

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.

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coefficient 2,5		
Parties	Durée	Coefficient
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1
Hébergement	30 minutes	0,5

AVERTISSEMENT

Il est rappelé aux correcteurs que :

- ◆ Les candidats ont composé les 3 parties (restauration, génie culinaire et hébergement,) sur des copies 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.
- ◆ Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats.

CORRIGÉ « AMNÉVILLE PARC HÔTEL » ***

Situé au carrefour des trois frontières (Belgique, Luxembourg et Allemagne) et à 10 kilomètres au nord de Metz, l'hôtel « **AMNÉVILLE PARC HÔTEL** » est classé trois étoiles. Il répond aux tendances actuelles et aux exigences de la clientèle. Il propose à la clientèle un cadre exceptionnel dans la forêt, propice à la détente et au repos.

Cet hôtel, proche du centre thermal et du complexe de loisirs, construit en 2005, a réussi à se positionner rapidement sur le marché d'Amnéville grâce à son emplacement privilégié et son caractère.

La clientèle étant principalement composée d'une clientèle de tourisme et loisirs française et étrangère, l'hôtel a mené depuis quelques mois des actions afin de tenter de capter et de fidéliser une clientèle d'affaires individuelle et de groupe.

Madame DUPUY, directrice de l'hôtel, vous a recruté(e) en qualité d'assistant(e) de direction. Elle vous charge de mener à bien les missions suivantes :

- en Restauration : Amélioration des prestations de l'établissement
- en Génie culinaire : Mise en place de cours de cuisine
- en Hébergement : Analyse commerciale

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2 h 30
2011	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / Corrigé	1/9

U41	Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30	Coefficient 2,5	
Parties	Durée	Coefficient	
Restauration	60 minutes	1	
Génie culinaire	60 minutes	1	
Hébergement	30 minutes	0,5	

CORRIGÉ RESTAURATION SUR 20 POINTS

1.1 Madame DUPUY vous demande votre avis sur la carte du bar existante. À partir de l'**annexe 2**, **identifiez** dans la liste au moins 8 modifications à apporter, afin de respecter les normes juridiques et commerciales du support de vente.

4 points (0.5 point par erreur constatée x 8)

Certaines mentions obligatoires n'apparaissent pas :

- Prix nets.
- Contenances (verres, bouteilles).

Les erreurs de rédaction → le corrigé.

- Le Crémant est classé dans les Champagnes (les séparer).
- Le Muscat de Rivesaltes fait partie des Vins de Liqueur → c'est un Vin Doux Naturel.
- Le Florida est un cocktail sans alcool
- Le Grand Marnier rouge, le Get 27, et la Marie Brizard se trouvent parmi les eaux-de-vie de fruits → Ce sont des liqueurs.
- L'offre des boissons peut paraître limitée, voir incomplète (il manque des jus de légumes, des softs drinks, des boissons apéritives, etc.).
- Il peut manquer quelques précisions : la couleur de certains produits (Porto, Martini), le nom de producteurs (Champagne, Crémant, Eau-de-vie).
- Le support est peu attrayant au niveau de la forme, de la couleur, de la mise en valeur.
- Le contenu de la carte du bar est assez pauvre, il faudrait l'étoffer
- La zone focale est utilisée pour les cocktails sans alcool, c'est peu judicieux pour les ventes.
- L'abus de l'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération.
- L'emplacement des différents cadres de familles de boissons est à réorganiser (boissons chaudes, softs drinks vers la fin afin de mettre d'abord en valeur les boissons apéritives et alcoolisées).

Liste non exhaustive.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2 h 30
2011	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / Corrigé	2/9

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coefficient 2,5		
Parties	Durée	Coefficient
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1
Hébergement	30 minutes	0,5

1.2 Dans un avenir proche, et afin de répondre à la demande d'une partie de la clientèle, madame Dupuy envisage de présenter une seule carte des boissons ouverte sur le monde. **Proposez** des produits marqueurs des pays choisis, en complétant le tableau de l'**annexe A**.

(6 points : 0.5 par produit x 8, 0.25 par caractéristique x 8)

