

**FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE****N° DE SUJET : 7****JOURNÉE DU : VENDREDI 20 MAI 2016 – MATIN**

	THÈME	ÉLÉMENTS D'INFORMATION	RESSOURCES
<b>ATELIER 1</b>	Traitement d'une réclamation auprès d'un fournisseur		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un bureau</li> <li>- Logiciel hôtelier</li> <li>- Plaquette de l'hôtel du centre d'examens uniquement</li> <li>- Un ou deux draps sales</li> </ul>
<b>ATELIER 2</b>	Recrutement		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un bureau</li> <li>- Plaquette du centre d'examen</li> </ul>

<b>SESSION 2016</b>	<b>EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>Matière d'œuvre</b>	<b>1 h 30</b>
	<b>OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	<b>Coefficient</b>	<b>1,5</b>
<b>ÉPREUVE</b>	<b>ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 7</b>	<b>1/1</b>