

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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

19 mai 2011 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Recrutement d'un(e) une night-auditor.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous souhaitez renforcer l'équipe de nuit, en recrutant un(e) night-auditor qui sera plus particulièrement en charge des dossiers des débiteurs divers avant leur transfert au service comptabilité. En effet, votre clientèle a évolué et de plus en plus de réservations passent par des agences de voyages, d'où une multiplication des prescripteurs.

Vous avez reçu le curriculum vitae de Paul(e) COUTURIER (annexe 1) et l'avez convoqué(e) dans 40 minutes pour un entretien.

Sujet :

- **Préparez** le déroulement de l'entretien.
- **Conduisez** l'entretien.
- **Justifiez** auprès du jury votre décision, après l'entretien.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2011	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <i>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</i>	SUJET N° 8	1/2

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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

19 mai 2011 – Après-midi

Annexe 1 – (destinée au candidat)

Paul(e) COUTURIER
4, avenue du colibri
69 000 Lyon

04 14 24 41 42
06 42 41 24 14
pol-couturier@aol.fr

né(e) le 14 décembre 1984 à la Flèche (72)
Pacsé(e), 1 enfant de 3 ans

Formation

Baccalauréat professionnel restauration option Service, en 2002, à Talence.
BTS hôtellerie restauration option A, en 2004, à Toulouse.

Expérience professionnelle

Juin 2009 à ce jour : réceptionniste tournant à l'hôtel de la Comédie – Lyon – 4 étoiles de 250 chambres.
Janvier 2008 à Juin 2009 : réceptionniste à l'hôtel du Port – Ile d'Yeu – 3 étoiles de 58 chambres.
Mars 2007 à Janvier 2008 : gouvernant(e) d'étages à l'hôtel Melia Resort – Marbella (Espagne) – 4 étoiles de 310 chambres et villas.
Octobre 2004 à Décembre 2005 : bagagiste puis assistant concierge à l'hôtel « The Globe » – Londres (Grande-Bretagne) – 4 étoiles de 247 chambres.

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

Langues vivantes

Anglais : courant
Espagnol : courant mais peu pratiqué depuis 2008

Centres d'intérêts

Boxe thaïlandaise, calligraphie japonaise, mangas, cinéma.

SESSION 2011	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <i>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</i>	SUJET N° 8	2/2

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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

19 mai 2011 – 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).

Vous souhaitez renforcer l'équipe de nuit, en recrutant un night-auditor qui sera plus particulièrement en charge des dossiers des débiteurs divers avant leur transfert au service comptabilité. En effet, votre clientèle a évolué et de plus en plus de réservations passent par des agences de voyages, d'où une multiplication des prescripteurs.

Vous avez reçu le curriculum vitae de Paul(e) COUTURIER (annexe 1) et l'avez convoqué(e) dans 40 minutes pour un entretien.

Mise en Œuvre :

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

Comportement :

Vous êtes dynamique et de bonne présentation.

Vous avez une expérience solide qui vous rend un peu trop sûr(e) de vous.

La période de décembre 2005 à mars 2007, 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 :

Prise de contact.

- Accueil du candidat

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.

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	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2011	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	1/2

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratiques			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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

19 mai 2011 – Après-midi

Annexe 1 (Destinée à la commission d'interrogation)

Paul(e) COUTURIER
4, avenue du colibri
69 000 Lyon

04 14 24 41 42
06 42 41 24 14
pol-couturier@aol.fr

né(e) le 14 décembre 1984 à la Flèche (72)
Pacsé(e), 1 enfant de 3 ans

Formation

Baccalauréat professionnel restauration option Service, en 2002, à Talence.
BTS hôtellerie restauration option A, en 2004, à Toulouse.

Expérience professionnelle

Juin 2009 à ce jour : réceptionniste tournant à l'hôtel de la Comédie – Lyon – 4 étoiles de 250 chambres.
Janvier 2008 à Juin 2009 : réceptionniste à l'hôtel du Port – Ile d'Yeu – 3 étoiles de 58 chambres.
Mars 2007 à Janvier 2008 : gouvernant(e) d'étages à l'hôtel Melia Resort – Marbella (Espagne) – 4 étoiles de 310 chambres et villas.
Octobre 2004 à Décembre 2005 : bagagiste puis assistant concierge à l'hôtel « The Globe » – Londres (Grande-Bretagne) – 4 étoiles de 247 chambres.

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

Langues vivantes

Anglais : courant
Espagnol : courant mais peu pratiqué depuis 2008

Centres d'intérêts

Boxe thaïlandaise, calligraphie japonaise, mangas, cinéma

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2011	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <i>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</i>	SUJET N° 8	2/2