

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	Coef 1,50
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 n° 2****Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 8****Jeudi 24 mai 2012 - Soir****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).

Vous avez fait paraître une annonce dans le journal « l'Hôtellerie » afin de pourvoir un poste de réceptionniste.

La candidature de M. (Mme) **Dominique Marchant** a retenu votre attention et vous le (la) recevez aujourd'hui pour un entretien de recrutement.**Sujet :**

- **Préparez** l'entretien de recrutement.
- **Réalisez** l'entretien de recrutement.
- **Justifiez** votre décision auprès du jury.

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 min</b>
<b>2012</b>	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<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>

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	Coef 1,50
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 n° 2****Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 8****Jeudi 24 mai 2012 - Soir****FICHE CANDIDAT – CURRICULUM VITAE**

M. (Mme) Dominique Marchant  
 4 rue du Bagne  
 83000 TOULON  
 Tél : 06 52 41 12 12

Marié(e), 32 ans – 2 jumeaux de 3 ans.

**Expérience professionnelle :**

2005 – 2009 Réceptionniste de jour à l'hôtel New Hôtel Tour Blanche 3 étoiles (Toulon).  
 2003 – 2005 Réceptionniste de jour à l'hôtel Le Provençal 3 étoiles à Giens (83).  
 2001 – 2003 Hôte (hôtesse) d'accueil à l'office de tourisme d'Hyères Les Palmiers (83).  
 Étés 1999 et 2000 Travail d'été dans un café à Mainz en Allemagne : serveur (se).

**Diplômes :**

2001 Licence LEA Université Toulon - La Garde (83).  
 2000 DEUG LEA (Langues étrangères appliquées) Université Toulon - La Garde (83).  
 1998 Baccalauréat série B économique et social Lycée de Toulon.

**Langues :**

Anglais : anglais professionnel, lu, écrit et parlé.  
 Allemand : allemand professionnel, lu, écrit et parlé.  
 Espagnol : notions scolaires et universitaires, peu de pratique.

**Divers :**

Maîtrise de l'outil informatique : bureautique (Word et Excel), logiciel professionnel GHM EOLE.  
 Titulaire du Permis B.

**Loisirs :**

Randonnées, lecture, cuisine

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2012	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 8	2/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	Coef 1,50
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 n° 2****Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 8****Jeudi 24 mai 2012 - Soir****Fiche destinée à la commission d'interrogation****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) réceptionniste

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Le rôle de **Dominique Marchant** sera tenu par un membre de la commission d'interrogation.

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

**Comportement :**

- Vous êtes assez réservé(e), mais faites preuve de bonne volonté.
- Vous vous êtes arrêté(e) en accord avec votre épouse (mari) en congé parental d'éducation pour 3 ans pour élever vos deux jumeaux.
- Vous cherchez à reprendre une activité qui vous permette de les voir grandir et de passer des week-ends en famille et vous pensez que ce poste pourrait vous convenir.
- Malgré votre timidité, vous ne cachez pas que votre vie privée est plus importante que votre carrière professionnelle, sur laquelle vous avez fait une croix. Le métier de réceptionniste vous convient tout à fait et satisfait votre ambition personnelle.
- Vous avez une très bonne maîtrise des langues étrangères.
- Vous changez de région pour suivre votre épouse (mari), enseignant qui a demandé et obtenu sa mutation dans un établissement de la région (métier qui lui laisse une certaine liberté pour s'occuper en semaine des enfants).

Si le candidat parvient à créer un climat de confiance et de convivialité, M. (Mme) Marchant se détend et s'exprime plus librement.

**Résultats attendus, utilisation spécifique de la grille d'évaluation :**Partie 1 : *Prise de contact*Partie 2 : *Utilisation de la grille –D - Recruter*Partie 3 : *Communication en situation professionnelle -*

- *Pertinence des supports utilisés et produits* : fiche de poste, profil de poste et grille d'évaluation de l'entretien.
- *Utilisation des techniques et des outils* : Connaissance du poste, des tâches, des horaires et des compétences requises.

*Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.*

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2012	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 8</b>	<b>1/2</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	Coef 1,50
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 n° 2****Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail****Sujet n° 8****Jeudi 24 mai 2012 - Soir****Fiche destinée à la commission d'interrogation - CURRICULUM VITAE**

M. (Mme) Dominique Marchant  
 4 rue du Bagne  
 83000 TOULON  
 Tél : 06 52 41 12 12

Marié(e), 32 ans – 2 jumeaux de 3 ans.

**Expérience professionnelle :**

2005 – 2009 Réceptionniste de jour à l'hôtel New Hôtel Tour Blanche 3 étoiles (Toulon).  
 2003 – 2005 Réceptionniste de jour à l'hôtel Le Provençal 3 étoiles à Giens (83).  
 2001 – 2003 Hôte (sse) d'accueil à l'office de tourisme d'Hyères Les Palmiers (83).  
 Étés 1999 et 2000 Travail d'été dans un café à Mainz en Allemagne : serveur (se).

**Diplômes :**

2001 Licence LEA Université Toulon - La Garde (83).  
 2000 DEUG LEA (Langues étrangères appliquées) Université Toulon - La Garde (83).  
 1998 Baccalauréat série B économique et social Lycée de Toulon.

**Langues :**

Anglais : anglais professionnel, lu, écrit et parlé.  
 Allemand : allemand professionnel, lu, écrit et parlé.  
 Espagnol : notions scolaires et universitaires, peu de pratique.

**Divers :**

Maîtrise de l'outil informatique : bureautique (Word et Excel), logiciel professionnel GHM EOLE.  
 Titulaire du Permis B.

**Loisirs :**

Randonnées, lecture, cuisine

*Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.*

SESSION	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2012	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 8	2/2