

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

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

**Sujet n° 4****1 er JUIN 2010 –Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un personnel de réception tournant.

**Situation :**

Nous sommes le (date du jour de l'examen).

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

Afin de renforcer votre équipe, vous recherchez un(e) réceptionniste tournant(e).

Vous vous apprêtez à recevoir Monsieur (Madame) MAGNIN dont vous avez reçu le curriculum vitae (annexe 1).

**Sujet :**

- **Préparez et conduisez** l'entretien de recrutement.
- **Précisez** au jury votre décision à la fin de l'entretien.

SESSION <b>2010</b>	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES      Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° <b>4</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° 4**

**1 er JUIN 2010 –Après-midi**

**ANNEXE N° 1 (destinée au candidat)**

**CURRICULUM VITAE**

Claude MAGNIN  
20 boulevard Voltaire  
21000 DIJON

Tél. : 06.41.61.79.37.

Né (e) le 23/05/1988 à TOULOUSE (31)  
Célibataire

Photo

**FORMATION :**

- 2005 : Bac S au lycée J. Duhamel à Dole
- 2008 : BTS Hôtellerie restauration option A

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES :**

- |  |   |
|--|---|
| ▪ De juillet à août 2004:                      | Employé(e) polyvalent, camping 3 * - "Lons-le Saunier".       |
| ▪ Stage MAN d'avril à juillet 2006:            | Réceptionniste, Alliance Thalasso 4* - Pornic.                |
| ▪ Stage 1 <sup>ère</sup> année TS 4 mois 2007: | Assistant(e) Gouvernant – réceptionniste, Le Royal 4* - Evian |
| ▪ Du 01/09/09 au 30/04/2010:                   | Réceptionniste de nuit, London Bridge Hôtel 4 * - Londres     |

**LANGUES :**

- Espagnol : niveau professionnel parlé
- Anglais : niveau avancé.

**CENTRES D'INTÉRÊTS :**

Association : membre actif des Baladins du Château (théâtre)  
Loisirs : nature, lecture, sports collectifs, musique

SESSION <b>2010</b>	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> 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° 4</b>	<b>2/2</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° 4**

**1<sup>er</sup> JUIN 2010 –Après-midi**

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

**Thème principal :**

Recrutement d'un personnel de réception tournant.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Le responsable du secteur hébergement de l'hôtel (du centre d'examens) souhaite pourvoir le poste de réceptionniste tournant pour renforcer son équipe de travail.

Vous êtes Monsieur (Madame) Claude MAGNIN, vous êtes reçu(e) pour un entretien.

**Mise en œuvre :**

Un membre du jury assure le rôle de Monsieur (Madame) MAGNIN.

**Comportement :**

- Le candidat connaît bien les différentes fonctions de la réception mais utilise un vocabulaire peu adapté.
- Il souhaite évoluer vite.
- Il est libre "de suite".
- Il est spontané, dynamique et volontaire.

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

*Utilisation de la grille D – RECRUTER*

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle :**

**Pertinence des supports utilisés et produits :**

- Rédaction d'une grille servant de support à l'entretien et préparation d'un profil et/ou d'une fiche de poste.

**Utilisation des techniques et des outils :**

- Connaissance des méthodes de recrutement.

**Comportement professionnel verbal et non verbal :**

- Attitude et langage adaptés.

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

SESSION <b>2010</b>	EXAMEN: BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	<b>60 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° <b>4</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° 4**

**1<sup>er</sup> JUIN 2010 – Après-midi**

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

**CURRICULUM VITAE**

Claude MAGNIN  
20 boulevard Voltaire  
21000 DIJON

Tél. : 06.41.61.79.37.

Né (e) le 23/05/1988 à TOULOUSE (31)  
Célibataire

Photo

**FORMATION :**

- 2005 : Bac S au lycée J. Duhamel à Dole
- 2008 : BTS Hôtellerie restauration option A

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES :**

- |  |   |
|--|---|
| ▪ De juillet à août 2004:                      | Employé(e) polyvalent, camping 3 * - "Lons-le Saunier".       |
| ▪ Stage MAN d'avril à juillet 2006:            | Réceptionniste, Alliance Thalasso 4* - Pornic.                |
| ▪ Stage 1 <sup>ère</sup> année TS 4 mois 2007: | Assistant(e) gouvernant – réceptionniste, Le Royal 4* - Evian |
| ▪ Du 01/09/09 au 30/04/2010:                   | Réceptionniste de nuit, London Bridge Hôtel 4 * - Londres     |

**LANGUES :**

- Espagnol : niveau professionnel parlé
- Anglais : niveau avancé.

**CENTRES D'INTÉRÊTS :**

Association : membre actif des Baladins du Château (théâtre)  
Loisirs : nature, lecture, sports collectifs, musique

<b>SESSION</b> <b>2010</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>
<b>ÉPREUVE</b>	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N°</b> <b>4</b>	<b>2/2</b>