

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

Session 2007

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 heure 30 minutes	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 et D sont fournies en deux exemplaires dont l'un au moins est à rendre avec la copie correspondante, l'autre servant éventuellement de brouillon.**

SESSION 2007	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT	Feuille/ Sujet	0/21

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

En dehors de la page précédente de garde,
ce sujet comporte 7 pages de texte numérotées de 1/21 à 7/21
et 14 pages d'annexes numérotées de 8/21 à 21/21.

Vous devez conduire au sein de l'hôtel Champerret décrit en pages suivantes une étude relative au domaine de :

- l'hébergement en pages 4 et 5,
- la restauration et la connaissance des boissons en page 6,
- le génie culinaire en page 7.

Vous disposez de la documentation suivante :

- Fiche signalétique		Pages 2 & 3
- Extrait de l'article de CHD Génération – l'Industrie hôtelière de mai 2005 N° 590, intitulé : « Organisation et vente de voyages ou de séjours »	Annexe 1	Page 8
- Extrait de l'article de l'hôtellerie N° 2889 du 9 septembre 2004 Intitulé « Paris va t-elle être choisie par les touristes chinois ? »	Annexe 2	Page 9
- Environnement touristique et tarifs des activités parisiennes	Annexe 3	Pages 10 à 13
- Produits du bar à identité française (un exemplaire à rendre avec la copie de restauration)	Annexe A	Pages 14 & 15
- Fiche cocktail (un exemplaire à rendre avec la copie de restauration)	Annexe B	Pages 16 & 17
- Propositions d'animation (un exemplaire à rendre avec la copie de restauration)	Annexe C	Pages 18 & 19
- Conception d'un menu de génie culinaire (un exemplaire à rendre avec la copie de génie culinaire)	Annexe D	Pages 20 & 21

L'hôtel « Champerret » est un établissement 3*** indépendant (fiche signalétique page suivante), idéalement situé à proximité des monuments historiques et des centres d'affaires parisiens.

Cet établissement accueille toute l'année des hommes d'affaires, des touristes individuels et des groupes.

Madame CHIVAS, 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 création d'un forfait touristique à destination des groupes chinois
- La mise en place d'un contrôle de la qualité
- L'organisation d'un apéritif de bienvenue destiné aux groupes chinois
- Le choix d'un menu pour clôturer le séjour des groupes chinois

SESSION 2007	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT	Feuille/ Sujet	1/21

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 CHAMPERRET ★★★

128 avenue de Villiers

75017 PARIS

Téléphone : 33(0) 1.44.83.18.28

Fax : 33 (0) 1.44.84.45.98

Email : champerrethotel@hotmail.com

L'ACCÈS :

D'accès facile, l'hôtel Champerret est très bien desservi grâce à la proximité des transports.

MÉTRO : Ligne 3 / Station Porte de Champerret

RER : Ligne C / Station Péreire

ROUTE (voiture ou bus) : Boulevard Périphérique Ouest / Sortie Porte de Champerret

TRANSFERT : Sur demande réservation d'une navette de l'aéroport ou de la gare d'arrivée.

L'HÔTEL :

Doté d'un hall d'accueil spacieux proposant un salon de détente, il dispose de 105 chambres réparties sur 5 étages dont 2 sont non-fumeurs :

- 50 chambres à grand lit
- 50 chambres à 2 lits
- 5 suites (1 par étage)

Les chambres sont toutes climatisées et parfaitement agencées et insonorisées. Elles offrent toutes des lits « king-size », un accès internet haut débit, télévision câblée avec Canal +, Pay-tv et CNN, un coffre-fort, 2 lignes de téléphone privées et un fax.

Les salles de bains sont équipées d'un sèche-cheveux et d'une prise internationale.

LA RESTAURATION :

- Bar privé ouvert 24h/24h
- Le petit déjeuner est servi en salle sous forme de buffet
- Restaurant :

Un restaurant traditionnel « Les Gourmands » privilégiant une cuisine gastronomique, d'une capacité de 60 places, dont le ticket moyen, hors boisson est de 50.00 €.

