

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2011 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

<b>Atelier n° 2</b> <b>Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
--

### Sujet N° 3

**17 mai 2011 – Matin**

### FICHE CANDIDAT

#### Thème principal :

Recrutement d'un(e) premier(e) de réception.

#### Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Suite au départ de votre adjoint(e), vous devez recruter son(sa) remplaçant(e) pour le mois de septembre prochain.

Vous avez convoqué aujourd'hui Camille GAUTHIER, pour un entretien.

Vous avez retenu son CV parmi plusieurs candidatures.

Voir CV joint en annexe 1.

#### Sujet :

- **Conduisez** l'entretien.
- **Précisez** au jury votre décision (après l'entretien).

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	30 min
2011	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 3	1/2

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

17 mai 2011 – Matin

## ANNEXE 1 (destinée au candidat)

	<p>Camille GAUTHIER          65 Avenue Victor Hugo          Apt. 32 - 75000 Paris          01 00 00 00 00          Née le 21/12/1985          Camille @primocv.com          Permis B + Véhicule</p>	<p>PHOTO</p>
	<p><b>FORMATION</b>  <b>2007-2008 Licence professionnelle</b>          Université Paul Verlaine Metz.  <b>2005-2007 B.T.S Hôtellerie Restauration</b>          Option A - lycée hôtelier de Metz.  <b>2004-2005 Mention réception accueil</b>          CFA – Beaune  <b>1999-2003 Baccalauréat Littéraire option art plastiques</b>          Lycée Victor Hugo – Besançon.</p>	
	<p><b>EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE</b>  <b>Stages en entreprise :</b>          - Assistant chef de réception – Hôtel Mercure Kikuoka Luxembourg – de février à mai 2008          - Réceptionniste – Hôtel Sofitel Luxembourg – de mai à août 2006.          - Stage tournant – Hôtel Mercure Toulon centre – de mai à août 2005.</p>	
	<p><b>Emplois :</b>          - Night à l'hôtel Mercure Toulouse de juin 2009 à ce jour.          - Réceptionniste polyvalent – Hôtel Mercure Toulon centre de septembre 2008 à mai 2009.</p>	
	<p><b>LANGUES</b>          Anglais : Courant          Allemand : Bon niveau scolaire          Néerlandais : Bon niveau oral  <b>CENTRES D'INTÉRÊT</b>          Loisirs Cinéma          Natation - Equitation</p>	

SESSION <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 3	2/2

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****17 mai 2011 – Matin****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) premier(e) de réception.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Un membre du jury joue le rôle de Camille GAUTHIER.

**Informations complémentaires :**

Vous êtes certes discret(e) mais vous savez vous manifester lorsque cela est nécessaire. Vous avez de bons contacts avec vos collègues.

**Résultats attendus :****Prise de contact**

- Accueil de Camille GAUTHIER.

**Utilisation de la grille – D : Recruter**

- Présentation du poste à pourvoir.
- Identification des motivations du recruté(e).

**Communication en situation professionnelle**

Pertinence des supports utilisés.

- Le candidat pourra rédiger : un profil du poste à pourvoir, une fiche de poste, une grille d'entretien d'embauche.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance de la méthodologie de l'entretien.


Communication :

- Attitude et comportement adaptés.

<b>SESSION</b> <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>30 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>COEFFICIENT</b>	<b>0,75</b>
<b>ÉPREUVE</b>	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 3</b>	<b>1/2</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****17 mai 2011 – Matin****ANNEXE 1 (destinée à la commission d'interrogation)**

	<p>Camille GAUTHIER          65 Avenue Victor Hugo          Apt. 32 - 75000 Paris          01 00 00 00 00          Née le 21/12/1985          Camille @primocv.com          Permis B + Véhicule</p>	<p>PHOTO</p>
	<p><b>FORMATION</b></p> <p><b>2007-2008 Licence professionnelle</b>          Université Paul Verlaine Metz.</p> <p><b>2005-2007 B.T.S Hôtellerie Restauration</b>          Option A - lycée hôtelier de Metz.</p> <p><b>2004-2005 Mention réception accueil</b>          CFA – Beaune</p> <p><b>1999-2003 Baccalauréat Littéraire option art plastiques</b>          Lycée Victor Hugo – Besançon.</p>	
	<p><b>EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE</b></p> <p><b>Stages en entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistant chef de réception – Hôtel Mercure Kikuoka Luxembourg – de février à mai 2008</li> <li>- Réceptionniste – Hôtel Sofitel Luxembourg – de mai à août 2006.</li> <li>- Stage tournant – Hôtel Mercure Toulon centre – de mai à août 2005.</li> </ul>	
	<p><b>Emplois :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Night à l'hôtel Mercure Toulouse de juin 2009 à ce jour.</li> <li>- Réceptionniste polyvalent à l'hôtel Mercure Toulon centre de septembre 2008 à mai 2009.</li> </ul>	
	<p><b>LANGUES</b></p> <p>Anglais : Courant          Allemand : Bon niveau scolaire          Néerlandais : Bon niveau oral</p> <p><b>CENTRES D'INTÉRÊT</b></p> <p>Loisirs Cinéma          Natation - Equitation</p>	

SESSION <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>30 min</b>
	OPTION <b>A</b> 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>2/2</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2011 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

SESSION <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>30 min</b>
	OPTION <b>A</b> 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>2/2</b>