

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restaurant Session 2015 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 2</b> <b>Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
---

### Sujet N° 8

**VENDREDI 29 MAI 2015 - APRÈS-MIDI**

#### FICHE CANDIDAT

**Thème principal :**

Recrutement d'un(e) réceptionniste.

**Situation :**

Vous êtes chef de réception dans l'hôtel (du centre d'examens).  
Vous devez renforcer votre équipe par l'embauche d'un(e) réceptionniste.  
Vous allez recevoir monsieur (madame) DELPIERRE en entretien.

**Sujet :**

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

Session <b>2015</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 8</b>	<b>1/2</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2015 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et Réalisations techniques : épreuve pratique			
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° 8****VENDREDI 29 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****Annexe (destinée au candidat)**

CURRICULUM VITAE		
<b>Dominique DELPIERRE</b> 25 rue P. Lebrun (ville du centre d'examen) 06.23.58.69.11 <a href="mailto:domidel@gmail.com">domidel@gmail.com</a>	Né(e) le 02 février 1992 à (ville du centre d'examen) célibataire	<b>PHOTO</b>
<b>FORMATION :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bac technologique hôtellerie restauration en 2013</li> <li>- BTS hôtellerie option A (préparé pour la session 2015)</li> </ul>		
<b>EXPÉRIENCES :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stage d'avril à juillet 2014 : hôtel Hermitage Barrière à La Baule – réceptionniste tournant</li> <li>- Aout 2013 : Emploi saisonnier en Angleterre – garde d'enfants dans une famille</li> <li>- Juillet 2013 : Emploi saisonnier – guide touristique/accompagnateur pour un autocariste de la région</li> <li>- Stage en juillet et aout 2012 : Hôtel du Palais à Biarritz – service en salle et réception</li> <li>- Stage en juillet et aout 2011 : Hilton à Orly – cuisine</li> </ul>		
<b>DIVERS :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permis de conduire en cours</li> <li>- PSC1 (brevet de secourisme)</li> <li>- Nombreux engagements associatifs et locaux (sportifs, culturels, caritatifs...)</li> </ul>		

Session <b>2015</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 8</b>	<b>2/2</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

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

### Sujet N° 8

**VENDREDI 29 MAI 2015 - APRÈS-MIDI**

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

**Thème principal :**

Recrutement d'un(e) réceptionniste.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous avez rendez-vous ce jour avec le (la) chef de réception.

**Mise en Œuvre :**

Un des membres du jury jouera le rôle de Dominique.

**Comportement :**

Vous êtes stressé(e) parce qu'il s'agit de votre premier entretien de recrutement pour un emploi.

Vos études se terminent bientôt, vous recherchez votre premier emploi pour devenir autonome financièrement.

Vous connaissez les tâches de la réception au travers de vos stages (toujours dans des catégories supérieures).

Vous connaissez bien la région ; vous y avez toujours vécu.

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

Partie 1 : Prise de contact

Partie 2 : *Utilisation de la grille – D : Recruter*

- Accueillir le(la) candidat(e).
- Identifier les capacités professionnelles et les expériences passées du candidat (23 ans).
- Questionner sur ses attentes, son avenir, ses motivations.
- Identifier ses traits de personnalité.
- Testez les réactions du candidat face à une situation professionnelle.
- Présenter l'entreprise et précisez les activités liées au poste de réceptionniste : Connaissance du poste de travail : tâches, compétences requises, langues étrangères.
- Préciser les termes du contrat de travail, conditions de travail, salaire.
- Prendre congé en fixant le délai de réponse.

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle :**

*Pertinence des supports utilisés et produits :*

- Construction et utilisation d'une grille d'analyse de poste.

*Utilisation des techniques et des outils :*

- Connaissance de l'entreprise et du profil de poste.

*Comportement professionnel verbal et non verbal :*

- Attitude et langage adaptés.

Session <b>2015</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 8</b>	<b>1/2</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie-Restaurant Session 2015 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

**Atelier 2**  
**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet N° 8****VENDREDI 29 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****Annexe (destinée à la commission d'interrogation)**

CURRICULUM VITAE		
<b>Dominique DELPIERRE</b> 25 rue P. Lebrun (ville du centre d'examen) 06.23.58.69.11 <a href="mailto:domidel@gmail.com">domidel@gmail.com</a>	Né(e) le 02 février 1992 à (ville du centre d'examen) célibataire	<b>PHOTO</b>
<b>FORMATION :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bac technologique hôtellerie restauration en 2013</li> <li>- BTS hôtellerie option A (préparé pour la session 2015)</li> </ul>		
<b>EXPÉRIENCES :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stage d'avril à juillet 2014 : hôtel Hermitage Barrière à La Baule – réceptionniste tournant</li> <li>- Aout 2013 : Emploi saisonnier en Angleterre – garde d'enfants dans une famille</li> <li>- Juillet 2013 : Emploi saisonnier – guide touristique/accompagnateur pour un autocariste de la région</li> <li>- Stage en juillet et aout 2012 : Hôtel du Palais à Biarritz – service en salle et réception</li> <li>- Stage en juillet et aout 2011 : Hilton à Orly – cuisine</li> </ul>		
<b>DIVERS :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permis de conduire en cours</li> <li>- PSC1 (brevet de secourisme)</li> <li>- Nombreux engagements associatifs et locaux (sportifs, culturels, caritatifs...)</li> </ul>		

Session <b>2015</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 8</b>	<b>2/2</b>