

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE

N° DE SUJET : **5**JOURNÉE DU : **Mercredi 23 mai 2012 - Matin**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
ATELIER 1	Réclamation		<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau. - Logiciel hôtelier. - Plaquette de l'hôtel du centre d'examens.
ATELIER 2	Formation	<p><u>Paramétrage logiciel hôtelier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir un client individuel en départ ce jour. - Un commis de 1^{ère} BTnH. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comptoir de réception équipé de tous les documents d'accueil, clés, logiciel hôtelier. - P.O.J. - Liste des départs du jour. - Tableau blanc / paper-board avec marqueurs de couleur.

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° 5	1/1