

Session 2006

Brevet de Technicien Supérieur

Hôtellerie – Restauration

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES

ÉPREUVE ÉCRITE : 2 H 30 COEF 1

Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

Les durées prévues pour chaque domaine sont conseillées.

La calculatrice est autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99).
Tout autre matériel est interdit.

Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines (hébergement, restauration, génie culinaire) sur des copies séparées à anonymiser par leur numéro de candidat.
Les annexes A, B, C, D, E et F sont fournies en deux exemplaires dont l'un au moins est à rendre avec la copie correspondante, l'autre servant éventuellement de brouillon.

SESSION 2006	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	0/19

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

**Les durées prévues pour chaque domaine sont conseillées.
La calculatrice est autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99).**

**Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines (hébergement, restauration, génie culinaire) sur des copies séparées à anonymiser par leur numéro de candidat.
Les annexes A, B, C, D, E et F sont fournies en deux exemplaires dont l'un au moins est à rendre avec la copie correspondante, l'autre servant éventuellement de brouillon.**

En dehors de la page de garde, ce sujet comporte 5 pages de texte numérotées de 1/19 à 5/19
et 14 pages d'annexes numérotées de 6/19 à 19/19

La documentation jointe décrit le contexte professionnel de l'hôtel "PART-DIEU", pour lequel vous êtes amené(e) à conduire une étude relative aux trois domaines de l'hébergement, du restaurant et de la cuisine. Elle se compose des éléments suivants :

- Informations diverses	Annexe 1	Page 6/19
- Étude préalable de la nouvelle formule de restauration	Annexe 2	Page 7/19
- Tableaux de calcul des coûts (un exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement)	Annexe A	Pages 8 et 9/19
- Planning prévisionnel des tâches à effectuer (un exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement)	Annexe B	Pages 10 et 11/19
- Définition du nouveau concept de restauration (un exemplaire à rendre avec la copie de restauration)	Annexes C et D	Pages 12, 13,14 et 15/19
- Tableau d'analyse des opérations de préparation / cuisson (un exemplaire à rendre avec la copie de génie culinaire)	Annexe E	Pages 16 et 17/19
- Tableau des exigences qualitatives de production culinaire (un exemplaire à rendre avec la copie de génie culinaire)	Annexe F	Pages 18 et 19/19

L'hôtel « PART-DIEU » est un établissement 3*** indépendant (fiche signalétique page suivante), idéalement situé à proximité d'un centre d'affaires, d'un centre commercial et de la gare principale de Lyon Part-Dieu.

Cet établissement accueille principalement des hommes d'affaires en semaine, des touristes individuels et groupes les week-ends et durant les mois de juillet et août.

Madame Müller, la directrice de l'hôtel, vous a engagé(e) en tant qu'**assistant(e) de direction**. Vous êtes chargé(e) de travailler sur les dossiers suivants :

- La mise en place de couettes pour l'ensemble de la literie de l'hôtel
- L'augmentation de l'occupation les week-ends
- La conception d'une formule de restauration thématique
- La conception d'une cuisine ouverte

SESSION 2006	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	1/19

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HÔTEL PART-DIEU ★★★

45, boulevard Vivier Merle

F-69003 Lyon

Téléphone : 01.46.85.58.58

Email : part-dieu@hotmail.fr

L'ACCÈS :

- En voiture : ♦ Boulevard périphérique Est, sortie la Part-Dieu (proximité autoroutes Paris, Strasbourg, Genève)
- En avion : ♦ Aéroport Lyon St Exupéry à vingt minutes (navette directe depuis l'hôtel).
- En métro : ♦ Station Part-Dieu, ligne D
- En train : ♦ Gare TGV de la Part-Dieu

L'HÔTEL : Entièrement rénové en 2005 il dispose de 124 chambres réparties sur 6 étages :

- 50 chambres à grand lit
- 50 chambres à 2 lits
- 24 juniors suites

Toutes les chambres sont équipées de mini-bar, télévision par satellite avec radio et pay TV, système WI-FI, climatisation automatique (température constante sur l'année de 22 °).

Chacune des juniors suites se compose d'un grand lit et d'un canapé convertible et d'un salon avec TV écran plat.

LA RESTAURATION :

- Salle de petits déjeuners avec buffet au niveau de la réception
- Projet de créer un restaurant de 80 couverts

LES ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS ET LES SERVICES :

- Un garage en sous-sol de 50 places avec vidéo-surveillance
- Une salle de gymnastique
- Un service pressing

À PROXIMITÉ :

- Centre commercial de la Part-Dieu (285 magasins)
- Nombreux complexes de cinéma, théâtres et l'Opéra National
- Parc de la Tête d'Or à 5 minutes
- Quartiers historiques classés au Patrimoine Mondial de l'Unesco
- Opération « Vélo'V » : location de vélo dans toute la ville ; un parc relais au pied de l'hôtel
- Palais des Congrès dans la Parc de la Tête d'Or

SESSION 2006	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	2/19

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

Madame Müller vous demande de lui remettre un rapport pour l'aider dans sa réflexion sur deux projets.

