



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

Ce document a été numérisé par le **CRDP de Bordeaux** pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.

Campagne 2010

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

Etudes et réalisations Techniques :		Epreuve écrite : 2h30 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

AVERTISSEMENT

Il est rappelé aux correcteurs que :

- ◆ Les candidats ont composé les 3 parties (hébergement, restauration et génie culinaire) sur des feuilles différentes. Il convient de vérifier que les feuilles de chaque candidat ont été correctement anonymées. Dans le cas contraire, il faut veiller à les anonymiser avant de les répartir entre les correcteurs.
- ◆ Le logiciel "Océan", gérant les examens, permet de noter toute unité au ½ point près.
Cette disposition s'applique à cette épreuve E4 qui correspond à l'unité U41.
- ◆ Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats.

1 - CORRIGE HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**BARÈME**

Rapport	1 point
1.1	2 points
1.2	2 points
1.3	2 points
1.4	3 points

Présentation sous forme de rapport

Introduction, annonce du plan détaillé et conclusion.

1 pt**PREMIÈRE PARTIE****2 pts****1.1. Analyse du produit (Tableau : 0,5 pt ; réponses : besoins (0,5 pt), produits (0,5 pt), atouts (0,5pt))**

PRODUITS	BESOINS	ATOUS
Localisation	Lieu touristique Proximité axes de communication	Marseille Vieux Port Autoroutes A55, A7 et A50
Hébergement	chambre twin ou doubles Tv satellite pour étrangers Caractéristiques régionales	65 ch twin, 70 à grand lit TV satellite Déco provençale
Restauration	Menu groupe Produits régionaux Petit déjeuner buffet Salon à part pour repas	2 types de restauration cuisine provençale oui salles de réunion
Prestations annexes	Parking car Prestations loisirs	Rampe d'accès double voie piscine chauffée découverte

Le Lacydon présente de nombreux atouts pour accueillir la clientèle groupes séries tant en terme de produit que de localisation.

SESSION : 2008	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE COEFFICIENT	2h30 1
HRE4AAR	Études et réalisations techniques Écrit (Unité U41)	FEUILLE/corrigé/Lacydon	1/7

Etudes et réalisations Techniques :		Epreuve écrite : 2h30 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

DEUXIÈME PARTIE**2 pts****1.2. Calcul du prix moyen chambre**

- Les anciens contrats ne sont pas renouvelés : $35\,774 - 990 = 34\,784$ ch louées (sous-total)
- Les groupes séries représentent 10 % de TO annuel : $150 \text{ ch} \times 365 \text{ j} \times 10\% = 5\,475 \text{ ch}$
- Nombre total de chambres louées : $34\,784 + 5\,475 = 40\,259 \text{ ch}$
- Nombre de chambres louables année : $150 \times 365 = 54\,750$
- TO annuel : $40\,259 / 54\,750 \times 100 = 73,53 \%$
- $\text{RevPAR} = \text{TO} \times \text{PMC} \rightarrow \text{PMC} = \text{REVpar} / \text{TO}$
- $\text{PMC} = 56,50 / 73,53 \% = 76,84 \text{ €}$
- CA total : $40\,259 \text{ ch} \times 76,84 \text{ €} = 3\,093\,502 \text{ €}$
- CA groupes séries : $3\,093\,502 - 2\,762\,652 = 330\,850 \text{ €}$
- $\text{PMC groupes séries} : 330\,850 / 5\,475 = 60,43 \text{ €}$

Les arrondis ou les méthodes de calcul peuvent influencer les résultats (à des centaines d'euros près ou à des dixièmes près)

SESSION : 2008	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE COEFFICIENT	2h30 1
HRE4AAR	Études et réalisations techniques Écrit (Unité U41)	FEUILLE/corrigé/Lacydon	2/7

Etudes et réalisations Techniques :		Epreuve écrite : 2h30 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	

ANNEXE A

TABLEAU DE CALCUL DES NOUVEAUX OBJECTIFS

ANNÉE 2009

(365 jours)

SEGMENTS	NB CHAMBRES LOUEES	TO (%)	PMC (€)	CA (€)
Individuels Plein Tarif	6 205	11,33	95,60	593 198
Individuels Prix Spéciaux	8 395	15,33	76,40	641 378
Individuels Sociétés	6 252	11,42	83,50	522 042
Corporates	7 210	13,17	70,70	509 747
Séminaires	5 802	10,60	75,50	438 051
Groupes Ponctuels	920	1,68	63,30	58 236
SOUS TOTAL (0.25 pt)	34 784	63,53		2 762 652
Groupes Séries (0.75 pt)	5 475	10,00	60,43	330 850
TOTAL (1 pt)	40 259	73,53	76,84	3 093 502
RevPAR	56,50			

