

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE**N° DE SUJET : 6****JOURNÉE DU : JEUDI 22 MAI 2014 - APRÈS-MIDI**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
ATELIER 1	Réclamation		<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	Recrutement		<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau - Plaquette de l'hôtel (du centre d'examens)

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° 6	1/1