

**FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE****N° DE SUJET : 4****JOURNÉE DU : MERCREDI 18 MAI 2016 - APRÈS-MIDI**

|                  | THÈME       | ÉLÉMENTS D'INFORMATION   | RESSOURCES   |
|------------------|-------------|--|--|
| <b>ATELIER 1</b> | Réclamation | <p>Paramétrer le logiciel professionnel avec une réservation de M. (Mme) DESPOIS, mettre ce client en arrivée pour le jour de l'examen.</p> <p><u>Statut de la réservation :</u><br/>Client(e) individuel(le) PMR, en demi-pension, arrivée jour J, en chambre PMR, départ en « J+2 ».</p> <p>Préparer les dossiers de réception.</p> <p><b>Affecter par erreur une chambre non PMR.</b></p> <p>Garder en disponibilité une chambre PMR.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un bureau</li> <li>- Logiciel hôtelier</li> <li>- Plaquette de l'hôtel du centre d'examens</li> <li>- Les différents documents contractuels de l'hôtel du centre d'examens (fiches de réservations, devis, contrat société...)</li> <li>- Dossier client DESPOIS en arrivée avec fiche de réservation imprimée (logiciel).</li> </ul> |
| <b>ATELIER 2</b> | Formation   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une chambre d'application (twin) prévue en départ, avec couette.</li> <li>- Un chariot d'étages équipé (notamment avec housses de couettes pour chambre twin).</li> <li>- Un élève de 1<sup>ère</sup> BTn.</li> </ul>   |

|         |  |                   |            |
|---------|--|-------------------|------------|
| 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<br><b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b> | <b>SUJET N° 4</b> | <b>1/1</b> |