

**FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE****N° DE SUJET : 10****JOURNÉE DU : LUNDI 1<sup>er</sup> JUIN 2015 - APRÈS-MIDI**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
<b>ATELIER 1</b>	Réclamation	Paramétrage : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monsieur (madame) DUBOIS, client(e) porteur(euse) d'une carte de fidélité, présent(e) depuis J-1 et départ J+1</li> <li>- Monsieur (madame) LANGE, client(e) présent(e) depuis 2 jours, 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, devis, contrat société...)</li> </ul>
<b>ATELIER 2</b>	Animation d'une réunion		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une salle pour une réunion de travail pour 4 personnes</li> <li>- Un tableau blanc ou paper-board avec des feutres de couleurs</li> <li>- 2 élèves de 1<sup>ère</sup> baccalauréat technologique</li> </ul>

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Matière d'œuvre	1 h 30
2015	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1,5
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 10</b>	<b>1/1</b>