

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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

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

**Sujet n° 6****18 mai 2011 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un premier de réception.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous recevez monsieur (madame) PERRIN dont le curriculum vitae vous est fourni en annexe.

**Sujet :**

- **Concevez les documents utiles au recrutement du premier de réception.**
- **Conduisez l'entretien.**
- **À l'issue de l'entretien, justifiez le recrutement ou non de Monsieur (Madame) PERRIN.**

Session <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>1/2</b>

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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 2**  
**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet n° 6**

**18 mai 2011 – Après-midi**

**Annexe 1 (destinée au candidat)**

**CURRICULUM VITAE**

**J. PERRIN**

3, rue des alouettes

Ville de centre d'examens

26 ans

Célibataire sans enfants

**Diplômes :**

BTN Hôtellerie Restauration – Mention TB – 2001

BTS Hôtellerie Restauration – Option A – 2003

Licence Hôtellerie Restauration – 2004

**Expériences professionnelles :**

1998 – 2000 : stages polyvalents **Novotel**

2002 : stage de 4 mois en réception **Sofitel** Grande Bretagne

2004 : stage de 4 mois en réception de nuit **Novotel** Espagne

2005 / 2008 : réceptionniste **Concorde Lafayette** Paris

2008 / 2009 : 1<sup>er</sup> de réception **Pullman** La défense Paris

2009/ 2010 : responsable des réservations **Sofitel** Bangkok Thaïlande

Session <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>2/2</b>

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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 2**  
**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet n° 6**

**18 mai 2011 – Après-midi**

**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Recrutement d'un premier de réception.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

J. PERRIN a rendez-vous avec le candidat.

**Mise en œuvre :**

Un membre du jury joue le rôle de J. PERRIN.

**Comportement :**

Attitude courtoise, assurée.

Vous revenez de Thaïlande en raison des événements récents et souhaitez trouver rapidement un poste similaire pour ne pas interrompre votre carrière trop longtemps.

Le salaire n'est pas votre première motivation.

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

**Prise de contact.**

- Accueil du candidat.

**Utilisation de la grille D - RECRUTER**

- Etude du CV.
- Identification des motivations et des compétences du candidat.
- Présentation de l'hôtel, du poste à pourvoir et des conditions contractuelles.  
Le jury évaluera les connaissances et compétences techniques du candidat dans ce domaine :
- Réponse aux questions.  
Le jury évaluera l'attention et la bienveillance au travers des réponses fournies :
- Synthèse : récapituler les points importants.

**Communication en situation professionnelle :**

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger un profil de poste et une grille d'évaluation du recruté.

Utilisation des techniques et des outils :

- Procédure d'entretien de recrutement.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

Session <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>1/2</b>

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	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 2**  
**Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet n° 6**

**18 mai 2011 – Après-midi**

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

**CURRICULUM VITAE**

**J. PERRIN**

3, rue des alouettes  
 Ville de centre d'exams  
 26 ans  
 Célibataire sans enfants

**Diplômes :**

BTN Hôtellerie Restauration – Mention TB – 2001  
 BTS Hôtellerie Restauration – Option A – 2003  
 Licence Hôtellerie Restauration – 2004

**Expériences professionnelles :**

1998 – 2000 : stages polyvalents **Novotel**

2002 : stage de 4 mois en réception **Sofitel** Grande Bretagne

2004 : stage de 4 mois en réception de nuit **Novotel** Espagne

2005 / 2008 : réceptionniste **Concorde Lafayette** Paris

2008 / 2009 : 1<sup>er</sup> de réception **Pullman** La défense Paris

2009/ 2010 : responsable des réservations **Sofitel** Bangkok Thaïlande

Session <b>2011</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	60 min
	<b>OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE</b>	<b>COEFFICIENT</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>2/2</b>