

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE**N° DE SUJET : 3****JOURNÉE DU : MERCREDI 21 MAI 2014 - MATIN**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
ATELIER 1	Réclamation	<p>Créer et enregistrer les réservations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Madame ou Monsieur TRAMIER, client(e) individuel(e) dans une chambre supérieure à grand lit (arrivée J-2, départ J+2). • Monsieur NANCE, client corporate, VIP, arrivée jour « J », départ « J+2 » 	<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau - Banque de réception - Logiciel hôtelier - Plaquette du centre d'examen - Les différents documents de l'hôtel du centre d'examen (fiche de réservations, carte d'accueil, dépliants de l'hôtel, clés de chambre...)
ATELIER 2	Recrutement		<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau - Logiciel hôtelier - Plaquette du centre d'examen

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° 3	1/1