

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° 6

JEUDI 22 MAI 2014 - APRÈS-MIDI

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Recrutement d'un(e) assistant(e) gouvernant(e).

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen). Vous êtes responsable de l'hébergement de l'hôtel (du centre d'examens). L'assistante gouvernante de votre établissement vient de donner naissance à son deuxième enfant et souhaite prendre un congé parental d'un an. Vous recherchez donc quelqu'un de compétent pour la remplacer rapidement.

Après étude des CV, vous avez retenu, entre autres, la candidature de Monsieur (Madame) CABRERA et vous le (la) recevez aujourd'hui pour un entretien.

Annexe 1 : CV de Monsieur (Madame) CABRERA

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° 6	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° 6**JEUDI 22 MAI 2014 - APRÈS-MIDI****Annexe 1 (destinée au candidat)**

<i>CURRICULUM VITAE</i>		
M. (Mme) Elie CABRERA 2 avenue des Figuiers Ville du centre d'examens 06- 83 81 50 76 Elie.Cabrera@orange.fr	Né(e) le : 15/02/69 à Bourges Divorcé(e) quatre enfants	PHOTO
<u>FORMATION :</u> BTH Restauration – 1987 BTS Secrétariat Trilingue – 1989 Licence Espagnol - 1990		
<u>EXPERIENCE PROFESSIONNELLE :</u> <ul style="list-style-type: none"> ● Mars 2010 à Avril 2014 : 1^{ère} femme de chambre – Hôtel de la Mer *** - Royan ● Juillet 2004 à Décembre 2009 : Gouvernant(e) – Hôtel Moderne ** - Quimper ● Février 2001 à Juin 2004 : Gouvernant(e) – Hôtel Campanile ** - Brest ● Mai 2000 à Janvier 2001 : Gouvernant(e) – Société de nettoyage Alinunet - Brest ● Février 1998 à Avril 2000 : Chef de rang – Hôtel Novotel - Rennes ● Septembre 1996 à Janvier 1998 : Serveur(se) – Brasserie de la Tour – Rennes ● Août 1995 à Août 1996 : Période de chômage ● Octobre 1990 à Juillet 1995 : Secrétaire de Direction – Société Bantex - Rennes 		
<u>DIVERS :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais et Espagnol courants - Italien niveau correct - Centres d'intérêts : musique classique, triathlon 		

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° 6	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° 6**JEUDI 22 MAI 2014 - APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) assistant(e) gouvernant(e).

Mise en œuvre :

Un membre du jury joue le rôle de Monsieur (Madame) Elie CABRERA.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous avez rendez-vous avec le (la) Responsable de l'Hébergement de l'hôtel (du centre d'examens).

Comportement :

- Vous êtes anxieux (se) car vous avez réellement besoin de ce travail qui, de plus, vous intéresse beaucoup.
- Conscient(e) de votre cursus peu classique, vous insistez sur le fait que vous avez trouvé votre voie et que ce métier vous passionne.
- Votre 1^{ère} période de chômage est due au fait que la branche d'activité relative au secrétariat recrute peu. Vous avez donc changé de métier. Votre formation en BTH vous y a aidé(e). La 2^{ème} période de chômage (très courte et non spécifiée – janvier et février 2010) fait suite aux problèmes que vous avez rencontrés lors de votre divorce.
- Vous souhaitez vous installer dans cette ville car votre fils aîné y poursuit ses études.
- Vous pensez avoir la maturité et la capacité d'adaptation nécessaires à un tel poste.
- Vous seriez plus intéressé(e) par un CDI.

Résultats attendus :*Utilisation de la grille D – Recruter.*

- Accueil du candidat.
- Étude 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 (dont contrat).
- 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.

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° 6	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° 6**JEUDI 22 MAI 2014 - APRÈS-MIDI****Annexe 1 (destinée à la commission d'interrogation)**

<i>CURRICULUM VITAE</i>		
Mr (Mme) Elie CABRERA 2 avenue des Figuiers Ville du centre d'examens 06- 83 81 50 76 Elie.Cabrera@orange.fr	Né(e) le : 15/02/69 à Bourges Divorcé(e) quatre enfants	PHOTO
<u>FORMATION :</u> BTH Restauration – 1987 BTS Secrétariat Trilingue – 1989 Licence Espagnol - 1990		
<u>EXPERIENCE PROFESSIONNELLE :</u> <ul style="list-style-type: none"> ● Mars 2010 à Avril 2014 : 1^{ère} femme de chambre – Hôtel de la Mer *** - Royan ● Juillet 2004 à Décembre 2009 : Gouvernant(e) – Hôtel Moderne ** - Quimper ● Février 2001 à Juin 2004 : Gouvernant(e) – Hôtel Campanile ** - Brest ● Mai 2000 à Janvier 2001 : Gouvernant(e) – Société de nettoyage Alinunet - Brest ● Février 1998 à Avril 2000 : Chef de rang – Hôtel Novotel - Rennes ● Septembre 1996 à Janvier 1998 : Serveur(se) – Brasserie de la Tour – Rennes ● Août 1995 à Août 1996 : Période de chômage ● Octobre 1990 à Juillet 1995 : Secrétaire de Direction – Société Bantex - Rennes 		
<u>DIVERS :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais et Espagnol courants - Italien niveau correct - Centres d'intérêts : musique classique, triathlon 		

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° 6	2/2