



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

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

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	0,50
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
4 pages de textes numérotées de 1/16 à 4/16
et 12 pages d'annexes numérotées de 5/16 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 2010	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

HÔTEL DU GOLFE

Vous venez d'être embauché(e) en qualité d'**assistant(e) de direction**, à l'**HÔTEL DU GOLFE**, établissement 3 étoiles, situé sur la côte sud du littoral breton en bordure du Golfe du MORBIHAN.

Cet établissement situé en front de mer, appartient à M. FAIVRE, qui vient de le racheter et de le rénover entièrement. Il a été fermé d'octobre 2009 à février 2010.

L'établissement met à la disposition de sa clientèle un ensemble de 70 chambres, 3 salles de séminaires, un restaurant de 100 couverts ainsi qu'un bar.

Tous les ans, courant septembre, se déroule le festival du film maritime de Sarzeau. La direction souhaite votre collaboration pour mettre en œuvre des actions appropriées.

La documentation jointe en annexe décrit le contexte professionnel de l'**HÔTEL DU GOLFE**, 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 de :

- Fiche signalétique de l'établissement	Annexe 1	Pages 5 et 6
- Extrait des produits d'accueil disponibles	Annexe 2	Page 7
- Plan de la salle de restaurant	Annexe 3	Page 8
- Étude de poste de la femme de chambre du soir (à rendre avec la copie hébergement)	Annexe A	Pages 9 et 10
- Proposition de produits d'accueil « VIP » (à rendre avec la copie hébergement)	Annexe B	Pages 11 et 12
- Analyse du plan de salle (à rendre avec la copie restaurant)	Annexe C	Pages 13 et 14
- Fiche de consignes concernant les modalités de service (à rendre avec la copie restaurant)	Annexe D	Pages 15 et 16

SESSION 2010	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

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)

L'hôtel accueille une clientèle essentiellement touristique et familiale durant la haute saison de juin à septembre.

M. FAIVRE souhaite compléter son activité grâce à la clientèle d'affaires, à travers notamment les prestations séminaires. L'établissement cherche également à modifier son image en participant à la vie culturelle locale par l'accueil du jury du Festival du Film Maritime.

Monsieur FAIVRE vous demande de lui présenter un dossier traitant ces deux aspects.

Afin de compléter son activité, la direction souhaite développer le segment « clientèle affaires séminaires » sur la période d'octobre à avril.

1.1. Présentez, sous forme de tableau, les forces et faiblesses de l'entreprise dans l'optique de la mise en œuvre de cette démarche.

1.2. Proposez deux actions sur le produit et deux actions sur les services à mettre en place pour cette clientèle.

Dans la perspective du prochain festival du film maritime, la direction souhaite se distinguer de la concurrence dans l'accueil de la clientèle « VIP » (membres du jury du festival).

1.3. Proposez les produits et les services attendus par ces clients :

- À l'accueil
- Dans les chambres (hors salle de bains)

Vous souhaitez mettre en place le service de la couverture sur la durée du festival (2^{ème} quinzaine de septembre).

1.4. À cet effet, complétez l'étude de poste de la femme de chambre du soir qui assurera cette nouvelle fonction (**Annexe A**).

L'hôtel propose une gamme standard de produits d'accueil dans les salles de bain de ses chambres, que vous trouverez en annexe 2. Sur cette même annexe, figure une liste complémentaire de produits d'accueil disponibles chez votre fournisseur.

Exceptionnellement pour les clients « VIP » du festival, la direction accepterait un ratio pouvant atteindre 7 % du tarif haute saison d'une chambre double avec vue sur mer.

1.5. Sélectionnez, à l'aide de l'annexe 2, les produits d'accueil salle de bain que vous destinez à votre clientèle « VIP », en complétant l'**annexe B**.

RAPPEL : Les annexes A et B sont à rendre avec la copie d'hébergement.