Une salle de 120 m², modulable, est utilisée pour les petits déjeuners et permet d'accueillir les groupes.

LES ÉQUIPEMENTS ET LES SERVICES :

- Un point affaires situé dans le hall d'accueil (Fax, Internet, photocopie, secrétariat)
- Un accueil trilingue 24h/24h est garanti par les réceptionnistes
- Une bagagerie est à disposition
- Un service pressing
- Un parking est à disposition au 6 avenue de la Porte de Champerret PARIS 17

SESSION 2007	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT	Feuille/ Sujet	2/21

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2007 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

À PROXIMITÉ :

Grâce à une situation privilégiée, les principaux centres d'intérêt se trouvent à quelques dizaines de minutes de l'hôtel.

- **Étoile - Champs Elysées** : 20 minutes à pied
- **Versailles** : RER C direct depuis la station Péreire en 1 heure : **5, 40 € aller et retour**
- **Tour Eiffel** : RER C direct ou bus 92 direct en 20 minutes
- **Notre Dame** : RER C direct en 25 minutes
- **Prix du ticket de Métro** : 1.50 € à l'unité, 10.90 € le carnet de 10.

ACTIVITÉ

Taux d'occupation : 80 % en moyenne sur l'année.

RÉPARTITION DE LA SEGMENTATION DE CLIENTÈLE (en %)

Individuels « tourisme » : 25%	Groupes « tourisme » : 25%, soit : <ul style="list-style-type: none"> ➤ 9 % Français ➤ 7 % Américains ➤ 4 % Japonais ➤ 3 % Chinois ➤ 2 % Autres
Individuels « affaires » : 30%	Groupes « affaires » : 20%

TARIFS INDIVIDUELS

	Basse saison (janvier à avril et août)	Haute saison (mai à juillet, septembre à décembre)
Chambre 1 personne	90,00 €	148,00 €
Chambre 2 personnes	120,00€	172,00€
Suite	220,00 €	315,00 €
Supplément 3^{ème} personne	20,00 €	23,00 €
Buffet petit-déjeuner par personne	12,00 €	

TARIFS GROUPES

Proposés à partir de 20 personnes. 1 gratuité pour 20 personnes payantes, sur la base d'une 1/2 double

Toute l'année			
½ Double (Chambre et petit-déjeuner)	½ Double (½ pension)	½ Double (Pension complète)	Supplément Single
60,00 €	75,00 €	90,00 €	30,00 €

- Des paniers repas (boisson comprise) peuvent être préparés pour les groupes, au prix de 9.00 € par personne.
- Un supplément de 8.00 €, par personne, est facturé pour tout menu, autre que ceux proposés dans le cadre du forfait pension ou demi-pension.

SESSION 2007	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION		Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE		Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES	ÉCRIT	Feuille/ Sujet	3/21

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2007 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

1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

Madame CHIVAS a constaté une augmentation de la fréquentation de la clientèle chinoise sur Paris ces deux dernières années. Soucieuse de maintenir et développer ce segment de clientèle, en particulier en fin de semaine (période pendant laquelle le TO est plus faible), elle vous demande de créer un forfait touristique répondant à la législation et aux attentes de ce segment.

Vous rédigez votre travail sous la forme d'un rapport construit autour des points suivants.

1.1. PREMIÈRE PARTIE

TRAVAIL À FAIRE :

1.1.1. À partir de l'annexe 1, **rappelez** de façon synthétique à madame CHIVAS les principes de la législation s'appliquant à un hôtelier qui organise et vend un forfait touristique.

1.1.2. En vous basant sur l'annexe 2, **présentez** sous forme de tableau, les besoins et les attentes de la clientèle chinoise consommatrice de services en hôtellerie, restauration et loisirs.

1.1.3. En fonction des éléments analysés précédemment et des informations fournies dans l'annexe 3, **proposez** et **présentez** un forfait touristique chiffré de 3 jours dans la capitale pour un groupe de Chinois.

