

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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 1

MERCREDI 17 MAI 2017 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Conduite d'un entretien avec deux chefs de service.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Depuis quelques semaines, vos femmes de chambre vous transmettent les plaintes suivantes :

- Les plateaux de room-service ne sont pas débarrassés et restent dans les couloirs. Elles les descendent en plonge en fin de service.
- Les clients se plaignent auprès d'elles des prestations de "room service" non conformes à la commande (horaires non respectés, températures, quantités...).
- L'ascenseur de service est régulièrement bloqué entre 7 heures 30 et 9 heures 30.
- Les employés d'étages ne se sentent pas considérés par le personnel du Room-Service.

Vous décidez de réunir la gouvernante et le responsable du "room service" afin de traiter les problèmes énoncés et de parvenir à des solutions.

Sujet :

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

SESSION 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	1/1

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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 1

MERCREDI 17 MAI 2017 – MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Conduite d'un entretien avec deux chefs de service.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le (la) candidat(e) est assistant(e) de direction de l'hôtel du centre d'examens.

Depuis quelques semaines, les femmes de chambre lui transmettent les plaintes suivantes :

- Les plateaux de room-service ne sont pas débarrassés et restent dans les couloirs. Elles les descendent en plonge en fin de service.
- Les clients se plaignent auprès d'elles des prestations de "room service" non conformes à la commande (horaires non respectés, températures, quantités...).
- L'ascenseur de service est souvent bloqué entre 7 heures 30 et 9 heures 30.
- Le manque de considération dont elles font l'objet de la part du personnel du "room service".

Le (la) candidat(e) a décidé de réunir la gouvernante et le responsable du "room service" afin d'analyser la situation actuelle, d'identifier les causes et d'envisager les moyens à mettre en œuvre pour améliorer ces "points critiques".

Mise en œuvre :

Un des membres de jury joue le rôle du (de la) responsable du room-service, un élève de 1^{ère} baccalauréat technologique STHR joue le rôle de la gouvernante.

Comportement :

Le (la) gouvernant(e)

- Vous soutenez votre personnel qui est débordé actuellement du fait de la forte activité.
- Vous rappelez que personne ne souhaite qu'un service se charge du travail d'un autre.
- Vous n'acceptez pas que votre service soit considéré comme responsable de la non-qualité des prestations de room service.
- Vous reportez toute la responsabilité sur le (la) responsable du "room service".

La (le) responsable du "room service" :

- Dans un premier temps vous n'admettez pas ce qui vous est reproché.
- Vous n'êtes jamais prévenu(e) à temps du débarrassement des plateaux par les femmes de chambre.
- Vous considérez que descendre les plateaux en plonge dépend du service des étages.
- Les retards de livraison dans les chambres s'expliquent par l'utilisation abusive des ascenseurs par les femmes de chambre.
- Suivant les arguments qui seront présentés par le candidat, vous pourrez infléchir votre position jusqu'à trouver un accord.

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

Partie 1 - *Prise de contact.*

Partie 2 - *Utilisation de la grille C – ANIMER.*

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

- Plan de la réunion, fiche de travail pour chaque service.
Utilisation des techniques et des outils :
- Connaissance de l'organisation du service des étages et du room-service, technique d'animation.
Comportement professionnel verbal et non-verbal
- Attitude et langage adaptés.

SESSION 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 1	1/1