

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° 15**MARDI 22 NOVEMBRE 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Recrutement d'une lingère.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

L'hôtel souhaite recruter une lingère.

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 Camille DELAHOUSSE.

Comportement :

- Vous êtes un peu tendu(e) car vous souhaitez vraiment obtenir ce poste.
- Votre première expérience professionnelle en hôtellerie au Novotel vous a beaucoup plu mais ce n'était qu'un remplacement d'une employée en congé parental et celle-ci a repris son poste, l'hôtel n'a pas pu vous garder.
- Par la suite, vous n'avez pas eu de proposition en hôtellerie mais avez trouvé du travail en secteur EHPAD.
- Depuis 2 ans vous travaillez en crèche auprès des bébés et des jeunes enfants, ce poste vous plaît mais vous avez toujours gardé espoir de retravailler dans un hôtel, l'annonce de l'hôtel (du centre d'examens) est donc une réelle opportunité pour retrouver ce domaine professionnel qui vous passionne.
- Vous êtes assez disponible car vos 2 enfants ont maintenant 17 et 15 ans.

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :**Partie 1 – Prise de contact**

- Accueil du candidat ou de la candidate

Partie 2 – Utilisation de la grille D – Recruter

- Étude du CV et de l'expérience du (de la) recruté(e)
- Identification des motivations du (de la) recruté(e)
- Évaluation des capacités du (de la) 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 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 15	1/2

HRE4ARP

BTS Hôtellerie Restauration Session 2016

Option A Mercatique et gestion hôtelière

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° 15**MARDI 22 NOVEMBRE 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation) – ANNEXE 1****CURRICULUM VITAE****Camille DELAHOUSSE**

45 rue de la Chine – 75020 PARIS

Tél : 01.43.49.29.34 / 06.67.24.25.81

Né(e) le 29/08/1976

Situation familiale : marié(e) – 2 enfants

CURSUS SCOLAIRE :

- 1991 – Brevet des collèges
- 1993 – BEP couture
- 1995 – CAP services hôteliers

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE :

- 2014 – aujourd'hui : lingère à la crèche « La Maison Bleue » 75020 Paris
- 2010 – 2014 : lingère en EHPAD « Les Amandiers » 75020 Paris
- 2005 – 2010 : lingère en EHPAD « Résidence St Fargeau » 75020 Paris
- 1995 – 1997 : lingère Novotel Porte de Bagnolet (CDD remplacement congé parental)

LANGUES :

- Anglais : niveau scolaire
- Espagnol : niveau scolaire

LOISIRS :

- Aquagym
- Lecture

DIVERS :

- Permis de conduire (permis B)
- Membre d'un club de tricot
- Passionnée de mots fléchés

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 15	2/2