

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

<p align="center">Atelier 2</p> <p align="center">Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</p>
--

Sujet N° 2**MARDI 26 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'une femme de chambre du soir.

Situation :

Vous êtes gouvernant(e) dans l'hôtel (du centre d'examens). Vous recrutez une femme de chambre du soir. Vous avez passé une annonce dans le journal local et avez reçu la candidature de Dominique DANIEL. Son CV a attiré votre attention et vous l'avez convoqué(e) aujourd'hui pour un entretien. Vous avez déjà rencontré plusieurs personnes mais votre décision ne sera prise qu'après l'avoir rencontré(e).

Sujet :

- **Préparez** l'entretien de recrutement.
- **Accueillez** le candidat.
- **Menez** l'entretien de recrutement.
- **Justifiez** auprès du jury l'embauche ou non du candidat.

SESSION 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	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 26 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT – ANNEXE 1****CURRICULUM VITAE****Dominique DANIEL**14 rue du disque
75013 PARIS

Né(e) le 12/05/91.

Situation familiale : parent célibataire d'une fille de 7 ans.

CURSUS SCOLAIRE :

- 2010 – BP Gouvernante.
- 2008 – CAP Services Hôteliers.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE :

- 2014-aujourd'hui : Employé(e) d'étages dans un hôtel Kyriad.
- 2013-2014 : Employé(e) d'étages dans un hôtel Ibis Confort.
- 2012-2013 : Agent d'entretien dans une cantine scolaire.
- 2010-2012 : Aide à la personne, ménage, repassage, couture à domicile.

LANGUES :

- Anglais : niveau scolaire.
- Espagnol : notions.

LOISIRS :

- Natation.
- Lecture.

DIVERS :

- Membre actif d'une association de parents d'élèves.
- Permis B.

SESSION 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	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° 2

MARDI 26 MAI 2015 - APRÈS-MIDI

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Recrutement d'une femme de chambre du soir.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

L'hôtel souhaite recruter une femme de chambre du soir.

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

Mise en œuvre :

Un membre du jury joue le rôle de Dominique DANIEL.

Comportement :

- Vous êtes anxieux(se) car vous espérez beaucoup obtenir ce poste.
- Votre expérience ne vous a pas amené(e) à travailler dans un hôtel de la même catégorie que celui du centre d'examens. Vous êtes cependant très volontaire et souhaitez progresser dans cette voie.
- Si votre situation familiale (parent isolé) semble être un handicap, vos parents retraités et vivant à proximité sont disponibles.

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 de l'expérience du recruté(e).
- Identification des motivations du recruté(e).
- Évaluation des capacités du recruté(e).
- Présentation du poste à pourvoir.
- Prise de congé et évocation de l'avenir.

Partie 3 - Communication en situation professionnelle :

Pertinence des supports utilisés et produits :

- Fiche de poste, profil de poste, grille d'évaluation d'entretien.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance des tâches, des horaires, des compétences requises.

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Attitude et langage adaptés.

SESSION 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	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° 2**MARDI 26 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE JURY – ANNEXE 1****CURRICULUM VITAE****Dominique DANIEL**14 rue du disque
75013 PARIS

Né(e) le 12/05/91.

Situation familiale : parent célibataire d'une fille de 7 ans.

CURSUS SCOLAIRE :

- 2010 – BP Gouvernante.
- 2008 – CAP Services Hôteliers.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE :

- 2014-aujourd'hui : Employé(e) d'étages dans un hôtel Kyriad.
- 2013-2014 : Employé(e) d'étages dans un hôtel Ibis Confort.
- 2012-2013 : Agent d'entretien dans une cantine scolaire.
- 2010-2012 : Aide à la personne, ménage, repassage, couture à domicile.

LANGUES :

- Anglais : niveau scolaire.
- Espagnol : notions.

LOISIRS :

- Natation.
- Lecture.

DIVERS :

- Membre actif d'une association de parents d'élèves.
- Permis B.

SESSION 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 2	2/2