SESSION 2010	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

2. Restauration et connaissance des boissons (5 points)

Dans le cadre du Festival du Film Maritime du mois de septembre, le thème choisi est l'invitation au voyage avec une délégation antillaise en invitée d'honneur.

Monsieur FAIVRE vous demande d'organiser le service de 160 personnes pour le dîner de clôture suivant le schéma :

20H00		Cocktail Jack Rose servi à table
21H00	DINER	Buffet de fruits de mer « Armor » servi au buffet Turbotin grillé sauce au beurre blanc Nems de filet mignon de porc au cidre de Cornouailles Fraises de Plougastel à la mousse de noix de coco
	VINS & BOISSONS	Muscadet sur Lie 2007 Pouilly Fumé La Doucette 2006 Chinon vieilles vignes 2004 Plancoët & Badoit Café

2.1. D'après le plan de salle en annexe 3, relevez les erreurs d'aménagement, de disposition de la salle et des flux de circulation. Proposez les solutions adaptées à l'aide de l'annexe C.

2.2. Complétez la fiche de consignes concernant les modalités de service pour le menu à l'aide de l'annexe D.

RAPPEL : Les annexes C et D sont à rendre avec la copie de restaurant.

SESSION 2010	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

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)

Lors du dîner de clôture, il sera servi aux convives du festival du Film Maritime un buffet de fruits de mer, ainsi qu'un tronçon de turbotin grillé. M. FAIVRE vous demande d'informer le personnel sur l'organisation et la gestion de ces mets.

3.1. Proposez un assortiment d'au moins quatre mollusques, quatre crustacés et quatre accompagnements, pouvant être proposés au buffet.

La commercialisation de mollusques et crustacés en buffet nécessite une grande rigueur dans la gestion, la manipulation et la mise en œuvre de ces produits.

3.2. Citez deux précautions à prendre pour garantir la qualité des produits servis.

3.3. Présentez votre planification, de la livraison au dressage du tronçon de turbotin grillé.

SESSION 2010	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

ANNEXE 1

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HÔTEL DU GOLFE ★★★

12, rue du port
56200 SARZEAU

Téléphone : 02 25 87 09 10 / Fax : 02 25 87 09 11 / Courriel : hoteldugolfe@hotel-sarzeau.com

L'ACCÈS

L'hôtel du golfe est un établissement indépendant situé à 30 km de Vannes à proximité du golfe du Morbihan.

- À 15 mn de Vannes en voiture ;
- Liaisons ferroviaires et aériennes jusqu'à Vannes ou Lorient.

LES CHAMBRES

L'hôtel du golfe propose **70 chambres** réparties comme suit :

- **40 chambres avec vue sur mer** (20 doubles et 20 twins), décorées dans un style rappelant la proximité de l'océan.
Elles disposent toutes d'un presse-pantalon, d'un minibar, et d'un téléviseur qui reçoit un bouquet satellite très apprécié de la clientèle étrangère. Les salles de bains disposent toutes d'un sèche-cheveux.
- **30 chambres avec vue sur le parc** (15 doubles et 15 twins), qui bénéficient de la même décoration et des mêmes équipements.

		HAUTE SAISON	BASSE SAISON
CHAMBRES VUE SUR MER	2 pers	108 €	98 €
	1 pers	92 €	72 €
CHAMBRES VUE SUR LE PARC	2 pers	98 €	88 €
	1 pers	80 €	70 €
PETITS DÉJEUNERS BUFFET	/ pers	11 €	9 €

LA RESTAURATION

La clientèle se voit proposer deux formules de restauration :

- **Un restaurant de 100 couverts « les Terrasses du Golfe »** qui propose une carte centrée autour d'une association des saveurs du terroir de l'océan des différents départements bretons.
 - le menu Ile d'Arz à 22 euros
 - le menu Ile aux Moines à 32 euros
 - le menu Belle-Île à 46 euros
 - le brunch le Week-End à 28 euros
- **Un bar « Les frères de la côte »**

SESSION 2010	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

LE SERVICE SÉMINAIRES

3 salles de séminaires à cloisons modulables, d'une capacité totale de 200 personnes.

