

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	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

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

**Sujet N° 6****JEUDI 28 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) réceptionniste pour l'hôtel (du centre d'examens).

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen) et vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez rendez-vous dans 40 minutes avec Valéry(ie) GOMEZ, candidat(e) au poste de réceptionniste.

Un des membres de votre équipe, en accord avec la direction de l'hôtel va bénéficier d'un Congé Individuel de Formation (C. I. F.) d'un an afin de préparer une licence en hôtellerie.

**Sujet :**

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

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
<b>2015</b>	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</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 1,5
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

**Sujet n° 6****JEUDI 28 MAI 2015 - APRÈS-MIDI****Annexe 1 (destinée au candidat)****CURRICULUM VITAE****Valéry(ie) Gomez**

54 rue de la République  
 00000 Ville du Centre d'Examen  
 Tel. : 06 21 54 58 59  
 Courriel : [valgomez@live.fr](mailto:valgomez@live.fr)

Nationalité française  
 Célibataire, 26 ans  
 Permis B et véhicule personnel

**FORMATION :**

- 2010 : Mention complémentaire « accueil-réception »
- 2008 : BTS Assistant de gestion PME-PMI
- 2006 : Bac Économique et Social

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES :**

- 2009 : Diverses missions de remplacements dans des PME locales en comptabilité (ADEXCO)
- Décembre 2009 à juin 2011 : réceptionniste de nuit au Mercure Centre ville Lille
- Juillet 2011 à septembre 2014 : réceptionniste tournant au Novotel Lesquin
- Novembre 2014 à ce jour : réceptionniste Ibis Style de (ville du centre d'examen)

**COMPÉTENCES INFORMATIQUES :**

- Pack office, Ciel, Hotix, Tarse

**LANGUES :**

- Très bon niveau d'anglais
- Espagnol : courant (langue maternelle)

**CENTRE D'INTÉRÊT :**

- Voyages en Amérique Latine

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
2015	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	SUJET N° 6	2/2

Études et réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont préparation</b>	Coef 1,5
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 n° 2**  
**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet n° 6**

**JEUDI 28 MAI 2015 - APRÈS-MIDI**  
**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Recrutement d'un(e) réceptionniste pour l'hôtel centre d'examens.

**Situation :**

Nous sommes (date de l'examen) et vous avez rendez-vous avec le chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

En accord avec la direction, un des réceptionnistes en poste bénéficie d'un C.I.F. et le candidat recrute une personne pour prendre sa place.

**Mise en œuvre :**

Un(e) membre de la commission d'interrogation joue le rôle de Valéry(ie)

**Comportement :**

Vous êtes intéressé(e) par le poste proposé, et vous posez beaucoup de questions sur : le type de contrat (CDD.) proposé, les raisons du recrutement : le Congé Individuel de Formation, le salaire proposé, etc. Cependant, vous avez des inquiétudes concernant les modalités de rupture du contrat avec l'hôtel Ibis Style avec lequel vous avez signé un contrat de travail en CDI en novembre 2014.

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

**Partie 2 : Utilisation de la grille D – Recruter**

- Étude du CV.
- Identification des motivations du (de la) recruté(e)
- Présentation de l'hôtel et du poste à pourvoir.
- Prise de congé
- Justification du choix

**Partie 3 : Communication en situation professionnelle**

- **Pertinence des supports utilisés et produits :**  
Rédaction d'une grille servant 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 à la situation de recrutement.

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

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
<b>2015</b>	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</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 1,5
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

## Sujet n° 6

**JEUDI 28 MAI 2015 6 APRÈS-MIDI**

**Annexe 1 (destinée à la commission d'interrogation)**

### CURRICULUM VITAE

#### **Valéry(ie) Gomez**

54 rue de la République  
00000 Ville du Centre d'Examen  
Tel. : 06 21 54 58 59  
Courriel : [valgomez@live.fr](mailto:valgomez@live.fr)

Nationalité française  
Célibataire, 26 ans  
Permis B et véhicule personnel

#### **FORMATION :**

- 2010 : Mention complémentaire « accueil-réception »
- 2008 : BTS Assistant de gestion PME-PMI
- 2006 : Bac Économique et Social

#### **EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES :**

- 2009 : Diverses missions de remplacements dans des PME locales en comptabilité (ADEXCO)
- Décembre 2009 à juin 2011 : réceptionniste de nuit au Mercure Centre ville Lille
- Juillet 2011 à septembre 2014 : réceptionniste tournant au Novotel Lesquin
- Novembre 2014 à ce jour : réceptionniste Ibis Style de (ville du centre d'examen)

#### **COMPÉTENCES INFORMATIQUES :**

- Pack office, Ciel, Hotix, Tarse

#### **LANGUES :**

- Très bon niveau d'anglais
- Espagnol : courant (langue maternelle)

#### **CENTRE D'INTÉRÊT :**

- Voyages en Amérique Latine

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	60 min
<b>2015</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° 6</b>	<b>2/2</b>