

## FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE

N° DE SUJET : 6

JOURNÉE DU : 21 MAI 2008 - Après-midi

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
<b>ATELIER 1</b>	Réclamation	Paramétrer une réservation au nom de M. KARL (coordonnées sur fiche kardex – annexe 1) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrivée prévue en J-1 (client délogé vers la concurrence car sur-location),</li> <li>- Arrivée effective en jour J et départ J+4,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un bureau,</li> <li>- Logiciel hôtelier,</li> <li>- Plaquette de l'hôtel du centre d'examens,</li> <li>- Les différents documents contractuels de l'hôtel du centre d'examens (fiches de réservations diverses, devis, contrat société, note pro forma).</li> </ul>
<b>ATELIER 2</b>	Recrutement		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 bureau,</li> <li>- Plaquette de l'hôtel du centre d'examens.</li> </ul>

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Matière d'œuvre	1h30
<b>2008</b>	OPTION A    MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>1,5</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES    Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION</b> <b>PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>1/2</b>

**21 MAI 2008 - Après-midi****FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE – Annexe 1****KARDEX****Nom** : KARL**Prénom** : Paul**Profession** : responsable des ventes - Société COSMETIC LUXE**Adresse** : 23 avenue Jean Jaurès – 75019 PARIS**Tél.** : 01.40.40.00.12.**Fax** : 01.40.40.00.14.**Date de naissance** : 03.10.1968**Nationalité** : française**Observations particulières** : Arrivée souvent tardive.**Conditions de règlement** : carte de crédit.

Dates d'arrivée	Dates de départ	Nombre de pax	Numéros de chambres	Tarifs	Remarques
15.03.2005	16.03.2005	1	52	- 10 %	Arrivée 22 heures
15.06.2005	17.06.2005	1	52	- 10 %	
03.01.2006	07.01.2006	2	110	- 10 %	
13.03.2006	14.03.2006	1	52	- 10 %	
15.05.2006	22.05.2006	2	110	- 10 %	Arrivée minuit
10.07.2006	17.07.2006	1	55	- 10 %	
22.01.2007	25.01.2007	1	52	- 10 %	Arrivée à 01 heure
15.05.2007	22.05.2007	2	117	- 10 %	
08.01.2008	12.01.2008	1	55	- 10 %	
14.03.2008	15.03.2008	2	115	- 10 %	Arrivée 21 heures

**Informations concernant le dossier de réservation du client :**

- Réservation prise à J – 7
- TO prévisionnel pour le Jour J : 95 %
- Durée de séjour : 5 nuits
- Nombre de pax : 1

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Matière d'œuvre	1h30
<b>2008</b>	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>1,5</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION</b> <b>PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 6</b>	<b>2/2</b>