déchets et gérer les déchets : tri, collecte
6. Promouvoir la communication et l'éducation à l'environnement auprès de son personnel.



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°10	2/2

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° 10

4 JUIN 2010 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduite de réunion.

Situation :

Nous sommes le (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 de la certification « écolabel » européen.

Mise en œuvre :

2 élèves de 1^{ère} 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 apporte un surcroît d'activité et ne comprennent pas l'intérêt d'obtenir ce label.
- Dans un deuxième temps si le projet est bien présenté, ils s'intéresseront à ce sujet et poseront des questions.

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

Utilisation de la grille C - Animer

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle :**

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger un plan d'action pour la mise en place d'une démarche « écolabel ».

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissances des éléments d'une démarche « écolabel ».
- 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 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°10	1/2

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° 10**4 JUIN 2010 – Après-midi****ANNEXE 1 (destinée à la commission d'interrogation)****CERTIFICATION « ECOLABEL » EUROPEEN**

Les 6 points-clés à respecter

Avoir l'éco-attitude ou, mieux, être éco labellisé 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 :

1. Limiter la consommation d'énergie : gestion du chauffage, éclairage
2. Limiter la consommation d'eau.
3. Valoriser l'utilisation des ressources renouvelables.
4. Valoriser l'utilisation des substances les moins dangereuses pour l'environnement : produits d'entretien, linge..
5. Limiter la production de déchets et gérer les déchets : tri, collecte...
6. Promouvoir la communication et l'éducation à l'environnement auprès de son personnel.



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°10	2/2