

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° 7****VENDREDI 20 MAI 2016 – MATIN****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Recrutement d'un concierge.

**Situation :**

Responsable d'hébergement de l'hôtel (du centre d'examens), vous avez convoqué monsieur (madame) BELTRAMI afin de le recevoir en entretien d'embauche pour le poste de concierge.

Vous souhaitez personnaliser les prestations de service de votre clientèle et vous démarquer de la concurrence. La direction de votre hôtel vous a donné carte blanche pour ce 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	Atelier 2	60 min
		Coefficient	0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</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° 7****VENDREDI 20 MAI 2016 – MATIN****FICHE CANDIDAT**  
(C.V. du candidat)

Dominique BELTRAMI  
 1 Victoria Lane  
 Plymouth SW 567 England  
 Tel : 07 14 18 39 42  
 Email : [D-beltra@hotmail.fr](mailto:D-beltra@hotmail.fr)  
 Né(e) le 13 Mars 1986 à Nantes  
 Célibataire

**Formation scolaire**

Lycée Emile Zola à Saint Nazaire  
 Lycée hôtelier P. Bocuse à Brest

Bac Es en 2004  
 BTS en 2007

**Expériences professionnelles**

Serveur au restaurant Chez Ginette, St. Malo	Juin 2008 – Octobre 2008
Chef de rang à l'Hôtel Alpaga, Verbier Suisse	Décembre 2008 – Avril 2009
Chef de rang et barman à l'Hôtel Ambassador, Monaco	Mai 2009 – Octobre 2009
Réceptionniste à l'Hôtel du Golf Bleu, Bordeaux	Décembre 2009 – Mai 2011
Night-auditor à l'Hôtel St. Louis, Evian	Juillet 2011 – Mai 2013
Réceptionniste à l'Hôtel Henry V, Plymouth Angleterre	depuis juillet 2013

**Divers**

Excellente maîtrise de l'Anglais  
 Bonnes notions de l'Italien, de l'Allemand et de l'Espagnol  
 Permis de conduire B  
 Maîtrise de P.C Apple et multimédia  
 Sport : Marathon de New York novembre 2009  
 « Gap Year » (année sabbatique) après le BTS pour voyager 9 mois en Amérique du Sud

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° 7</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

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

**Sujet N° 7**

**VENDREDI 20 MAI 2016 – MATIN**

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

**Thème principal :**

Recrutement d'un concierge.

**Situation :**

Responsable d'hébergement de l'hôtel (du centre d'examens), vous avez convoqué monsieur (madame) BELTRAMI afin de le recevoir en entretien d'embauche pour le poste de concierge.

Vous souhaitez personnaliser les prestations de service de votre clientèle et vous démarquer de la concurrence. La direction de votre hôtel vous a donné carte blanche pour ce recrutement.

**Comportement :**

Vous êtes motivé, sûr(e) de vous et fier(e) de votre parcours professionnel. Vous recherchez un nouveau challenge dans le département de l'hébergement.

**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° 7</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**

**Sujet N° 7**  
**VENDREDI 20 MAI 2016 – Matin**  
**FICHE JURY (destinée à la commission d'interrogation)**

(C.V. du candidat)

Dominique BELTRAMI  
1 Victoria Lane  
Plymouth SW 567 England  
Tel : 07 14 18 39 42  
Email : [D-beltra@hotmail.fr](mailto:D-beltra@hotmail.fr)  
Né(e) le 13 Mars 1986 à Nantes  
Célibataire

Formation scolaire

Lycée Emile Zola à Saint Nazaire  
Lycée hôtelier P. Bocuse à Brest

Bac Es en 2004  
BTS en 2007

Expériences professionnelles

Serveur au restaurant Chez Ginette, St. Malo  
Chef de rang à l'Hôtel Alpape, Verbier Suisse  
Chef de rang et barman à l'Hôtel Ambassador, Monaco  
Réceptionniste à l'Hôtel du Golf Bleu, Bordeaux  
Night-auditor à l'Hôtel St. Louis, Evian  
Réceptionniste à l'Hôtel Henry V, Plymouth Angleterre

Juin 2008 – Octobre 2008  
Décembre 2008 – Avril 2009  
Mai 2009 – Octobre 2009  
Décembre 2009 – Mai 2011  
Juillet 2011 – Mai 2013  
depuis juillet 2013

Divers

Excellente maîtrise de l'Anglais  
Bonnes notions de l'Italien, de l'Allemand et de l'Espagnol  
Permis de conduire B  
Maîtrise de P.C Apple et multimédia  
Sport : Marathon de New York novembre 2009  
« Gap Year » (année sabbatique) après le BTS pour voyager 9 mois en Amérique du Sud

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° 7</b>	<b>2/2</b>