

| 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° 12**MARDI 24 MAI 2016 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) réceptionniste.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Un de vos réceptionnistes, Yvan, vient de vous envoyer son arrêt de longue maladie pour 6 mois.

Pour faire face à cette situation, vous devez recruter rapidement un remplaçant et vous avez retenu, entre autres, la candidature de monsieur (madame) ANTONIOS et vous le (la) recevez aujourd'hui pour un entretien.

Annexe 1 : CV de monsieur (madame) ANTONIOS.**Sujet :**

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

| | | | |
|------------------------|--|--------------------|---------------|
| 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° 12 | 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° 12**MARDI 24 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****ANNEXE 1 (destinée au candidat)**

| <i>CURRICULUM VITAE</i> | | |
|---|--|--------------|
| M. (Mme) Noa ANTONIOS 18 Avenue Henri Martin Ville (du centre d'examens) 07 28 56 14 35 noa.antonios@gmail.com | Né(e) le : 08.09.1991 à Lyon En couple sans enfant | PHOTO |
| <u>EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES :</u> Réceptionniste - Hôtel Les Hautes Bruyères ** Écully (69) – d'Avril 2015 à ce jour. Réceptionniste - IBIS Lyon Gerland – de Juillet 2013 à Mars 2015. | | |
| <u>COMPÉTENCES :</u> Maîtrise des logiciels du Pack Office . Maîtrise des logiciels hôteliers Opéra et Betisoft Evolution . Anglais : maîtrise professionnelle . | | |
| <u>FORMATION :</u> 2009-2012 : BAC Professionnel Hôtellerie option Commercialisation et Services en restauration - Lycée Hôtelier Hélène Boucher à Vénissieux (près de Lyon). 2012-2013 : Mention complémentaire Accueil Réception – Lycée Hôtelier François Rabelais à Lyon. | | |
| <u>AUTRES :</u> Centres d'intérêt : Histoire de France, visites culturelles. Activités sportives : golf, VTT. | | |

| | | | |
|-------------------------|--|--------------------|---------------|
| 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° 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 2 Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail |
|---|

Sujet N° 12**MARDI 24 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) réceptionniste.

Mise en œuvre :

Un membre du jury joue le rôle de monsieur (madame) Noa ANTONIOS.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous avez rendez-vous avec le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Comportement :

- Vous êtes dynamique et plein d'assurance, certain de convaincre le chef de réception que vous êtes la personne idéale pour ce poste.
- Vous êtes disponible dès maintenant car vous souhaitez travailler dans une entreprise de catégorie supérieure.
- Vous êtes préoccupé(e) par vos conditions de travail et votre rémunération.

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

Annexe 1 : CV de monsieur (madame) ANTONIOS.*Les candidats auront accès librement aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.*

| | | | |
|------------------------|--|--------------------|---------------|
| 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° 12 | 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° 12**MARDI 24 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****ANNEXE 1**

| <i>CURRICULUM VITAE</i> | | |
|---|--|--------------|
| M. (Mme) Noa ANTONIOS 18 Avenue Henri Martin Ville (du centre d'examens) 07 28 56 14 35 noa.antonios@gmail.com | Né(e) le : 08.09.1991 à Lyon En couple sans enfant | PHOTO |
| <u>EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :</u> Réceptionniste - Hôtel Les Hautes Bruyères Ecully (69) – d'Avril 2015 à ce jour. Réceptionniste - IBIS Lyon Gerland – de Juillet 2013 à Mars 2015. | | |
| <u>COMPETENCES :</u> Maîtrise des logiciels du Pack Office . Maîtrise des logiciels hôteliers Opéra et Betisoft Evolution . Anglais : maîtrise professionnelle . | | |
| <u>FORMATION :</u> 2009-2012 : BAC Professionnel Hôtellerie option Commercialisation et Services en restauration - Lycée Hôtelier Hélène Boucher à Vénissieux (près de Lyon). 2012-2013 : Mention complémentaire Accueil Réception – Lycée Hôtelier François Rabelais à Lyon. | | |
| <u>AUTRES :</u> Centres d'intérêt : histoire de France, visites culturelles. Activités sportives : golf, VTT. | | |

| | | | |
|------------------------|--|--------------------|---------------|
| 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° 12 | 2/2 |