

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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****JEUDI 19 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel d'étages.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens). Vous avez constaté à maintes reprises des plaintes clients.

Vous avez convoqué vos femmes de chambre et valets de chambres afin de mettre fin à cette situation et faire appliquer des procédures précises.

Les clients se plaignent :

- de lits mal faits,
- de traces de calcaire sur les robinetteries,
- d'objets oubliés par les clients et non retrouvés.

Vous souhaitez recadrer le travail des femmes et valets de chambre.

Personnel d'étages présent : Daniel(èle), Dominique, Pascal(e).

**Sujet :**

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

Session <b>2016</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>1/1</b>

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

<b>Atelier 2</b> <b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
---

**Sujet N° 6****JEUDI 19 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel d'étages.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Le (la) gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens) a constaté à maintes reprises des plaintes clients. Il (elle) a convoqué son équipe afin de mettre fin à cette situation et mettre en place des procédures précises.

Les clients se plaignent :

- de lits mal faits,
- de traces de calcaire sur les robinetteries,
- d'objets oubliés par les clients et non retrouvés.

Il (elle) souhaite recadrer le travail des femmes ou valets de chambre, rappeler les standards de qualité de l'hôtel, chercher à comprendre et diminuer les plaintes clients.

**Mise en œuvre :**2 élèves de 1<sup>ère</sup> BTN jouent le rôle de Pascal(e) et Daniel(èle).

1 membre de la commission d'interrogation joue le rôle de Dominique

**Comportement :**

- Le personnel a une attitude coopérative.
- Dominique ne connaît pas la procédure concernant les objets trouvés et souhaite qu'on l'en informe.
- Daniel(èle) trouve que le produit anticalcaire n'est pas très efficace

**Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :****Partie 1 – prise de contact**

- Accueil de l'équipe

**Partie 2 – utilisation de la grille C – Animer**

- Préparer le plan de réunion
- Présenter l'objet de la réunion et les dysfonctionnements
- Animer la réunion avec le personnel d'étage

**Partie 3 – communication en situation professionnelle****Pertinence des supports utilisés et produits :**

- Plan de la réunion, listes des dysfonctionnements

**Utilisation des techniques et des outils :**

- Connaissance des procédures objets trouvés.
- Proposition d'une formation pour faire le lit
- Respect du mode d'emploi du produit actuel, proposition d'achat éventuel d'un nouveau produit anticalcaire.

**Comportement professionnel verbal et non verbal :**

- Attitude et langage adaptés.

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

Session <b>2016</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>1/1</b>