



UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI



**FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES (FASHS)
LICENCE PROFESSIONNELLE EN HÔTELLERIE ET TOURISME (LHT)**

Filière : Licence Professionnelle en Hôtellerie et Tourisme

Niveau d'étude : 1^{ère} Année Groupe B, C et Guidage **Durée :** 1H30

Épreuve : Communication Interpersonnelle

Enseignant : Dr SOHOUNNON Marc

Période : 10H-12H le samedi 25/05/19

Questions de cours (10 points)

1. Citez les différents types d'entretien puis décrivez-les brièvement.
2. Citez les éléments fonctionnels de la communication interpersonnelle ?

Cas pratique (10 points)

Une entreprise de la place s'est spécialisée dans la distribution des produits de grande consommation comme le riz, les poissons et viandes congelés, le maïs etc...

Après le recrutement, le Directeur s'est rendu compte qu'il a recruté aussi l'ex-mari de sa secrétaire particulière qui est le Chef Service des Ressources Humaines. Quelques temps plus tard, les activités de l'entreprise ne prospèrent plus correctement. Pour comprendre le fondement du problème, le Directeur convoque à chaque fois des réunions qui se terminent sans suite favorable ou des disputes entre la secrétaire et le Chef Service des Ressources Humaines.

Pour aider le Directeur à régler ce problème, vous êtes identifiés en tant que expert à proposer certains axes à suivre.

Tâche : Quels sont les éléments de gestion de conflits lors d'une réunion ?

NB : Soyez précis et concis