

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 n° 2

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

Sujet n° 9**29 MAI 2009 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) employé(e) de réservation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes responsable hébergement de l'hôtel (du centre d'examens).

Avec le développement des réservations reçues par mail et le nombre croissant de contrats signés avec des sites Internet de vente de chambres, vous avez obtenu l'accord de la direction pour créer un poste d'employé(e) de réservation afin de dégager l'équipe de réception.

Vous avez retenu la candidature de M(Melle) PIERRON.

Sujet :

- **Préparez et conduisez** l'entretien de recrutement.
- **Précisez** au jury votre décision à la fin de l'entretien.

SESSION 2009	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° 9	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 n° 2

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

Sujet n° 9**29 MAI 2009 – MATIN**

FICHE CANDIDAT - ANNEXE N° 1

CURRICULUM VITÆ**PIERRON Pascal(e)**18 avenue de la République
43000 LE PUY EN VELAY

Né(e) le 21/06/86 au Puy en Velay

FORMATION :

2004	Baccalauréat Technologique	au lycée hôtelier de Chamalières
2005	Mention complémentaire Accueil-Réception	au lycée hôtelier de Dardilly

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES :

- Employé(e) de réservation à l'hôtel Mercure Lyon Perrache de septembre 05 à janvier 06.
- Réceptionniste à l'hôtel Ibis Centre Gare de Saint Etienne de janvier 06 à octobre 08.
- Réceptionniste à l'hôtel de la Vierge Noire 3* au Puy en Velay d'octobre 08 à ce jour.

DIVERS :

- Randonnée - Scrabble - Internet
- **Anglais** : lu - écrit - parlé ; **allemand** : notions scolaires.

SESSION 2009	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° 9	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 n° 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet n° 9**29 MAI 2009 – MATIN****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) employé(e) de réservation.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le responsable hébergement de l'hôtel (du centre d'examens) crée un poste d'employé(e) de réservation.

Vous êtes Monsieur (Mademoiselle) PIERRON, vous êtes reçu(e) pour un entretien.

Mise en oeuvre :

Un des membres du jury assure le rôle de Monsieur (Mademoiselle) PIERRON.

Comportement :

- Vous avez écourté vos études pour des raisons financières.
- Vous avez travaillé au Mercure de Lyon où vous aviez fait un stage de mention complémentaire, mais ce n'était qu'un CDD.
- Vous ne vouliez pas vous éloigner du Puy en Velay, car votre mère était malade. Vous avez donc pris le poste à l'hôtel Ibis.
- La maladie de votre maman s'aggravant, vous êtes revenu(e) au Puy travailler chez un indépendant de 50 chambres.
- Vous êtes timide mais vraiment motivé(e).
- Vous rêvez de voyage et allez très souvent sur Internet sur les forums touristiques.

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :Partie 1 : *Prise de contact*Partie 2 : *Utilisation de la grille* – D/ Recruter.

- Accueil du(de la) recruté(e).
- Étude du CV et de l'expérience (questions sur le peu de mobilité, précisions sur la taille des entreprises).
- Identification des motivations (poste, lieu, carrière).
- Évaluation des capacités (procédures et langues).
- Présentation du poste – connaissances spécifiques de la fonction employé(e) de réservation.
- Justification de la décision.

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

- Fiche et profil de poste permettant l'évaluation.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des réservations via Internet.

Comportement professionnel verbal et non-verbal :

<i>Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.</i>

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2009	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 9	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 n° 2

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

Sujet n° 9**29 MAI 2009 – MATIN**

FICHE (destinée à la commission d'interrogation) - ANNEXE N° 1

CURRICULUM VITÆ**PIERRON Pascal(e)**

18 avenue de la République

43000 LE PUY EN VELAY

Né(e) le 21/06/86 au Puy en Velay

FORMATION :

2004 Baccalauréat Technologique

au lycée Hôtelier de Chamalières

2005 Mention complémentaire Accueil-Réception

au lycée hôtelier de Dardilly

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES :

- Employé(e) de réservation à l'hôtel Mercure Lyon Perrache de septembre 05 à janvier 06.
- Réceptionniste à l'hôtel Ibis Centre Gare de Saint Etienne de janvier 06 à octobre 08.
- Réceptionniste à l'hôtel de la Vierge Noire 3* au Puy en Velay d'octobre 08 à ce jour.

DIVERS :

- Randonnée - Scrabble - Internet
- **Anglais** : lu - écrit - parlé ; **allemand** : notions scolaires.

SESSION 2009	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° 9	2/2