

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration

Session 2014

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
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 n° 2

Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 5

JEUDI 22 MAI 2014 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Conduite de réunion avec le personnel d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date d'examen).

Vous êtes gouvernant(e) général(e) dans l'hôtel (du centre d'examens).

Depuis une semaine, le directeur de l'établissement a reçu plusieurs plaintes formulées par les clients dans les étages :

- Bruits de conversations tôt le matin.
- Bruits des chariots d'étages en déplacement dans les couloirs.
- Portes qui claquent.
- Sonneries de téléphones portables.

Il vous transmet ces réclamations et vous charge de résoudre ces quelques dysfonctionnements avec votre équipe.

Sujet :

- Préparer la réunion.
- Animer la réunion avec l'équipe d'étages.

SESSION 2014	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° 5	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration

Session 2014

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
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 n° 2

Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 5

JEUDI 22 MAI 2014 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduite de réunion avec le personnel d'étages.

Situation :

Nous sommes le (date d'examen).

Le(la) candidat(e) est gouvernant(e) général(e) dans l'hôtel (du centre d'examens).

Depuis 1 semaine, le directeur de l'établissement a reçu plusieurs plaintes formulées par les clients dans les étages :

- Bruits de conversations tôt le matin.
- Bruits des chariots d'étages en déplacement dans les couloirs.
- Portes qui claquent.
- Sonneries des téléphones portables.

Il transmet ces réclamations au candidat et le charge de résoudre ces dysfonctionnements, avec son équipe.

Mise en œuvre :

Deux élèves de 1^{ère} BTN du centre d'examens jouent le rôle de valet(s) et/ou femme(s) de chambre.

Comportement :

- Bavardages et peu d'attention au début de la séance.
- Les femmes de chambre sont méfiantes et n'aiment pas que l'on remette en cause leurs qualités professionnelles.
- Une femme de chambre est passive.
- Une autre est pressée de rentrer chez elle.

Résultats attendus :

Prise de contact.

- Accueil du personnel

Utilisation de la grille - C – Animer

- Eviter les conflits et les dérapages de réunion.
- Faire preuve de calme, positiver.
- Bien présenter l'objectif de la réunion.
- Les femmes de chambres devraient proposer elles-mêmes des solutions.
- Problèmes de coûts, de qualité, de relations.

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

SESSION 2014	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° 5	1/1