

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE**N° DE SUJET : 3****JOURNÉE DU : MERCREDI 27 MAI 2015 - MATIN**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
ATELIER 1	Réclamation	<ul style="list-style-type: none"> - Paramétrer une réservation au nom de monsieur et madame VINCENT, arrivée J-1, durée du séjour 3 nuits, chambre double catégorie standard. - Laisser des chambres de catégorie supérieure disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau - Logiciel hôtelier - Plaquette de l'hôtel du centre d'examens - Les différents documents contractuels de l'hôtel du centre d'examens (fiches de réservations, devis, contrat société...)
ATELIER 2	Contrôle - Evaluation	Réservation d'une chambre double standard pour monsieur (madame) LECAMPS pour le jour J, une nuit, arrivée prévue vers 17 heures.	<ul style="list-style-type: none"> - Deux élèves de 1^{ère} baccalauréat technologique - Un comptoir de réception avec un téléphone - Logiciel hôtelier - Un cahier de consignes - Fiches de message

SESSION 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Matière d'œuvre	1 h 30
		Coefficient	1,5
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 3	1/1