

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE**N° DE SUJET : 1****JOURNÉE DU : Lundi 21 mai 2012 - Matin**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
ATELIER 1	Réclamation	<ul style="list-style-type: none">- 1 client enregistré en arrivée à J-2 et en départ à J ; en chambre individuelle (grand lit) ; au nom de CHARRIEUX Mr ou Mme.- 1 dossier de réservation manuscrit reprenant les mêmes informations	<ul style="list-style-type: none">- Un bureau.- Logiciel hôtelier.- Plaquette de l'hôtel du centre d'examens.
ATELIER 2	Formation		<ul style="list-style-type: none">- 1 chambre d'application prévue en arrivée.- 1 chariot d'étages équipé notamment avec chiffons propres.- 2 élèves de 1^{ère} BTN.

SESSION 2012	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° 1	1/1