1.1. PREMIÈRE PARTIE (8 points)

Madame Müller surprend régulièrement sa clientèle en lui proposant de nouvelles prestations, voire des innovations. Cet hiver, son projet serait d'équiper tous les lits de l'établissement de couettes et housses de couettes.

Elle a déjà pris des contacts avec les fournisseurs de couettes pour les acheter, aucune entreprise ne les louant. Elle a également interrogé la société Dauphiblanc qui entretient déjà le linge de l'hôtel. Cette entreprise peut nettoyer les housses de couettes achetées par l'hôtel, mais elle peut aussi en louer pour des qualités équivalentes.

Elle vous remet en annexe 1 les informations diverses dont vous avez besoin.

TRAVAIL À FAIRE

- 1.1.1. Vous **présentez** les avantages et inconvénients de la mise en place de couettes en prenant en compte l'aspect commercial et l'aspect organisationnel.
- 1.1.2. Vous **évaluez** les coûts prévisionnels de l'achat et de la location des housses de couette avec un blanchissage extérieur dans les 2 cas. **Complétez** les 2 tableaux en **annexe A (à rendre avec la copie d'hébergement)**.
- 1.1.3. Vous **choisissez** la formule qui vous paraît la plus appropriée en **argumentant**.
- 1.1.4. Pour compléter cette étude préalable, vous **élaborez** le planning prévisionnel des tâches à effectuer jusqu'à la mise en œuvre du projet en remplissant le document en **annexe B (à rendre avec la copie d'hébergement)**.

1.2. DEUXIÈME PARTIE (2 points)

Madame Müller souhaite augmenter le taux d'occupation des week-ends. Elle vous demande de réfléchir aux différents moyens à mettre en œuvre pour atteindre cet objectif à un moindre coût.

TRAVAIL À FAIRE

- 1.2.1 Vous **retenez** deux segments de clientèle et vous **rédigez** un document synthétique qui présentera pour ces 2 segments visés :
 - Les éventuels intermédiaires
 - Les actions commerciales possibles
 - Un exemple précis d'action par segment

UN EXEMPLAIRE DES ANNEXES A ET B EST À RENDRE AVEC LA COPIE D'HÉBERGEMENT

SESSION 2006	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	3/19

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

2. Restauration et connaissance des boissons (5 points)

Madame Müller dispose d'un local vide jouxtant l'hôtel PART DIEU, dans lequel elle envisage de créer une unité de restauration d'ici un an.

L'environnement concurrentiel direct est essentiellement composé de restaurants de chaînes de type grills, brasseries et restauration rapide, et de restaurants d'hôtels traditionnels. Elle s'orienterait vers une restauration thématique créative, basée sur *l'utilisation de produits naturels (issus pour partie de l'agriculture biologique)*.

TRAVAIL À FAIRE :

À partir des éléments de l'étude préalable présentés en annexe 2, Mme Müller vous demande de participer à la définition du concept de cette nouvelle formule de restauration (complétez les **annexes C et D à rendre avec la copie de restaurant**).

- 2.1. Vous **définissez** la clientèle visée.
- 2.2. Vous **proposez** 10 références de boissons chaudes ou/et froides pour la carte de printemps.
- 2.3. Vous **décrivez** le cadre et l'ambiance de la salle de restaurant.
- 2.4. Vous **proposez** 3 actions de commercialisation.
- 2.5. Vous **déterminez** l'effectif du personnel de restaurant en qualité et quantité.

Vous **justifiez** chacune de vos propositions.

**UN EXEMPLAIRE DE L'ANNEXE C et D EST À RENDRE
AVEC LA COPIE DE RESTAURATION**

SESSION 2006	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	4/19

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

3. Génie culinaire (5 points)

En quête d'une formule de restauration originale en rupture avec la restauration d'hôtel traditionnelle, Madame Müller vous demande de créer un concept de « cuisine ouverte », en gardant à l'esprit l'utilisation des produits issus de l'agriculture biologique. Cette formule innovante implique un certain nombre de précautions :

- une hygiène irréprochable
- un zonage des locaux adapté
- un matériel spécifique
- une carte des mets appropriée

La cuisine doit être scindée en 2 zones :

- Zone 1 « mise en place - production »
- Zone 2 « cuisson – finition et dressage » à la vue du client

TRAVAIL À FAIRE :

3.1 Pour l'élaboration du concept, vous **proposez** un plat de poisson et un plat de viande/volaille en adéquation avec le thème et le concept de cuisine ouverte. Vous **indiquez** les opérations qui seront réalisées dans la zone 1 et celles qui le seront dans la zone 2 en complétant le tableau de l'**annexe E** (à rendre avec la copie génie culinaire). **(2 points)**

3.2 Pour garantir le succès de cette formule de restauration et satisfaire la clientèle, vous **définissez** les exigences qualitatives à respecter au niveau :

- des matières premières
- du matériel et des équipements
- de la main-d'œuvre

Vous complétez l'**annexe F** (à rendre avec la copie génie culinaire)

(3 points)

**UN EXEMPLAIRE DE L'ANNEXE E et F EST À RENDRE
AVEC LA COPIE DE GÉNIE CULINAIRE**

SESSION 2006	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	5/19