



Documents disponibles

- Annexe 1 - Fiche signalétique de l'établissement
- Annexe 2 - Éléments d'information
- Annexe 3 - Extrait du catalogue fournisseur « Linge propre »
- Annexe 4 - Extrait de présentation Travel Tourism Leisure

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
Sujet U5 n°1	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
	Épreuve de production de services en hôtellerie restauration	Page	2 9

Vous êtes adjoint(e) au responsable du service hébergement de l'hôtel « Les Pléiades ».

Nous sommes le (date du jour). Vous débutez votre journée de travail avec le briefing de l'équipe. Vous serez ensuite amené(e) à gérer les quatre situations professionnelles :

- une situation de management de la relation fournisseur,
- une situation de production de services en autonomie,
- une situation de management de la relation client,
- une situation de formation.

Les situations seront présentées sous forme d'atelier. L'épreuve débute par une préparation d'une heure pour les ateliers 1 et 2, avec mise à disposition du matériel dont un ordinateur connecté à internet et une imprimante. Il est possible, lors de cette phase de préparation de découvrir les espaces d'interrogation. Les ateliers 1 et 2 sont ensuite traités dans cet ordre.

À l'issue, vous bénéficiez à nouveau d'un temps de préparation d'une heure pour les ateliers 3 à 5.

Durant les différents temps de préparation, le/la candidat(e) conçoit tout support qui lui paraît pertinent pour la réalisation de l'épreuve.

Le/la candidat(e) est amené à échanger en anglais sur l'un des trois ateliers 2, 4 ou 5.

Atelier 1 (45 minutes)

Procéder au briefing des deux commis (consignes de travail, organisation des espaces, définition des rôles...) ainsi que de tout élément jugé pertinent dans le cadre de la réalisation de cette épreuve.

José,

Effectivement rien sur cette épreuve dans les référentiels !!!

Ci-dessus ce que nous avons donc appris à ce sujet en découvrant les sujets \emptyset dont je t'ai imprimé un extrait!

Josée Maïe