

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE**N° DE SUJET : 9****JOURNÉE DU : LUNDI 26 MAI 2014 - MATIN**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
ATELIER 1	Réclamation	Créer et enregistrer la réservation suivante : Madame et Monsieur Lanvin, clients individuels dans une chambre standard à grand lit (arrivée J-1, départ J+1). Enregistrer sur une même facture : chambre, petit déjeuner, consommations au restaurant.	<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau - Banque de réception - Logiciel hôtelier - Plaquette du centre d'examen - Cahier de consignes - Les différents documents de l'hôtel du centre d'examens (fiche de réservations, carte d'accueil, dépliants de l'hôtel, clés de chambre...)
ATELIER 2	Animation		<ul style="list-style-type: none"> - 1 espace de réunion - 1 paper-board ou tableau blanc, feutres - 2 élèves 1^{ère} BTN.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Matière d'œuvre	1 h 30
2014	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1,5
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 9	1/1