

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE**N° DE SUJET : 12****JOURNÉE DU : MARDI 27 MAI 2014 – APRÈS-MIDI**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
ATELIER 1	Réclamation		<ul style="list-style-type: none">- Un bureau- Banque de réception- Logiciel hôtelier- Plaquette du centre d'examen- Cahier de consignes- Les différents documents de l'hôtel du centre d'examen (fiche de réservations, carte d'accueil, dépliants de l'hôtel, clés de chambre...)
ATELIER 2	Recrutement		<ul style="list-style-type: none">- Un bureau- Logiciel hôtelier- Plaquette du centre d'examen

SESSION 2014	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Matière d'œuvre	1 h 30
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1,5
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 12	1/1