

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE**N° DE SUJET : 6****JOURNÉE DU : 27 MAI 2009 – Après-midi**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
ATELIER 1	Réclamation	<p>Paramétrer sur le logiciel professionnel en faisant apparaître pour le jour de l'examen 5 clients en séjour, dont :</p> <p>➤ M. (Mme) LEFRANÇOIS – arrivé(e) en J-1 – départ en J+2 – client individuel – détenteur de la carte de fidélité de l'hôtel, facturation chambre et petit déjeuner.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau, - Logiciel hôtelier, - Plaquette de l'hôtel du centre d'examens, - Les différents documents contractuels de l'hôtel du centre d'examens (fiches de réservations, devis, contrat société...).
ATELIER 2	Contrôle - évaluation		<ul style="list-style-type: none"> - 1 chambre d'application prévue en arrivée, - 1 chariot d'étages équipé, - 2 élèves de 1^{ère} BTN.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Matière d'œuvre	1h30
2009	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	1,5
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 6	1/1