Justifiez vos calculs.

- Le groupe se compose de 24 personnes (12 couples) et du guide interprète.
- Le séjour en Europe de ce groupe s'étale sur une durée de 10 jours. Ces derniers arrivent directement à l'hôtel le jeudi soir en bus d'un pays européen voisin, sont accueillis par un apéritif de bienvenue (offert) et repartent en Chine de l'aéroport Roissy Charles de Gaulle le dimanche soir à 20H00 (soit 3 jours à Paris).
- Compte tenu de la dépense moyenne par personne, donnée en annexe 3, votre forfait ne devra pas dépasser 443.50 € par participant pour le séjour.
- ATTENTION : le chiffre d'affaires « hébergement / restaurant » doit être supérieur ou égal à 50% du montant total du forfait d'après la législation sur les forfaits touristiques.
- La proposition n'est pas liée à la question de génie culinaire.

SESSION 2007	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT	Feuille/ Sujet	4/21

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

1.2. DEUXIÈME PARTIE

Pour offrir à sa clientèle chinoise un service de qualité en hébergement, Madame CHIVAS, souhaite approfondir les objectifs du contrôle qualité et identifier les différents types de contrôle envisageables.

TRAVAIL À FAIRE

1.2.1 Citez 4 outils de contrôle de la qualité du service d'hébergement, **précisez** le but et les acteurs de ces contrôles.

Vous présenterez votre travail sous forme de tableau.

SESSION 2007	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT	Feuille/ Sujet	5/21

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)
--

Afin d'accueillir au mieux le groupe de clientèle chinoise et de leur faire découvrir la culture française, Madame CHIVAS souhaite que vous organisiez un apéritif de bienvenue sous forme de buffet prévu de 18H 30 à 20H00 le soir de leur arrivée.

Elle vous demande :

- de proposer un cocktail à base de produits français,
- de mettre en place des animations.

TRAVAIL À FAIRE :

- 2.1. **Complétez** l'annexe A afin d'énumérer les produits du bar à identité française que vous pouvez proposer lors de cet apéritif.
- 2.2. **Proposez** un cocktail à servir lors de cet apéritif de bienvenue. Le (les) alcool(s) de base sera (seront) obligatoirement un(des) produit(s) de l'annexe A. Vous complétez votre cocktail avec le (les) produit(s) non alcoolisé(s) de votre choix.
Vous rédigez votre réponse en complétant l'annexe B.
- 2.3. **Proposez** 3 animations présentant différentes facettes de la culture et du savoir-faire français que vous pouvez mettre en place autour du buffet. Vous **précisez** les moyens à mettre en œuvre et **justifiez** votre réponse en complétant l'annexe C.

**UN EXEMPLAIRE DES ANNEXES A, B et C EST À RENDRE
AVEC LA COPIE DE RESTAURATION**

SESSION 2007	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT	Feuille/ Sujet	6/21

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)

L'ensemble de l'équipe s'est réuni pour finaliser le projet de création d'un forfait touristique à destination des groupes chinois.

Madame CHIVAS souhaite que le forfait comprenne un repas spécial le samedi soir, il devra se terminer impérativement à 22h.

Ce repas devra être représentatif du savoir-faire et des produits de la gastronomie française.

Le coût matière pour cette prestation est de 10.00 € par personne, hors boissons.

Vous utiliserez au mieux vos installations ainsi que le tout nouveau laboratoire sous-vide.

TRAVAIL À FAIRE :

- 3.1 Afin de composer ce repas spécial, **justifiez** la présélection des plats réalisée par Madame CHIVAS et **déterminez** les techniques que vous pourriez mettre en œuvre pour la réalisation de ces plats en complétant l'annexe D.

**UN EXEMPLAIRE DE L'ANNEXE D EST À RENDRE
AVEC LA COPIE DE GÉNIE CULINAIRE**

SESSION 2007	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 H 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT	Feuille/ Sujet	7/21