

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE**N° DE SUJET : 11****JOURNÉE DU : MARDI 24 MAI 2016 - MATIN**


	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
ATELIER 1	Réclamation	<p>Créer et enregistrer la réservation suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • M. ou Mme GENDRY arrivée J-1, départ J+1. • Avoir au moins une chambre de catégorie supérieure disponible sur le planning, de J à J+1. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau - Banque de réception - Logiciel hôtelier - Plaquette du centre d'examens - Cahier de consignes - Les différents documents contractuels de l'hôtel du centre d'examens (fiches de réservations, carte d'accueil, dépliants de l'hôtel, clés de chambres...).
ATELIER 2	Contrôle - Évaluation	Logiciel hôtelier paramétré avec une réservation client agence : (voir annexe 1)	<ul style="list-style-type: none"> - Un bureau - Banque de réception - Logiciel hôtelier - Plaquette du centre d'examens - Cahier de consignes - Les différents documents de l'hôtel du centre d'examens (fiches de réservations, devis, dépliants de l'hôtel...) - Un dossier client - Un élève de 1^{ère} BTn - Un voucher (en annexe)

SESSION 2016	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° 11	1/2

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE

N° DE SUJET : **11**JOURNÉE DU : **MARDI 24 MAI 2016 - MATIN**

ANNEXE 1

HAVAS VOYAGES Agence de Saint-Quentin Place de l'Hôtel de Ville 78280 SAINT QUENTIN EN YVELINES TEL 01.60.23.51.61					
Nom du client		M. & Mme DEMAZON		COUPON HÔTEL	
Prestations		<ul style="list-style-type: none"> • Chambre 2 pers • Petit déjeuners • Dîners 		N° 003778	
Arrivée	J	Heure	17h00	Hôtel du centre d'examens	
Départ	J+2				
Nbre nuits	2	Prix/jour	Plaquette		
Nbre pers.	2				
Valeur du coupon		Forfait demi-pension (tarif plaquette)		FAIT LE : 04/04/2016 Par HAVAS VOYAGES	
Observations : Taxe de séjour à la charge du client					

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Matière d'œuvre	1 h 30
2016	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1,5
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 11	2/2