

FICHE MATIÈRE D'ŒUVRE

N° DE SUJET : **7**JOURNÉE DU : **VENDREDI 20 MAI 2016 – MATIN**

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

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° 7	1/1