

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration

Session 2009

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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°10**29 MAI 2009 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un employé polyvalent chasseur-bagagiste.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

La direction de l'hôtel (du centre d'examens) a décidé de créer un poste polyvalent afin de mieux répondre aux attentes de la clientèle individuelle internationale de plus en plus nombreuse dans l'établissement.

Vous avez reçu des CVet en avez sélectionné 3 ou 4 qui semblent correspondre aux exigences du poste. Paul(e) DUPUIS fait partie de cette sélection, il(elle) est convoqué(e) aujourd'hui et vous vous apprêtez à le(la) recevoir.

Sujet :

- **Préparez et conduisez** l'entretien de recrutement.
- **Précisez** au jury votre décision d'embauche.

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° 10	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration

Session 2009

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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°10**29 MAI 2009 – Après-midi****FICHE CANDIDAT - ANNEXE N°1 – Curriculum vitæ**

Paul(e) DUPUIS
56 rue de champs
33000 BORDEAUX
Né(e) : 15.08.85 à Lille
Célibataire

Tél. : 05.56.89.23.56
Mail : p. dupuis@tele2.fr

FORMATION :

- 2003 : Baccalauréat ES – Lycée Félix Faure 60000 Beauvais
- 2003-2004 : 1^{ère} année LEA anglais- espagnol- russe – Université de Compiègne 60
- 2004-2005 : formation en alternance « Employé(e) d'accueil » centre de formation privé « Hommes et Savoirs » 69 Lyon (durée : 9 mois)

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- ◇ de juin 2003 à septembre 2003 : plongeur « restaurant des 2 plages » 40 Souston
- ◇ de juin 2004 à septembre 2004 : serveur limonadier « restaurant des 2 plages » 40 Souston
- ◇ de septembre 2004 à mai 2005 : apprentissage en alternance à l'hôtel IBIS 69 Lyon Gerland
- ◇ de juin 2005 à décembre 2006 : veilleur de nuit Kyriad hôtel 66 Perpignan
- ◇ depuis janvier 2008 : bagagiste Hôtel Le Régent Centre ville 33 BORDEAUX

LANGUES :

- anglais : lu, parlé et écrit
- espagnol : lu et parlé
- russe : quelques notions

CENTRES D'INTÉRÊT :

- activité sportive : course à pied (marathonien), rugby
- activité de détente : cinéma, théâtre, poker
- vie associative : membre d'un comité de soutien aux enfants du Quart monde ; mission d'aide en Éthiopie pendant 1 an de janvier à décembre 2007

AUTRES RENSEIGNEMENTS :

Permis de voiture B

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° 10	2/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration

Session 2009

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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°10

29 MAI 2009 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Recrutement d'un employé polyvalent chasseur-bagagiste.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Mise en oeuvre :

Un membre du jury joue le rôle du candidat.

Comportement :

- Paul(e) est motivé(e) par le poste à pourvoir car actuellement, il(elle) occupe les fonctions de bagagiste dans un hôtel et ses tâches sont peu variées et peu valorisantes (relation client très limitée). De plus, vous aimeriez vous rapprocher de votre famille qui réside dans la région de l'hôtel (du centre d'examens).

Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :

Partie 1 : *Prise de contact*

- Accueil du (de la) recruté(e).

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

- Étude du CV : points forts et faibles.
- Identification des motivations du(de la) candidat(e).
- Évaluation des capacités du(de la) candidat(e).
- Présentation de l'entreprise et du poste à pourvoir.

Le jury évaluera les connaissances techniques du candidat sur le poste dans cette présentation.

- Prise de congé et justification de la décision d'embauche.

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle :**

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une grille servant de support à l'entretien.
- Préparer une fiche de poste et un profil de poste.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des méthodes de recrutement .

Comportement professionnel verbal et non-verbal :

- Attitude et langage adaptés.

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

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° 10	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration

Session 2009

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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°10**29 MAI 2009 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation) - ANNEXE N°1 – Curriculum vitæ**

Paul(e) DUPUIS
56 rue de champs
33000 BORDEAUX
Né(e) : 15.08.85 à Lille
Célibataire

Tél. : 05.56.89.23.56
Mail : p. dupuis@tele2.fr

FORMATION :

- 2003 : Baccalauréat ES – Lycée Félix Faure 60000 Beauvais
- 2003-2004 : 1^{ère} année LEA anglais- espagnol- russe – Université de Compiègne 60
- 2004-2005 : formation en alternance « Employé(e) d'accueil » centre de formation privé « Hommes et Savoirs » 69 Lyon (durée : 9 mois)

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- ◇ de juin 2003 à septembre 2003 : plongeur « restaurant des 2 plages » 40 Soustou
- ◇ de juin 2004 à septembre 2004 : serveur limonadier « restaurant des 2 plages » 40 Soustou
- ◇ de septembre 2004 à mai 2005 : apprentissage en alternance à l'hôtel IBIS 69 Lyon Gerland
- ◇ de juin 2005 à décembre 2006 : veilleur de nuit Kyriad hôtel 66 Perpignan
- ◇ depuis janvier 2008 : bagagiste Hôtel Le Régent Centre ville 33 BORDEAUX

LANGUES :

- anglais : lu, parlé et écrit
- espagnol : lu et parlé
- russe : quelques notions

CENTRES D'INTÉRÊT :

- activité sportive : course à pied (marathonien), rugby
- activité de détente : cinéma, théâtre, poker
- vie associative : membre d'un comité de soutien aux enfants du Quart monde ; mission d'aide en Éthiopie pendant 1 an de janvier à décembre 2007

AUTRES RENSEIGNEMENTS :

Permis de voiture B

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° 10	2/2