

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° 12****MERCREDI 30 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel d'étages.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous avez pris connaissance des avis laissés par les clients sur le site internet de l'hôtel. Certains d'entre eux ont retenu votre attention (annexe 1).

Vous souhaitez apporter rapidement des améliorations aux problèmes spécifiés.

Vous avez convoqué aujourd'hui votre équipe de femmes (valets) de chambre afin de résoudre ces dysfonctionnements et rappeler les standards de qualité de l'hôtel relatifs au service des étages.

Sujet :

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

SESSION 2018	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° 12	1/2

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° 12****MERCREDI 30 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****Annexe 1 (destinée au candidat)****Robert – France, le 15 avril 2018**

Le lit est vraiment excellent pour un confort de sommeil profond, la chambre au calme et la réceptionniste a fait preuve d'un accueil très chaleureux. Le petit déjeuner servi en chambre copieux. Bémol : des traces de moisissures dans la douche, une serviette de toilette tachée et le sèche-cheveux mural poussiéreux.

Mathilde – France, le 26 avril 2018

Un accueil rapide et efficace. Une chambre spacieuse et lumineuse mais une odeur désagréable quand on y entre et quelques traces de poussière dans les recoins et sur les étagères dans le placard. Dommage car l'ensemble du séjour était agréable.

Enzo – France, le 28 avril 2018

Déçu. Un accueil froid et un personnel en réception peu à l'écoute. Beaucoup de bruit le matin dans le couloir, des portes qui claquent et des conversations à voix haute, très bruyante ! La chambre était plutôt bien équipée et agréable excepté la propreté discutable de la salle de bains (paroi de douche avec traces de calcaire, poussière et cheveux par terre derrière la porte).

Lucie – France, le 02 mai 2018

Bon rapport qualité/prix. Personnel sympa et discret en réception, un peu moins dans les étages car bruyant... À part ça, séjour agréable.

Jeanne – France, le 02 mai 2018

Assez bonne prestation globale, personnel agréable, literie confortable, chambre spacieuse et petit déjeuner OK. Je regrette malgré tout de n'avoir eu qu'une serviette de toilette et pas un drap de bain en plus et des produits d'accueil abîmés.

SESSION 2018	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° 12	2/2

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° 12****MERCREDI 30 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Conduite de réunion avec le personnel d'étages.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Le(la) candidat(e) est gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens). Il (elle) a pris connaissance des avis laissés par les clients sur le site internet de l'hôtel. Certains d'entre eux ont retenu son attention (annexe 1).

Le(la) candidat(e) souhaite apporter rapidement des améliorations aux problèmes spécifiés.

Elle convoque aujourd'hui l'équipe de femmes (valets) de chambre, Pascal(e), René(e) et Morgan(e), afin de résoudre ces dysfonctionnements et de rappeler les standards de qualité de l'hôtel relatifs au service des étages.

Mise en œuvre :

Deux élèves jouent le rôle de René(e) et Morgan(e).

Un des membres de la commission joue le rôle de Pascal(e).

Comportement :

Le personnel a une attitude disciplinée et coopérative.

- René(e) : reconnaît parler dans le couloir mais pense que l'hôtel est très mal insonorisé. De plus elle estime que les « grooms » des portes sont mal réglés, rendant les portes difficiles à retenir.
- Morgan(e) : Recruté(e) il y a tout juste deux mois. Il (elle) est soucieux(se) de bien faire mais ne maîtrise pas encore toutes les procédures, notamment celle du nettoyage de la salle de bains.
- Pascal(e) : plus expérimenté(e) car membre du personnel d'étages depuis 8 ans. Conscient(e) que tout n'est pas parfait mais, compte tenu du temps alloué à l'entretien de chaque chambre, difficile parfois de faire dans le détail. D'autre part, certains joints de douches sont moisissés et les produits sont inefficaces. Il (elle) a même essayé avec de la javel.
- Tous se plaignent du manque de linge à disposition.

Utilisation de la grille spécifique d'évaluation **C : Animer****Partie 1 : Prise de contact (paraître)****Partie 2 : Mise en situation professionnelle****Résultats attendus :**

- Accueil de l'équipe
- Présenter l'objet de la réunion et les dysfonctionnements
- Conduire les échanges avec le personnel
- Expliquer le thème : *Mise en avant des enjeux (perte de la clientèle, dégradation des locaux...)*
- Obtenir l'adhésion des participants : *recherche de solutions communes*
- Présenter les conditions de mise en œuvre

Partie 3 : Communication en situation professionnelle

- Pertinence des supports utilisés et produits : *lecture, prise en compte des avis et mise en valeur de l'information*
- Utilisation des techniques et outils :
Synthèse des dysfonctionnements
Connaissance des procédures techniques
- Comportement professionnel verbal et non verbal : *attitude et langage adaptés*

SESSION 2018	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° 12	1/2

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

Sujet N° 12**MERCREDI 30 MAI 2018 – APRÈS-MIDI****Annexe 1 (destinée à la commission d'interrogation)****Robert – France, le 15 avril 2018**

Le lit vraiment excellent pour un confort de sommeil profond, la chambre au calme et la réceptionniste a fait preuve d'un accueil très chaleureux. Le petit déjeuner servi en chambre copieux. Bémol : des traces de moisissures dans la douche, une serviette de toilette tachée et le sèche-cheveux mural poussiéreux.

Mathilde – France, le 26 avril 2018

Un accueil rapide et efficace. Une chambre spacieuse et lumineuse mais une odeur désagréable quand on y entre et quelques traces de poussière dans les recoins et sur les étagères dans le placard. Dommage car l'ensemble du séjour était agréable.

Enzo – France, le 28 avril 2018

Déçu. Un accueil froid et un personnel en réception peu à l'écoute. Beaucoup de bruit le matin dans le couloir, des portes qui claquent et des conversations à voix haute, très bruyante ! La chambre était plutôt bien équipée et agréable excepté la propreté discutable de la salle de bains (paroi de douche avec traces de calcaire, poussière et cheveux par terre derrière la porte).

Lucie – France, le 02 mai 2018

Bon rapport qualité/prix. Personnel sympa et discret en réception, un peu moins dans les étages car bruyant... À part ça, séjour agréable.

Jeanne – France, le 02 mai 2018

Assez bonne prestation globale, personnel agréable, literie confortable, chambre spacieuse et petit déjeuner OK. Je regrette malgré tout de n'avoir eu qu'une serviette de toilette et pas un drap de bain en plus et des produits d'accueil abîmés.

SESSION 2018	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° 12	2/2