SESSION : 2008	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE COEFFICIENT	2h30 1
HRE4AAR	Études et réalisations techniques Écrit (Unité U41)	FEUILLE/corrigé/Lacydon	3/7

Etudes et réalisations Techniques :		Epreuve écrite : 2h30 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	

1.3 Proposition d'un tarif demi double**2 pts****Analyse (1 point)**

Le prix moyen chambre groupes séries représente une réduction de l'ordre de **36,79 %** $\frac{95,60 - 60,43}{95,6}$ par rapport au prix moyen individuel plein tarif.

Cette simulation fait apparaître une nette amélioration du prix moyen chambre groupes séries (10 €) et une augmentation de 8 points du TO, ce qui permet d'atteindre les objectifs de RevPAR fixés par la direction.

Si l'on considère que les prix accordés aux groupes séries sont basés sur un contrat négocié, le prix moyen sera sensiblement proche du prix de vente. Ainsi, pour un prix moyen de 60,42 € (chambre uniquement) on obtiendrait :

Proposition d'un tarif demi double (0,5 point)

$60,42 / 2 = 30,21 \text{ €} + 10 \text{ €}$ (petit-déjeuner voire avec 30% de réduction soit 7 €) soit 40 €

Facteurs de fluctuation (0,5 point)

Les 40 € de prix moyen obtenu permettent de situer la moyenne tarifaire de négociation. Il faudra de plus tenir compte des paramètres suivants :

- la périodicité
- le volume
- les conditions de vente

qui pourront influencer en + ou en – sur le prix de vente définitif.

TROISIÈME PARTIE :**3 pts****1.4 La rédaction d'un contrat groupes série (12 x 0,25 point par rubrique pertinente et expliquée)**

RUBRIQUES	UTILITÉS
Signataires	Hôtel Le Lacydon et nom du Tour Opérateur
Allotement	Nombre de chambres et périodicité
Prix et prestations	Tarif demi double B&B, supplément single et triple Type de chambres, restauration, loisirs, Gratuités
Conditions de réservation	Modalités de réservation
Date de rétrocession	Date à laquelle les chambres non vendues sont rendues
Conditions de confirmation	Modalités de confirmation, arrhes, envoi de la rooming-list
Conditions d'annulation	Quantités, dates, frais d'annulation
No show	Indemnités en cas de no show
Païement	Conditions de facturation, conditions et modalités de règlement
Litiges	Désignation du tribunal compétent en cas de litige
Validité du contrat	Durée et renouvellement du contrat
Signatures	Signatures des contractants

SESSION : 2008	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE COEFFICIENT	2h30 1
HRE4AAR	Études et réalisations techniques Écrit (Unité U41)	FEUILLE/corrigé/Lacydon	4/7

ANNEXE B – UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

PROCÉDURE D'ENTRETIEN EN NÉGOCIATION / VENTE	
LES DIFFÉRENTES ÉTAPES	LES ACTIONS À METTRE EN ŒUVRE
PRISE DE CONTACT	<p>Saluer le client Appeler le client par son nom Se présenter <u>Créer une ambiance favorable :</u> Proposer une boisson Demander si le client a trouvé facilement l'établissement Rappeler aux clients les informations qui sont en notre possession. (Liste non exhaustive)</p> <p align="right">0,5 point</p>
PRISE EN COMPTE	<p><u>Poser des questions au client concernant :</u> La date de la manifestation Les horaires ou le déroulement de la manifestation Son budget Ses besoins particuliers (décoration, type de table, de mise en place du ou des salons...) Prendre des notes Reformuler ses besoins (Liste non exhaustive)</p> <p align="right">1 point</p>
PROPOSITION	<p>Proposer une visite de l'établissement Utiliser le catalogue commercial avec photos Décrire les caractéristiques de la prestation en mettant en valeur les points de concordance avec les besoins du client Mettre en avant notre savoir-faire Argumenter la proposition Traiter les objections éventuelles Faire de la vente additive Faire une proposition tarifaire Éviter les rabais et préférer les prestations supplémentaires (Liste non exhaustive)</p> <p align="right">1 point</p>
PRISE DE CONGÉ	<p>Résumer les avantages de l'achat Rappel des conditions de vente (délai et conditions de réservation, de fixation du nombre de convives, de paiement) Mettre à jour les documents (Liste non exhaustive)</p> <p align="right">0,5 point</p>

