

## FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE

N° DE SUJET : 5

JOURNÉE DU : 18 mai 2011 MATIN

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
<b>A T E L I E R 1</b>	<b>Réclamation</b>	Paramétrer sur le logiciel professionnel pour le jour de l'examen :  ➤ M(Mme) DURAND ; arrivée en J-1-départ J+5 ; client individuel ; arrangement B&B pour 2 adultes et 1 enfant.	- 1 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, note pro forma).
<b>A T E L I E R 2</b>	<b>Formation</b>		- 1 chambre d'application, - 1 chariot d'étage équipé, - 1 tableau blanc ou paper-board, feutres, - 1 élève de 1 BTnH

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Matière d'œuvre	1h30
<b>2011</b>	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>1,5</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 5</b>	<b>1/1</b>