

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

Sujet N° 2**MARDI 17 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un(une) night-auditor.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Votre night-auditor actuel(le) a donné son préavis de démission, vous devez donc pourvoir son poste sans tarder.

Vous avez reçu le curriculum vitae de François(e) DEMANGE (annexe 1) et l'avez convoqué(e) pour un entretien.

Sujet :

- **Préparez** les documents nécessaires à l'entretien d'embauche.
- **Accueillez** le candidat.
- **Menez** l'entretien.
- **Justifiez** votre décision d'embauche à l'issue de l'entretien.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 2**MARDI 17 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Annexe 1 - Curriculum Vitae**

François(e) DEMANGE
 14 rue des corbières
 Ville du centre d'examens
 03 14 24 41 42
 06 42 41 24 14
f.demange@yahoo.fr

né(e) le 14 décembre 1991 à la Flèche (72)
 Pacsé(e), 1 enfant de 3 ans

Formation

Baccalauréat professionnel restauration option Service, en 2007, à Talence.
 BTS hôtellerie restauration option A, en 2009, à Toulouse.

Expérience professionnelle

Juin 2014 à ce jour : réceptionniste tournant à l'Hôtel de la Comédie **** – Ville du centre d'examens – 250 chambres.
 Janvier 2013 à Juin 2014 : réceptionniste à l'hôtel du Port *** – Ile d'Yeu – 58 chambres.
 Mars 2012 à Janvier 2013 : gouvernant(e) d'étages à l'hôtel Melia resort **** – Marbella (Espagne) – 310 chambres et villas.
 Octobre 2009 à Décembre 2010 : bagagiste puis assistant(e) concierge à l'hôtel The Globe **** – Londres (Grande-Bretagne) – 247 chambres.

Stages en restauration commerciale durant la formation de Bac professionnel et stage de BTS dans les étages de l'hôtel Hilton de Roissy.

Langues vivantes

Anglais : courant
 Allemand : bonnes notions
 Espagnol : courant mais peu pratiqué depuis 2013

Centres d'intérêts

Boxe thaïlandaise, calligraphie japonaise, mangas, cinéma.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 2

MARDI 17 MAI 2016 – APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Recrutement d'un(une) night-auditor.

Situation fournie au candidat :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Votre night-auditor actuel(le) a donné son préavis de démission, vous devez donc pourvoir son poste sans tarder.

Vous avez reçu le curriculum vitae de François(e) DEMANGE (annexe 1) et l'avez convoqué(e) pour un entretien.

Mise en œuvre :

Un des membres de la commission d'interrogation joue le rôle de François(e) DEMANGE.

Comportement :

- Vous êtes dynamique et de bonne présentation.
- Vous avez une expérience confirmée qui vous rend un peu trop sur(e) de vous.
- La période de décembre 2010 à mars 2012, vide dans votre CV, est un souci pour vous. Vous avez eu une longue période de chômage.
- Vous serez disponible dans deux mois (un mois de préavis et un mois de vacances).
- Vous choisissez le travail de nuit pour pouvoir vous occuper de votre enfant pendant la journée.

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

Partie 1 – Prise de contact

- Accueil du candidat

Partie 2 - Utilisation de la grille D - RECRUTER

- Étude du CV et recherche de la motivation du candidat.
- Recherche des compétences du candidat.
- Évaluation des connaissances du poste et de la connaissance de la plaquette de l'hôtel.
- Toute décision d'embauche est acceptée lorsque celle-ci est argumentée.

Partie 3 - Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Rédiger une fiche de poste et de profil de poste.

Utilisation des techniques et des outils :

- Capacité d'écoute, d'analyse d'informations et connaissance des techniques de communication.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2 Coefficient	60 min 0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	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 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 2

MARDI 17 MAI 2016 – APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)
Annexe 1 - Curriculum Vitae

François(e) DEMANGE
14 rue des corbières
Ville du centre d'examens
03 14 24 41 42
06 42 41 24 14
f.demange@yahoo.fr

né(e) le 14 décembre 1991 à la Flèche (72)
Pacsé(e), 1 enfant de 3 ans

Formation

Baccalauréat professionnel restauration option Service, en 2007, à Talence.
BTS hôtellerie restauration option A, en 2009, à Toulouse.

Expérience professionnelle

Juin 2014 à ce jour : réceptionniste tournant à l'Hôtel de la Comédie **** – Ville du centre d'examens – 250 chambres.
Janvier 2013 à Juin 2014 : réceptionniste à l'hôtel du Port *** – Ile d'Yeu – 58 chambres.
Mars 2012 à Janvier 2013 : gouvernant(e) d'étages à l'hôtel Melia resort **** – Marbella (Espagne) – 310 chambres et villas.
Octobre 2009 à Décembre 2010 : bagagiste puis assistant(e) concierge à l'hôtel The Globe **** – Londres (Grande-Bretagne) – 247 chambres.

Stages en restauration commerciale durant la formation de Bac professionnel et stage de BTS dans les étages de l'hôtel Hilton de Roissy.

Langues vivantes

Anglais : courant
Allemand : bonnes notions
Espagnol : courant mais peu pratiqué depuis 2013

Centres d'intérêts

Boxe thaïlandaise, calligraphie japonaise, mangas, cinéma.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	2/2