Barème 3 points

SESSION : 2008	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE COEFFICIENT	2h30 1
HRE4AAR	Études et réalisations techniques Écrit (Unité U41)	FEUILLE/corrigé/Lacydon	5/7

ANNEXE C

- UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE -

FORMULES COCKTAILS			
		NOURRITURE	BOISSONS
			<u>Apéritifs classiques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Champagne • Anisé • Vermouth • Whisky 0,5 POINT (AU CHOIX DU CANDIDAT)
SAVEURS DU MONDE	PIÈCES FROIDES	<i>Toast au Tarama</i> Tzatziki, mini rouleau de printemps, Sushi, Guacamole, mini brochette tomate Mozzarella, jambon Serrano, mini crème catalane, mini tiramisu, Ceviche, pan con tomate... (2 réponses = 0,25 pt)	Boissons sans alcool (jus de fruits, eaux minérales, ...)
	PIÈCES CHAUDES	<i>Mini Fajitas de Poulet</i> Brochette de poulet tandoori, bœuf sauté yakitori, Samoussa, mini nems, wok de légumes ... (2 réponses = 0,25 pt)	
TERROIR	PIÈCES FROIDES	<i>Brochettes de légumes provençaux et anchoïade</i> Bouillabaisse en gelée, tîmbale de sardine en escabèche, Toast poivron au banon de Provence... (2 réponses = 0,25 pt)	2 vins régionaux + couleur <ul style="list-style-type: none"> • AOC Côtes de Provence rosé • AOC Cassis blanc 0,5 POINT (AU CHOIX DU CANDIDAT)
	PIÈCES CHAUDES	Filet de rouget rôti, mini ratatouille, Petit farci à la provençale, pissaladière tiède, Fleur de courgette farcie... (2 réponses = 0,25 pt)	

Barème 2 points (4 X 0,25 pt + 2 X 0,50 pt). Arrondi au ½ point supérieur sur le total.

SESSION : 2008	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE COEFFICIENT	2h30 1
HRE4AAR	Études et réalisations techniques Écrit (Unité U41)	FEUILLE/corrigé/Lacydon	6/7

3 - CORRIGÉ GÉNIE CULINAIRE**3.1 ANNEXE D****FONCTIONNEMENT DE LA CUISINE RELAIS (À RENDRE AVEC LA COPIE)**

MAIN D'ŒUVRE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 chef de partie, 1 commis et 1 plongeur.
MILIEU	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuisine aux normes d'hygiène actuelles ✓ Marche en avant ✓ Plans de travail inox ✓ 1 poste chaud, 1 poste froid (entrées et desserts) ✓ 1 plonge
MATÉRIEL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Armoire frigorifique positive ✓ Armoire frigorifique négative ✓ Bain-marie ✓ Plaque à snacker (plancha, gril) ✓ Friteuse ✓ Four polycuiseur (remise en température)
MATIÈRES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Produits frais à cuire minute ✓ Fabrication réalisées en cuisine principale refroidies (liaison froide), à remettre en température ✓ Produits crus ou cuits mis en place en cuisine principale et à terminer sur place (salads, desserts, ...) ✓ Produits finis à dresser
MÉTHODE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'objectif est de pouvoir servir avec une amplitude horaire importante et de limiter le personnel de production à son strict minimum. ✓ La production froide et chaude est réalisée en cuisine principale et mise en place dans la cuisine relais, prête à être servie (après remise en température) ou assemblée selon le cas. Le but étant de limiter les cuissons sur place au strict minimum (grillade, frites, plancha...).
	3 points -liste non exhaustive-

3.2. Étapes de fabrication du plat « Fricassée de volaille aux poivrons et basilic »**2 points**

- Réception et contrôle des marchandises
- Préparations préliminaires
- Taillage des légumes, cuisson de la volaille
- Conditionnement (sous vide, bacs gastronomie, barquette thermo-scellée ...)
- Refroidissement rapide (+63°C → +10°C en - de 2 heures)
- Stockage en chambre froide positive (+3°C pendant 3 jours maximum sauf dérogation)
- Transfert en cuisine relais
- Remise en température (+63°C à cœur en - d'une heure)

SESSION : 2008	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELLIÈRE	DURÉE	2h30
HRE4AAR	Études et réalisations techniques Écrit (Unité U41)	COEFFICIENT	1
		FEUILLE/corrigé/Lacydon	7/7