

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° 7**3 JUIN 2010 – Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Animation d'une réunion avec l'équipe des étages.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

La direction de l'hôtel (du centre d'examens) souhaite mettre en place un service de la couverture pour les clients VIP. Elle vous demande, en qualité de gouvernant(e), d'animer une réunion d'information relative à cette nouvelle procédure destinée au personnel d'étages. Vous allez recevoir Paul(e), Dominique et Claude.

- Paul(e) est présent(e) dans l'hôtel depuis 10 ans.
- Dominique est arrivée depuis 2 semaines à l'hôtel.
- Claude est une stagiaire « gouvernante » d'un lycée hôtelier.

Sujet :

- **Préparez** votre réunion.
- **Animez** la réunion avec le 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°7	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° 7

3 JUIN 2010 – Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Animation d'une réunion avec l'équipe des étages.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

La direction de l'hôtel (du centre d'examens) souhaite mettre en place un service de la couverture pour les clients VIP. Elle demande au candidat, en qualité de gouvernant(e), d'animer une réunion d'information à cette nouvelle procédure destinée au personnel d'étages. Le candidat reçoit Paul(e), Dominique et Claude.

Mise en œuvre :

Un des membres du jury joue le rôle de Paul(e) et deux élèves de 1ère BTN jouent les rôles de Dominique et Claude.

Comportement :

- Paul(e) est présent(e) dans l'hôtel depuis 10 ans. Il(elle) se plaint du surcroît de travail et se demande ce nouveau service va apporter à l'hôtel.
- Dominique est arrivée depuis 2 semaines à l'hôtel : il(elle) ne sait pas faire et est très inquiet(e).
- Claude est un(e) stagiaire « gouvernant(e) » d'un lycée hôtelier : il (elle) est disposé(e) à bien faire.

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

Utilisation de la grille C – Animer.

Partie 3 : **Pertinence des supports utilisés ou produits :**

- Plan de la réunion, fiche de procédure destinée au personnel...

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance du travail des étages et de l'hygiène, technique d'animation.

Comportement verbal et non-verbal :

- Capacité à obtenir l'attention du public.
- Charisme suffisant pour être crédible.

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°7	1/1