

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2014 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° 3

MERCREDI 21 MAI 2014 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Recrutement d'un(e) assistant(e) Chef de réception.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes Chef de réception de l'hôtel du (centre d'examens) et votre charge de travail s'intensifiant, vous recherchez un(une) assistant(e) pour vous seconder. Vous avez retenu, entre autres, la candidature de Monsieur (Madame) GOURLOT et vous le (la) recevez aujourd'hui pour un entretien.

Annexe 1 : CV de Monsieur (Madame) GOURLOT

Sujet :

- **Préparez** l'entretien ainsi que les documents nécessaires.
- **Conduisez** l'entretien.
- A l'issue de l'entretien, **justifiez** votre décision de recrutement.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2014 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° 3**MERCREDI 21 MAI 2014 - MATIN****Annexe 1 (destinée au candidat)**

<i>CURRICULUM VITAE</i>		
M. (Mme) Laurent (Laurence) GOURLOT 48 avenue des Peupliers Ville (du centre d'examens) 06 89 89 54 78 Lau.Gourlot@orange.fr	Né(e) le : 30/12/90 à Paris Pacsé(e) sans enfant	PHOTO
<u>FORMATION :</u> Baccalauréat général ES – Mention Bien – 2009 BTS Hôtellerie – Restauration option A – 2012		
<u>EXPERIENCE PROFESSIONNELLE :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Juin 2013 à Avril 2014 : Assistant(e) Chef de réception IBIS La Rochelle (70 chambres) • Juin 2012 à Juin 2013 : Réceptionniste tournant(e) puis Chef de brigade IBIS Clichy (750 chambres) • Mai 2011 à Août 2011 : Stagiaire réception et étages Hôtel Bailli de Suffren – Toulon • Mai 2010 à Août 2010 : Stagiaire polyvalent(e) Hôtel Masséna – Nice 		
<u>DIVERS :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais courant - Allemand et Espagnol bon niveau - Centres d'intérêts : lecture, cinéma. 		

SESSION 2014	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° 3	2/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2014 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° 3

MERCREDI 21 MAI 2014 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Recrutement d'un(e) assistant(e) Chef de réception.

Mise en œuvre :

Un membre du jury joue le rôle de Monsieur (Madame) Laurent (Laurence) GOURLOT.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous avez rendez-vous avec le Chef de réception.

Comportement :

- Vous êtes dynamique et plein d'assurance (un peu trop) malgré votre jeune âge.
- Vous êtes disponible dès maintenant : vous avez démissionné de votre dernier poste (manque d'intérêt).
- Vous souhaitez vous installer dans la ville car votre conjoint(e) vient d'y être muté(e).
- Vos conditions de travail et votre rémunération vous préoccupent.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille D – Recruter.

- Accueil du candidat.
- Etude du CV.
- Identification des motivations et des compétences liées au poste et au service en général.
- Présentation de l'hôtel, des responsabilités liées au poste et des conditions de travail.
- Décision d'embauche positive ou négative à justifier en fin d'entretien.
- Rédaction d'un profil de poste et d'une grille d'évaluation à remettre au jury.

Annexe 1 : CV de Monsieur ou Madame GOURLOT.

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

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2014 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° 3**MERCREDI 21 MAI 2014 - MATIN****Annexe 1 (destinée à la commission d'interrogation)**

<i>CURRICULUM VITAE</i>		
M. (Mme) Laurent (Laurence) GOURLOT 48 avenue des Peupliers Ville (du centre d'examens) 06 89 89 54 78 Lau.Gourlot@orange.fr	Né(e) le : 30/12/90 à Paris Pacsé(e) sans enfant	PHOTO
<u>FORMATION :</u> Baccalauréat général ES – Mention Bien – 2009 BTS Hôtellerie – Restauration option A – 2012		
<u>EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Juin 2013 à Avril 2014 : Assistant(e) Chef de réception IBIS La Rochelle (70 chambres) • Juin 2012 à Juin 2013 : Réceptionniste tournant(e) puis Chef de brigade IBIS Clichy (750 chambres) • Mai 2011 à Août 2011 : Stagiaire réception et étages Hôtel Bailli de Suffren – Toulon • Mai 2010 à Août 2010 : Stagiaire polyvalent(e) Hôtel Masséna – Nice 		
<u>DIVERS :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais courant - Allemand et Espagnol bon niveau - Centres d'intérêts : lecture, cinéma. 		

SESSION 2014	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° 3	2/2