À disposition de la clientèle, sur demande :

- vidéo projecteur + ordinateur portable ;
- combiné TV + DVD ;
- téléphone / fax ;
- paperboard ;
- sonorisation.

Chaque participant trouve également à sa disposition de l'eau minérale ainsi qu'un set de travail.

L'intégralité de ces équipements est incluse dans les prix séminaires ; seules les communications téléphoniques (téléphone ou fax) font l'objet d'une facturation supplémentaire.

L'ensemble des salons dispose d'une connexion gratuite à l'internet en WIFI.

L'ACCUEIL

- * Réception ouverte 24 h/24 h ;
- * Vitrites de produits régionaux (faïences, vêtements, gastronomie) ;
- * Expositions de photographies sur «Le Golfe du Morbihan» dans le hall d'accueil ;
- * Accueil de personnalités lors du Festival du Film Maritime (2ème quinzaine de Septembre).

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

- * Navette en été, 2 fois par jour pour la gare et l'aéroport de Vannes ou de Lorient
- * Service des petits déjeuners en chambre de 7h30 à 11h00
- * Service pressing
- * Parking fermé
- * Local à bagages
- * Local pour ranger les planches à voile et les vélos
- * Circuits cyclistes et pédestres

LES ACTIVITÉS ANNEXES

De par son emplacement l'hôtel propose à sa clientèle des accès préférentiels :

- à la piscine du centre de thalassothérapie d'Arzon (50% de réduction)
- sur les vedettes à destination des Îles du Golfe (30% de réduction)
- au golf d'Arzon (30% de réduction)
- aux cours de tennis municipaux (20 % de réduction)

Mise à disposition de bicyclettes, de raquettes de tennis et de club de golf, moyennant une caution déposée par le client.

SESSION 2010	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

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

ANNEXE 2

EXTRAIT DES PRODUITS D'ACCUEIL DISPONIBLES

GAMME STANDARD (actuellement mise en place dans les chambres)

PRODUITS D'ACCUEIL	Quantité	Prix unitaire TTC	Prix total
Savon 40g rond	2	0.215€	0.43€
Shampooing 40ml flacon	2	0.215€	0.43€
Gel douche 40ml flacon	2	0.215€	0.43€
Gobelet ensaché	2	0.030€	0.06€
Bonnet douche	2	0.110€	0.22€
Kleenex	1	0.160€	0.16€
Sac serviette hygiénique	3	0.027€	0.08€
MONTANT TOTAL			1.81€
Ratio / prix de vente d'une chambre double sur mer en haute saison = 1.67%			

EXTRAIT DU CATALOGUE DU FOURNISSEUR

LISTE COMPLÉMENTAIRE DE PRODUITS D'ACCUEIL	Prix unitaire TTC
Savon doux aux extraits d'huile d'olive 50g	0.291€
Shampooing conditionneur 40ml	0.312€
Lait hydratant 40ml	0.350€
Gel lavant aux extraits d'agrumes 40ml	0.312€
Sel de bain 30g au jasmin	0.206€
Le « coffret » pack savons et bain	9.390€
Galets de bain effervescent 20g	0.490€
Chaussons en bambou	1.590€
Éponge à chaussures	0.165€
Set manucure	0.164€
Étui couture	0.197€
Set rasage	0.711€
Set dentaire	0.711€
Vanity set	0.209€
Peigne	0.209€
Mouchoirs (x4) emballage carton	0.179€

