

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

**Sujet N° 10****LUNDI 23 MAI 2016 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un(e) gouvernant(e) d'étages

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous devez remplacer une gouvernante d'étages qui a donné sa démission.

Vous avez sélectionné le CV de Dominique LAMPLA (annexe 1).

Vous lui avez fixé un rendez-vous aujourd'hui pour un entretien de recrutement.

**Sujet :**

- **Préparez** les documents nécessaires à l'entretien d'embauche.
- **Accueillez** le candidat.
- **Menez** l'entretien.
- **Justifiez** votre décision d'embauche à l'issue de l'entretien.

Session <b>2016</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 10</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

**Atelier 2**  
**Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail**

**Sujet N° 10**

**LUNDI 23 MAI 2016 – APRÈS-MIDI**

**FICHE CANDIDAT**

**Annexe 1**

CURRICULUM VITAE

Dominique LAMPLA  
15 rue du moulin  
68340 RIQUEWHIR  
Tél : 07 98 47 54 12  
Courriel : [dom.lampla@gmail.com](mailto:dom.lampla@gmail.com)

Nationalité française  
Célibataire, 28 ans  
Permis B et véhicule personnel

**FORMATION**

2013 : Licence Professionnelle Management international de l'hôtellerie et de la restauration  
2012 : BTS Hôtellerie-Restauration option A  
2009 : BAC ES

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

2013 à ce jour : Gouvernant(e) d'étages Hôtel Novotel Colmar  
2011 : Stagiaire réceptionniste tournant Hôtel Hyatt Regency Paris CDG  
2010 : Stagiaire gouvernant(e) Hôtel Mercure Le Président - Biarritz

**COMPÉTENCES INFORMATIQUES**

Bonne maîtrise des logiciels bureautiques

**LANGUES**

Très bon niveau d'anglais  
Bonnes bases en espagnol

**CENTRES D'INTÉRÊT**

Photographe amateur

Session <b>2016</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 10</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. 1,5
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 2</b> <b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------

**Sujet N° 10****LUNDI 23 MAI 2016 - Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Recrutement d'une gouvernante d'étages.

**Situation :**

Nous sommes le (jour de l'examen).

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

Vous devez remplacer une gouvernante d'étages qui a donné sa démission.

Vous avez sélectionné le CV de Dominique LAMPLA (annexe 1).

Vous lui avez fixé un rendez-vous ce jour pour un entretien de recrutement.

**Mise en œuvre :**

Un membre de jury joue le rôle de Dominique LAMPLA.

**Comportement :**

Après une expérience principale en chaine intégrée, vous profiteriez de cette opportunité pour vous orienter vers une hôtellerie indépendante.

**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
- Identification des motivations du recruté
- Évaluation des capacités du recruté
- 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.

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

Session <b>2016</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 10</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

<b>Atelier 2</b>
<b>Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail</b>

**Sujet N° 10      Annexe 1**

**LUNDI 23 MAI 2016 – Après-midi**

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

**CURRICULUM VITAE**

Dominique LAMPLA

15 rue du moulin

68340 RIQUEWHIR

Tél : 07 98 47 54 12

Courriel : [dom.lampla@gmail.com](mailto:dom.lampla@gmail.com)

Nationalité française

Célibataire, 28 ans

Permis B et véhicule personnel

**FORMATION**

2013 : Licence Professionnelle Management international de l'hôtellerie et de la restauration

2012 : BTS Hôtellerie-Restauration option A

2009 : BAC ES

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

2013 à ce jour : Gouvernant(e) d'étages Hôtel Novotel Colmar

2011 : Stagiaire réceptionniste tournant Hôtel Hyatt Regency Paris CDG

2010 : Stagiaire gouvernant(e) Hôtel Mercure Le Président - Biarritz

**COMPÉTENCES INFORMATIQUES**

Bonne maîtrise des logiciels bureautiques

**LANGUES**

Très bon niveau d'anglais

Bonnes bases en espagnol

**CENTRES D'INTÉRÊT**

Photographe amateur

Session <b>2016</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A    MERCATIQUE ET GESTION HOTELIÈRE	<b>Atelier 2</b>	<b>60 min</b>
		<b>Coefficient</b>	<b>0,75</b>
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 10</b>	<b>2/2</b>