

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restaurant Session 2018 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

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

### Sujet N° 11

**MERCREDI 30 MAI 2018 – MATIN**

### FICHE CANDIDAT

#### Thème principal :

Recrutement d'une femme (d'un valet) de chambre du soir

#### Situation :

Nous sommes le (jour d'examen)

Vous êtes responsable hébergement de l'hôtel (du centre d'examens).

Afin de garantir à vos clients un service de la couverture soigné, vous décidez de recruter une personne supplémentaire.

Vous avez sélectionné le CV de Nell BATAILLE (annexe 1).

Vous le (la) rencontrez aujourd'hui pour un entretien de recrutement.

#### Sujet :

- **Préparer** les documents nécessaires à l'entretien d'embauche
- **Accueillez** le (la) candidat(e)
- **Menez** l'entretien
- **Justifiez** votre décision à l'issue de l'entretien

SESSION <b>2018</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° 11</b>	<b>1/2</b>

**HRE4ARP**

BTS Hôtellerie-Restoration Session 2018 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

**Sujet N° 11****MERCREDI 30 MAI 2018 – MATIN****ANNEXE 1****CURRICULUM VITAE**

Nell BATAILLE  
 12 rue de la Gare  
 53000 LAVAL  
 Tèl 06 12 98 53 20  
 Mail : [nell.bataille@gmail.com](mailto:nell.bataille@gmail.com)

Nationalité Française  
 Célibataire, 22 ans  
 Permis B (en cours)

**FORMATIONS**

2012 Brevet des collèges  
 2014 CAP Agent polyvalent de restauration

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

2014 Stagiaire au CHU de Rennes  
 2014/2016 Vendeuse de fromages à l'Intermarché de Gueret (Creuse)  
 2016/2018 Femme de chambre pour la Société de nettoyage Cleannet, spécialisée en hôtellerie dans la ville du centre d'examens

**COMPÉTENCES**

Langues : Bases d'anglais  
 Informatique : Word

**CENTRES D'INTÉRÊTS**

La danse  
 Le cinéma

SESSION <b>2018</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° 11</b>	<b>2/2</b>

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restauration Session 2018 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° 11

**MERCREDI 30 MAI 2018 – MATIN**

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

#### **Thème principal :**

Recrutement d'une femme (d'un valet) de chambre du soir

#### **Situation :**

Nous sommes le (jour d'examen)

Vous êtes responsable hébergement de l'hôtel (du centre d'examens).

Afin de garantir à vos clients un service de la couverture soigné, vous décidez de recruter une personne supplémentaire.

Vous avez sélectionné le CV de Nell BATAILLE (annexe 1).

Vous le (la) rencontrez aujourd'hui pour un entretien de recrutement.

#### **Mise en œuvre :**

Un membre du jury joue le rôle de Nell BATAILLE

#### **Comportement :**

- Vous travaillez actuellement pour une société qui vous envoie dans différents hôtels et vous souhaiteriez vous fixer dans un seul établissement.
- Vous n'avez aucune connaissance relative au service de la couverture ni des exigences de l'hôtellerie haut de gamme.
- Votre comportement montre que vous êtes courageux (se).

Utilisation de la grille **D : RECRUTER**.

#### **Partie 1 : Paraître**

#### **Résultats attendus :**

#### **Partie 2 : Mise en situation**

- Accueil du recruté
- Présentation du poste à pourvoir : *connaissance des tâches, des horaires, des compétences requises*
- Etude du CV et de l'expérience du (de la) recruté(e)
- Identification des motivations
- Evaluation des capacités du (de la) recruté(e) : *Savoir-être, capacités...*
- Prise de congé et évocation de l'avenir.
- Prise de position auprès du jury pour présenter la décision finale d'embauche

#### **Partie 3 - Communication en situation professionnelle**

*Pertinence des supports utilisés et produits :*

- Fiche de poste, profil de poste, grille d'évaluation d'entretien.

*Utilisation des techniques et des outils :*

*Comportement professionnel verbal et non verbal :*

- Attitude et langage adaptés.

SESSION <b>2018</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° 11</b>	<b>1/2</b>

## HRE4ARP

BTS Hôtellerie-Restaurant Session 2018 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

### Sujet N° 11

**MERCREDI 30 MAI 2018 – MATIN**

#### **ANNEXE 1 (destinée à la commission d'interrogation)**

#### *CURRICULUM VITAE*

Nell BATAILLE  
12 rue de la Gare  
53000 LAVAL  
Tél 06 12 98 53 20  
Mail : [nell.bataille@gmail.com](mailto:nell.bataille@gmail.com)

Nationalité Française  
Célibataire, 22 ans  
Permis B (en cours)

#### **FORMATIONS**

2012 Brevet des collèges  
2014 CAP Agent polyvalent de restauration

#### **EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

2014 Stagiaire au CHU de Rennes  
2014/2016 Vendeuse de fromages à l'Intermarché de Gueret (Creuse)  
2016/2018 Femme de chambre pour la Société de nettoyage Cleannet, spécialisée en hôtellerie dans la ville du centre d'examen

#### **COMPÉTENCES**

Langues : Bases d'anglais  
Informatique : Word

#### **CENTRES D'INTÉRÊTS**

La danse  
Le cinéma

SESSION <b>2018</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° 11</b>	<b>2/2</b>