SESSION 2010	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	7/16

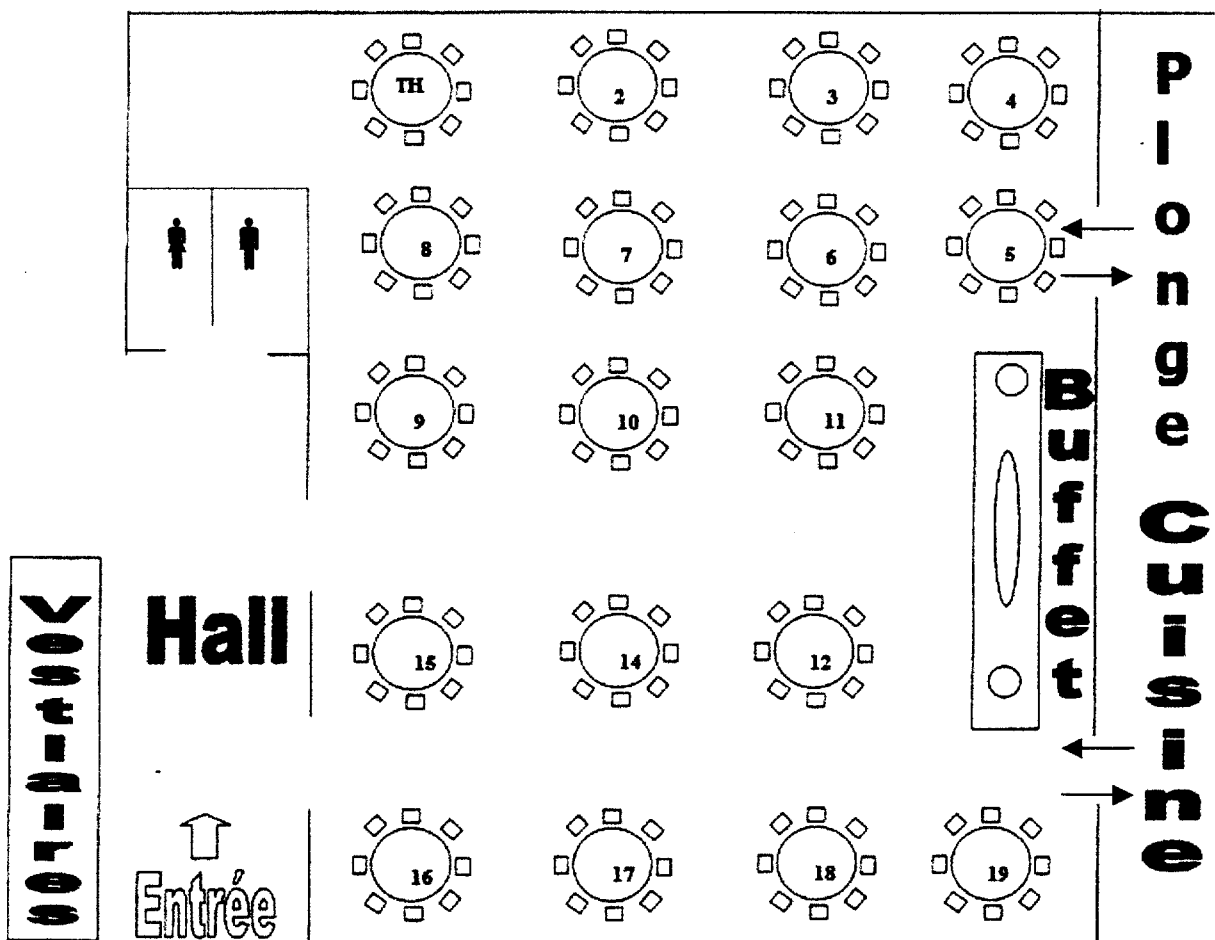
Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1

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

ANNEXE 3

PLAN DE LA SALLE

Dimensions utiles en m	Superficie utile en m ²	TH
21,2 x 10	212	Table d'honneur



SESSION 2010	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	8/16

ANNEXE A à compléter
(un exemplaire À JOINDRE À LA COPIE) N° candidat.....

**ÉTUDE DE POSTE
 DE LA FEMME DE CHAMBRE DU SOIR**

Schéma de l'étude	à compléter
Mission générale	
Liaisons hiérarchiques	
Liaisons fonctionnelles	
Tâches principales	
Conditions générales de travail	
Qualités requises	

SESSION 2010	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	9/16

ANNEXE A à compléter
 (un exemplaire À JOINDRE À LA COPIE) N° candidat.....

