

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

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

En dehors de cette page de garde, ce sujet comporte 6 pages de textes numérotées de 1/16 à 6/16 et 10 pages d'annexes numérotées de 7/16 à 16/16.

Avertissement : Si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu des annexes vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

SESSION 2008	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE		
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Coefficient	1

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

La documentation jointe en annexe décrit le contexte professionnel de l'hôtel « LE LACYDON », pour lequel vous êtes amené(e) à conduire une étude relative aux trois domaines de l'hébergement, du restaurant et du génie culinaire.

Elle se compose de :

- le chiffre d'affaires hébergement prévisionnel	Annexe 1	Page 7
- la carte d'été de la brasserie « Les Docks »	Annexe 2	Page 8
- le tableau de calcul des nouveaux objectifs (un exemplaire à rendre avec la copie)	Annexe A	Pages 9 et 10
- la procédure d'entretien en négociation/vente (un exemplaire à rendre avec la copie)	Annexe B	Pages 11 et 12
- les formules cocktail (un exemplaire à rendre avec la copie)	Annexe C	Pages 13 et 14
- le fonctionnement de la cuisine relais (un exemplaire à rendre avec la copie)	Annexe D	Pages 15 et 16

Situé dans le centre de MARSEILLE, « LE LACYDON » est classé en trois étoiles. Cet ancien établissement hospitalier datant du 18^{ème} siècle, transformé il y a cinq ans en hôtel, domine le Vieux Port.

Son caractère et son emplacement privilégié lui ont permis de se positionner rapidement sur le marché marseillais. Il recevait en priorité de la clientèle affaires et depuis peu développe sa clientèle tourisme. En effet, des investissements importants ont été réalisés par la Cité Phocéenne pour attirer les touristes. De plus, les nombreux films tournés dans la ville ont permis d'améliorer son image.

Madame GAMBINO, directrice de l'hôtel, vous a recruté(e) en qualité d'assistant(e) de direction. Elle vous confie les missions suivantes :

- Étudier le développement du segment groupes séries.
- Développer l'activité banquets.
- Étudier le fonctionnement d'une cuisine relais.

SESSION 2008	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	1/16

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2008 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

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

LE LACYDON ***

18, rue du Lacydon
13001 MARSEILLE

L'ACCÈS

- Voiture : autoroutes A55, A7 et A50 (ouest, nord et est), sortie Vieux Port
- Avion : aéroport Marseille Provence, 30 km
- Train : gare Saint Charles, 1 km
- Bateau : gare maritime, 1 km

L'HÔTEL

- Bâtisse du 18^{ème} siècle en U sur 5 étages
- Entouré d'un parc
- Rampe d'accès double voie
- Hall spacieux donnant accès sur les salles de réunion, les restaurants et le bar

L'HÉBERGEMENT

- 150 chambres vue Vieux Port ou vue Vieux Marseille dont :
 - o 70 chambres à grand lit dont 5 aménagées pour personnes à mobilité réduite
 - o 65 chambres à 2 lits
 - o 15 Junior suites (grand lit ou deux lits plus canapé)

Toutes les chambres sont climatisées et standardisées avec minibar, TV satellite, Pay-TV, branchements multimédia, baignoire-douche, W-C séparés.

Elles sont décorées dans un style provençal moderne.

LES PRESTATIONS

- « Le Garlaban », restaurant traditionnel provençal avec vue sur le Vieux Port de 80 couverts
- « Les Docks », brasserie avec terrasse donnant sur la piscine, 150 couverts
- « Le Ferry-Boat » bar de 40 places ouvert sur le hall et l'extérieur
- Room service pour les petits déjeuners et une carte simplifiée aux heures des repas
- Cinq salons modulables d'une capacité de 10 à 120 personnes équipés pour conférences et banquets.
- Service pressing
- Parking
- Garage surveillé (emplacements dans un parking municipal à 50 mètres)

LES LOISIRS

- Piscine chauffée découverte
- Salle de remise en forme au dernier étage avec solarium

LES TARIFS

PRESTATIONS	Prix en €
Chambre 1 ou 2 personnes	90,00
Junior Suite	120,00
Petit déjeuner	10,00

SESSION 2008	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	2/16

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 GAMBINO revient d'un déplacement sur un salon touristique. Elle a pu constater une forte évolution de la demande quant à la destination Marseille. Elle a rencontré un certain nombre de tours opérateurs souhaitant se positionner sur ce marché.

Elle souhaite donc profiter de cette opportunité pour développer l'activité, sachant que l'hôtel ne reçoit actuellement que très peu de groupes séries. Le budget de l'année 2009 a déjà été établi (annexe 1). Elle vous demande de le revoir suite à cette nouvelle perspective.

Vous devez lui présenter sous forme de rapport détaillé votre étude concernant les points suivants :

- L'analyse du produit par rapport aux besoins de ce segment
- Le calcul du prix moyen chambre de ce segment
- La rédaction d'un nouveau contrat type

L'analyse du produit

Cette analyse a pour but de dégager un argumentaire spécifique au segment groupes séries.

