

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° 10****MARDI 23 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

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

Situation :

Vous êtes gouvernant(e) général(e) dans l'hôtel (du centre d'examens).

Votre gouvernant(e) d'étages va partir à la retraite dans 6 mois.

Vous avez fait paraître une annonce en ligne sur le site Internet du journal « l'Hôtellerie » et sur le site de votre hôtel.

La candidature de madame/monsieur Claude SITTER a retenu votre attention et vous la (le) recevez aujourd'hui pour un premier entretien.

Annexe 1 : C.V de madame/monsieur Claude SITTER

Sujet :

- **Préparez** l'entretien de recrutement.
- **Réalisez** l'entretien de recrutement.
- **Justifiez** votre décision auprès du jury.

Session 2017	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° 10	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

Sujet N° 10**MARDI 23 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE CANDIDAT – ANNEXE 1 – CURRICULUM VITAE**

Mme/M. Claude SITTER

Née le 22/05/1967 à Cannes

Divorcé(e) 1 enfant

06.01.87.95.13

Adresse ponctuelle : 2 rue Bellevue, ville du centre d'examens

COMPÉTENCES

Management : recrutement équipes, (intégration, formation, encadrement, sanction, optimisation et pérennisation des effectifs, briefing hebdomadaire).

Gestion : élaboration et suivi du budget, ratios, gestion des achats, reporting.

Exploitation : veiller à la maintenance et à l'application des process.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLESDepuis juillet 2006 : Responsable de l'hébergement EHPAD à Bayonne

Gestion hebdomadaire du planning hébergement.

Accueil des nouveaux arrivants.

Encaissement des pensions.

Élaboration et gestion du budget.

Recrutement, formation, encadrement et animation du personnel.

État des lieux d'entrée et de sortie, contrat de location (baux immobiliers).

Application des standards et procédures du groupe en terme de l'hygiène, sécurité et qualité.

Mars 1996 à juin 06 : responsable réception Hôtel de Mougins ****

Check out, Check in.

Optimisation du planning de réservations,

Planning ménages.

Saison été de 1986 à 1995 : réceptionniste au Club Med de Chamonix**FORMATION**

BAC A2

Niveau BTS SECRÉTARIAT

Logiciels : WORD, EXCEL, CIEL PAYE, OUTLOOK, INTERNET

Matériel informatique : PC et MAC

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

Anglais : très bon niveau oral, écrit, parlé (2 ans à Miami, 3 mois à Birmingham)

Espagnol et italien : bonnes notions.

DIVERS

Véhicule personnel.

Tennis, ski, voyages, lecture.

Session 2017	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° 10	2/2

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° 10****MARDI 23 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

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

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le rôle de Claude SITTER sera tenu par un membre de la commission d'interrogation.

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

Comportement :

- Vous venez de quitter votre emploi et cherchez une nouvelle entreprise pour ne plus devoir travailler avec votre ex-conjoint(e).
- Vous vivez actuellement chez vos parents le temps de trouver un nouveau logement.
- Vous avez peu d'expérience en hôtellerie traditionnelle et cherchez à savoir quelles sont les particularités de l'hôtel (du centre d'examens) (Taux d'Occupation annuel ? saisonnalité de l'établissement ? politique d'embauche en période de haute activité ? ...)
- Vous pouvez apporter un nouveau regard sur l'organisation et redynamiser les équipes d'étages.
- Vous avez l'habitude de faire des entretiens annuels, d'évaluer la qualité du travail réalisé.
- Vous êtes très rigoureuse sur le respect des procédures et de l'hygiène.
- Vous aimez les défis, les relations humaines.
- Votre défaut : vous n'avez pas de compétences commerciales.

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :**Utilisation de la grille D - RECRUTER**

- Accueil du/de la candidat(e).
- Étude du CV.
- Présentation du déroulement de l'entretien.
- Présentation de l'hôtel, des responsabilités liées au poste et des conditions de travail.
- Identification des motivations et des compétences liées au poste et au service en général.
- Décision d'embauche positive ou négative à justifier en fin d'entretien.
- Rédaction d'un profil de poste et d'une grille d'évaluation à remettre au jury.

Annexe 1 : C.V de madame/monsieur Claude SITTER

Session 2017	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° 10	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

Sujet N° 10**MARDI 23 MAI 2017 – APRÈS-MIDI****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****ANNEXE 1 – CURRICULUM VITAE**

Mme/M. Claude SITTER

Née le 22/05/1967 à Cannes

Divorcé(e) 1 enfant

06.01.87.9513

Adresse ponctuelle : 2 rue Bellevue, ville du centre d'examens

COMPÉTENCES

Management : recrutement équipes, (intégration, formation, encadrement, sanction, optimisation et pérennisation des effectifs, briefing hebdomadaire).

Gestion : élaboration et suivi du budget, ratios, gestion des achats, reporting.

Exploitation : veiller à la maintenance et à l'application des process.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis juillet 2006 : responsable de l'hébergement EHPAD à Bayonne

Gestion hebdomadaire du planning hébergement.

Accueil des nouveaux arrivants.

Encaissement des pensions.

Elaboration et gestion du budget,

Recrutement, formation, encadrement et animation du personnel.

État des lieux d'entrée et de sortie, contrat de location (baux immobiliers).

Application des standards et procédures du groupe en terme de l'hygiène, sécurité et qualité.

Mars 1996 à juin 06 : responsable réception Hôtel de Mougins ****

Check out, Check in.

Optimisation du planning de réservations,

Planning ménages.

Saison été de 1986 à 1995 : réceptionniste au Club Med de Chamonix

FORMATION

BAC A2

Niveau BTS SECRÉTARIAT

Logiciels : WORD, EXCEL, CIEL PAYE, OUTLOOK, INTERNET

Matériel informatique : PC et MAC

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

Anglais : très bon niveau oral, écrit, parlé (2 ans à Miami, 3 mois à Birmingham).

Espagnol et italien : bonnes notions.

DIVERS

Véhicule personnel.

Tennis, ski, voyages, lecture.

Session 2017	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Atelier 2 Coefficient	60 min 0,75
Épreuve	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	2/2