ÉTUDE DE POSTE DE LA FEMME DE CHAMBRE DU SOIR	
Schéma de l'étude	à compléter
Mission générale	
Liaisons hiérarchiques	
Liaisons fonctionnelles	
Tâches principales	
Conditions générales de travail	
Qualités requises	

SESSION 2010	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	10/16

ANNEXE B à compléter
(un exemplaire À JOINDRE À LA COPIE) N° candidat.....

PROPOSITION DE PRODUITS D'ACCUEIL « VIP »

GAMME VIP

PRODUITS D'ACCUEIL (À sélectionner dans l'Annexe 2)	Quantité	Prix unitaire	Prix total
MONTANT TOTAL			
Ratio / prix de vente d'une chambre double sur mer en haute saison			

SESSION 2010	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	11/16

ANNEXE B à compléter
 (un exemplaire À JOINDRE À LA COPIE) N° candidat.....

PROPOSITION DE PRODUITS D'ACCUEIL « VIP »

GAMME VIP

PRODUITS D'ACCUEIL (À sélectionner dans l'Annexe 2)	Quantité	Prix unitaire	Prix total
MONTANT TOTAL			
Ratio / prix de vente d'une chambre double sur mer en haute saison			

SESSION 2010	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	12/16

ANNEXE C : RESTAURANT (À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURANT)

N° DE CANDIDAT :

QUESTION 2.1. : ANALYSE DU PLAN DE SALLE (ANNEXE 3)

CONSTAT DES ERREURS	SOLUTIONS
1.	
2.	
3.	
4.	

SESSION	EXAMEN	Durée	2 H 30
2010	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/Sujet	13/16

ANNEXE C : RESTAURANT (À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURANT)

N° DE CANDIDAT :

QUESTION 2.1. : ANALYSE DU PLAN DE SALLE (ANNEXE 3)

CONSTAT DES ERREURS	SOLUTIONS
1.	
2.	
3.	
4.	

SESSION 2010	EXAMEN	Durée	2 H 30
	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/Sujet	14/16

ANNEXE D : RESTAURANT : (À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURANT)

N° DE CANDIDAT :

FICHE DE CONSIGNES

QUESTION 2.2. : MODALITÉS DE SERVICE

METS ET BOISSONS	TYPE DE SERVICE	JUSTIFICATIONS
BANC DE FRUITS DE MER « ARMOR »		
TURBOTIN GRILLÉ AU BEURRE BLANC		
NEMS DE FILET MIGNON DE PORC AU CIDRE DE CORNOUAILLES		
FRAISES DE PLOUGASTEL À LA MOUSSE DE NOIX DE COCO		
CAFÉ		

CONSIGNE : Vous devez varier les types de service : à l'assiette, à l'anglaise, au buffet ou au plateau.

SESSION 2010	EXAMEN		Durée	2 h 30
	HRE4AAR	BTS Hôtellerie - Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Coefficient
			Feuille/Sujet	15/16

ANNEXE D : RESTAURANT (À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURANT)

N° DE CANDIDAT :

FICHE DE CONSIGNES

QUESTION 2.2. : MODALITÉS DE SERVICE

METS ET BOISSONS	TYPE DE SERVICE	JUSTIFICATIONS
BANC DE FRUITS DE MER « ARMOR »		
TURBOTIN GRILLÉ AU BEURRE BLANC		
NEMS DE FILET MIGNON DE PORC AU CIDRE DE CORNOUAILLES		
FRAISES DE PLOUGASTEL À LA MOUSSE DE NOIX DE COCO		
CAFÉ		

CONSIGNE : Vous devez varier les types de service : à l'assiette, à l'anglaise, au buffet ou au plateau

SESSION 2010	EXAMEN		Durée	2 h 30
	HRE4AAR	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Coefficient
			Feuille/Sujet	16/16