TRAVAIL À FAIRE :

1.1. À l'aide de la **fiche signalétique** de la page précédente, **présentez** sous forme de tableau les atouts de l'hôtel à partir des besoins de la clientèle groupes séries.

Le calcul du prix moyen chambre

Madame GAMBINO vous demande de revoir le budget de l'année 2009. Elle a analysé les coûts supplémentaires liés au développement de ce segment : coûts chambres, embauche d'une commerciale interne, coût de la promotion... Elle a besoin de connaître le prix moyen chambre groupes séries afin d'établir la nouvelle grille tarifaire de ce segment.

Ses objectifs commerciaux et financiers sont les suivants :

- Non-renouvellement des contrats actuels groupes séries trop fortement négociés
- 10 % de taux d'occupation moyen annuel liés aux nouveaux contrats
- RevPAR annuel de 56,50 €

TRAVAIL À FAIRE :

1.2. À partir de l'annexe 1, **déterminez** le prix moyen annuel chambre groupes séries en **complétant l'annexe A. Justifiez** vos calculs.

1.3. **Analysez** le résultat par rapport au prix moyen chambre annuel individuel plein tarif et aux premières prévisions. À partir du prix moyen chambre groupe série, en **déduire** le tarif chambre et petit-déjeuner en demi double. **Citez 2** facteurs qui pourraient faire fluctuer ce tarif.

SESSION 2008	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	3/16

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2008 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

La rédaction d'un contrat groupes séries

Madame GAMBINO ne renouvellera pas les contrats actuels. Elle veut donc en profiter pour rédiger un contrat type pour les nouveaux tours opérateurs avec lesquels l'hôtel sera en contact.

TRAVAIL À FAIRE :

1.4. Énumérez sous forme de tableau les principales clauses de ce contrat en précisant pour chacune d'elles leur utilité.

Barème :

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

**Un exemplaire de l'annexe A est à rendre
avec la copie d'hébergement et de communication professionnelle**

SESSION 2008	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	4/16

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)

En plus de l'intérêt témoigné pour le segment « groupe série », Mme GAMBINO, soucieuse d'accroître la fréquentation de l'établissement, souhaite aussi développer l'activité séminaire, banquets, cocktails du « LACYDON ».

Elle vous confie cette mission et votre travail s'articule autour de deux axes :

- La commercialisation : vous serez amené(e) à recevoir les clients souhaitant organiser une manifestation dans l'établissement.
- La conception du produit : les demandes concernant l'organisation des manifestations, jusqu'alors réalisées au cas par cas, sont de plus en plus nombreuses. Une standardisation des propositions s'impose.

TRAVAIL À FAIRE

2.1 Afin de formaliser la procédure de « négociation-vente », Mme GAMBINO vous demande de lui **proposer** des actions précises et détaillées à mettre en œuvre pour réussir chacune des étapes de l'entretien. Vous rédigerez votre réponse en **complétant l'annexe B**.

2.2 Dans le but d'élaborer un catalogue des ventes, Madame GAMBINO souhaite que vous réalisiez deux propositions de formules standardisées pour les cocktails.

Vous rédigez votre réponse en **complétant l'annexe C** :

- La formule « Saveurs du monde »
Proposez 2 pièces froides et 2 pièces chaudes.
- La formule « Terroir »
Proposez 2 pièces froides et 2 pièces chaudes, ainsi que 2 vins régionaux.

Vous **proposerez** par ailleurs **3 apéritifs classiques** susceptibles d'accompagner l'une ou l'autre des formules.

Barème :

Question 2.1 : 3 points

Question 2.2 : 2 points

**Un exemplaire des annexes B et C est à rendre
avec la copie de restauration et connaissance des boissons.**

SESSION 2008	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	5/16

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)

La clientèle du midi souhaitant déjeuner rapidement, le restaurant de la brasserie devrait connaître un réel succès. Les clients désirant prendre leur temps pourront déjeuner autour de la piscine.

Pour éviter des allers et retours trop nombreux entre la cuisine et la piscine, Madame GAMBINO souhaite créer une cuisine relais à cet endroit.

Cette cuisine permettra à l'équipe de cuisine de réaliser la remise en température des plats élaborés en cuisine (liaison froide), les cuissons « minute » et le dressage.

La brasserie et sa terrasse servent de 11 h 30 à 15 h 30.

TRAVAIL À FAIRE

3.1 À partir de l'extrait de carte d'été de la brasserie Les Docks présentée en annexe 2, complétez l'annexe D **définissant le fonctionnement théorique de la cuisine relais**. Vous mettrez en œuvre la méthode des 5 M pour répondre à cette question.

3.2 Citer les étapes de la fabrication du plat « Fricassée de volaille aux poivrons et basilic » de l'arrivée des matières premières au service du client.

Barème :

Question 3.1 : 3 points

Question 3.2 : 2 points

**Un exemplaire de l'annexe D est à rendre
avec la copie de génie culinaire.**

SESSION 2008	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	6/16