

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 n° 2****Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 3****20 MAI 2008 - Matin****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) réceptionniste polyvalent(e).

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous devez recruter un(e) réceptionniste afin de remplacer Dominique dont le départ définitif est prévu dans 3 mois.

Dominique travaille depuis 2 années à la réception le matin ; elle est responsable des départs et des débiteurs divers.

Vous avez publié une annonce en ligne sur le site Internet du journal « l'Hôtellerie » et reçu la candidature de Claude (voir curriculum vitae en annexe 1).

Vous lui avez donné rendez-vous aujourd'hui pour un entretien de recrutement.

**Sujet :**

- **Préparez** l'entretien.
- **Conduisez** l'entretien de recrutement.
- **Justifiez** votre choix auprès du jury.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 min</b>
<b>2008</b>	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/2</b>

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2008 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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 n° 2

### Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

## Sujet n° 3

### Annexe 1 (destinée au candidat)

#### Claude DEFRANCE

25 allée des Bouleaux

41000 BLOIS

06.54.32.12.34.

célibataire sans enfant

Né(e) 14 juillet 1986 (22 ans)

#### FORMATION

2004 Bac STT ACC

2006 Mention complémentaire accueil – réception (en alternance)

#### EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Octobre 2005

à ce jour

Réceptionniste

Château de Chissay 41400 MONTRICHARD

Juillet 2004

à septembre 2005

Femme (valet) de chambre

Abbaye des Vaulx de Cernay 78 720 CERNAY-LA-VILLE

#### LANGUES ÉTRANGÈRES

Anglais : niveau moyen.

Italien : courant (mère italienne).

#### LOISIRS

Vélo, théâtre, natation artistique.

#### DIVERS

Permis B

Disponible après un préavis de son employeur actuel.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2008	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>2/2</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

**Atelier n° 2****Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n°3****20 MAI 2008 - Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) réceptionniste polyvalent(e).

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Claude DEFRANCE. Vous avez répondu à la petite annonce parue dans le journal « L'Hôtellerie » et avez envoyé votre curriculum vitae.

Vous avez rendez-vous avec le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens) pour un entretien de recrutement.

**Mise en œuvre :**

Un membre du jury joue le rôle de Claude DEFRANCE (réceptionniste).

**Comportement :**

- Vous êtes motivé(e).
- Vous êtes disponible en fonction des possibilités d'évolution professionnelle.
- Vous êtes intéressé(e) par ce poste pour retourner dans votre région d'origine.

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

- Accueil du (de la) candidat(e) au recrutement.

**Partie 2 : *Utilisation de la grille - D -***

- Étude du CV, de la motivation et des capacités du(de la) candidat(e).
- Le jury évaluera les connaissances sur le poste à pourvoir et la plaquette de l'établissement.
- La décision d'embauche ou non ne sera envisageable qu'à partir du moment où elle est argumentée.

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

- Fiche de poste, profil de poste, grille d'évaluation d'entretien.

***Utilisation des techniques et des outils :***

- Connaissance des fonctions et des tâches, questionnement, écoute...

***Comportement professionnel verbal et non verbal :***

- Attitude et comportement adaptés.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2008	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/2</b>

# HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2008 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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 n° 2

### Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

## Sujet n° 3

### Annexe 1 (destinée à la commission d'interrogation)

#### Claude DEFRANCE

25 allée des Bouleaux

41000 BLOIS

06.54.32.12.34.

célibataire sans enfant

Né(e) 14 juillet 1986 (22 ans)

#### FORMATION

2004 Bac STT ACC

2006 Mention complémentaire accueil – réception (en alternance)

#### EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Octobre 2005

à ce jour

Réceptionniste

Château de Chissay 41400 MONTRICHARD

Juillet 2004

à septembre 2005

Femme (valet) de chambre

Abbaye des Vaulx de Cernay 78 720 CERNAY-LA-VILLE

#### LANGUES ÉTRANGÈRES

Anglais : niveau moyen.

Italien : courant (mère italienne).

#### LOISIRS

Vélo, théâtre, natation artistique.

#### DIVERS

Permis B

Disponible après un préavis de son employeur actuel.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2008	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>2/2</b>