

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° 12

MARDI 27 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 gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens) et, en accord avec la direction, vous souhaitez recruter un(e) assistant(e) pour vous aider dans vos tâches quotidiennes.

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

Annexe 1 : CV de Monsieur (Madame) MOYA.

Sujet :

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

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° 12	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° 12**MARDI 27 MAI 2014 – APRÈS-MIDI****Annexe 1 (destinée au candidat)**

<i>CURRICULUM VITAE</i>		
M. (Mme) Patrice (Patricia) MOYA 25 avenue des Amandiers 49 000 ANGERS 02 83 81 50 76 pat.moya@orange.fr	Né(e) le : 30/10/79 à Saumur Marié(e) trois enfants	PHOTO
<u>FORMATION :</u> BEP Restaurant – 1997 BTH Réception – 1999 Formation femme de chambres – Académie Accor - 2010		
<u>EXPERIENCE PROFESSIONNELLE :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Juin 2013 à Avril 2014 : 1^{ère} femme de chambre – IBIS - Angers • Janvier 2011 à Avril 2013 : Réceptionniste IBIS Puteaux • Juillet 2010 à Décembre 2011 : Femme de chambre puis 1^{ère} femme de chambre IBIS Sophia Antipolis • Avril à juin 2010 : Formation Accor + stages • Mai 2007 à Mars 2010 : Congé parental • Février 2004 à Avril 2007 : Réceptionniste IBIS Sophia Antipolis • Août 1999 à Janvier 2004 : Réceptionniste tournant(e) Campanile Nice Stages restaurant, étages et réception pendant les formations.		
<u>DIVERS :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais courant - Italien niveau correct - Centres d'intérêts : patinage artistique, tennis 		

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° 12	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° 12**MARDI 27 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) Patrice(Patricia) MOYA.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous avez rendez-vous avec le(a) gouvernant(e) de l'hôtel (du centre d'examens).

Comportement :

- Vous êtes réservé(e) mais volontaire.
- Vous êtes disponible dès maintenant : vous avez démissionné de votre dernier poste pour suivre votre conjoint(e), muté dans la région.
- Vous n'avez travaillé que dans l'hôtellerie économique par manque d'opportunités. Par contre, le fait de n'avoir travaillé que dans l'hôtellerie de chaîne est une gêne pour vous (image standardisée).
- Malgré une solide expérience en réception, vous avez choisi de travailler aux étages car vous y êtes plus à l'aise et les horaires facilitent votre vie de famille.
- Vous n'avez jamais occupé le poste d'assistant(e) gouvernant(e), mais vous y êtes prêt(e) et vous êtes motivé(e).

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

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

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° 12	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

MARDI 27 MAI 2014 – APRÈS-MIDI**Sujet N° 12****Annexe 1 (destinée à la commission d'interrogation)**

<i>CURRICULUM VITAE</i>		
M. (Mme) Patrice (Patricia) MOYA 25 avenue des Amandiers 49 000 ANGERS 02 83 81 50 76 pat.moya@orange.fr	Né(e) le : 30/10/79 à Saumur Marié(e) trois enfants	<div style="text-align: center;">PHOTO</div>
<u>FORMATION :</u> BEP Restaurant – 1997 BTH Réception – 1999 Formation femme de chambres – Académie Accor - 2010		
<u>EXPERIENCE PROFESSIONNELLE :</u> <ul style="list-style-type: none"> ● Juin 2013 à Avril 2014 : 1^{ère} femme de chambre – IBIS - Angers ● Janvier 2011 à Avril 2013 : Réceptionniste IBIS Puteaux ● Juillet 2010 à Décembre 2011 : Femme de chambre puis 1^{ère} femme de chambre IBIS Sophia Antipolis ● Avril à juin 2010 : Formation Accor + stages ● Mai 2007 à Mars 2010 : Congé parental ● Février 2004 à Avril 2007 : Réceptionniste IBIS Sophia Antipolis ● Août 1999 à Janvier 2004 : Réceptionniste tournant(e) Campanile Nice Stages restaurant, étages et réception pendant les formations.		
<u>DIVERS :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais courant - Italien niveau correct - Centres d'intérêts : patinage artistique, tennis 		

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° 12	2/2