PAYS ÉTRANGER	PRODUITS (toute proposition de type vins, eaux minérales, eaux de vie, VDN, VDL, sodas, etc.)	CARACTÉRISTIQUES
ÉTATS UNIS	Budweiser, Root beer, Vin de Californie, Whisky bourbon Manhattan Coca cola, Pepsi Cola, Seven up, Gatorade Smoothies American coffee (régular coffee)	Bière blonde Bière au gout de chewing-gum Vins trois couleurs Eau-de-vie de grains à base du maïs Cocktails (vermouth et bourbon) Sodas Mélange de fruits avec la glace Café
GRÈCE	Ouzo Metaxa Mythos et Alpha Retsina, Patras, Lemnos, Rhodes Muscat de Samos	Anisé Eau de vie blanche Marques commerciales Bières Vins VDL
ITALIE	Marasquin, Amaretto, Strega, Limoncello, Manzana verde, liqueur de mandarine, Sambuca. Marsala. Cinzano, Carpano, Punt E Mes. Campari, Fernet-Branca, Cynar, Aperol. Bitter San Pellegrino. San Pellegrino, Ferrarelle, Courmayeur, Xénia, Sangemini. Grappa. Brandy. Nastro Azzurro, Messina. Chinotto	Liqueurs Vin de Liqueur Vermouth Bitter Bitter sans alcool Eaux minérales Eau-de-vie de marc Eau-de-vie de vin Bières Boisson rafraîchissante sans alcool

Liste non exhaustive

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2 h 30
2011	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / Corrigé	3/9

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coefficient 2,5		
Parties	Durée	Coefficient
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1
Hébergement	30 minutes	0,5

1.3 Madame Dupuy ne dispose que du CA global et détaillé par produit pour le bar.

Ces informations sont insuffisantes.

Proposez et expliquez 4 outils incontournables et fiables d'une procédure de contrôle de la rentabilité du bar.

La rentabilité d'un secteur se vérifie par la comparaison des consommations (coûts) au CA (recettes). Un contrôle de toutes les étapes de l'achat initial à la vente finale des produits est indispensable. (6 points : 0.50 par outil x 4, 1 par explication x 4)

Outils à mettre en place :

- Bon de commande : achat en fonction des besoins, couvrir la demande
- Bon de livraison et facture : contrôle des livraisons, conformité de la commande, paiement des achats effectifs,
- Inventaire permanent : maîtriser les stocks, assurer les ventes, prévoir les achats et éviter le sur-stockage.
- Bon de sortie : justifier les mouvements
- Fiches techniques et de dosage : standardiser le service, maîtriser les coûts
- Rapport des offerts, des transferts, des consommations direction, la casse : pour suivre les invendus connus.
- Calcul du coût matière vendue : $S.Initial - S.Final = consommation - offerts, transferts, conso. Dir. - casse = \text{« consommation matière vendue »}$:
- Calcul du ratio « matière vendue » : matière vendue HT/CA HT : connaissance de la performance réelle du secteur Bar
- Contrôles opérationnels : sur le terrain, à toutes les étapes, pour s'assurer du respect des consignes.

Accepter toute autre explication logique

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2 h 30
2011	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / Corrigé	4/9

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coefficient 2,5		
Parties	Durée	Coefficient
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1
Hébergement	30 minutes	0,5

1.4 la clientèle, étant sensible à l'environnement, Madame DUPUY souhaite que son établissement s'implique davantage dans cette démarche. Pour cela, elle vous demande de lui **proposer 8 actions ou projets d'amélioration** pour son établissement (prestations, produits, matériels, aménagement, organisation, etc.).

4 points (8 x 0,5 points)

Actions à mettre en œuvre dans l'établissement :

- Acheter des produits cultivés dans le respect des écosystèmes chez des fournisseurs respectant un cahier des charges exigeant (produits fermiers Bio (vins, jus de fruits, jus de légumes, fruits frais, œufs, etc.), produits du commerce équitable (café, décaféiné, thé, chocolat, etc.).
- Travailler qu'avec des fournisseurs locaux ou des grossistes situés à proximité afin de réduire la distance parcourue par les camions.
- Privilégier l'achat de produits saisonniers.
- Proposer des cocktails et amuse-bouche « Bio » sur la carte.
- Proposer une gamme de fruits frais bio (légumes/fruits) pressés minute.
- Travailler avec des fournisseurs proposant des supports de vente ou d'information qu'en papier 100 % recyclé avec encres végétales.
- Présenter les menus, les vins sur ardoises murales.
- Favoriser la lumière naturelle au maximum dans la salle.
- Installer des lampes à basse consommation d'énergie.
- Équiper les lavabos de robinets à détecteurs (œil) et de mousseurs (mélange d'air dans l'eau) afin de réduire la consommation d'eau.
- Équiper les toilettes de chasse d'eau réduisant la consommation d'eau.
- Utiliser des produits d'entretien naturels.
- Mettre à disposition des bouteilles permettant de délivrer une dose limitée de produit.
- Mettre à disposition de la clientèle un maximum de poubelle dans le bar ainsi qu'à l'extérieur de l'établissement afin de réduire la pollution par les déchets.
- Trier et recycler les déchets (cartons, verre).
- Choisir du mobilier en bois provenant des forêts suivies et gérées durablement (Vosges et Europe du Nord).
- Privilégier une décoration intérieure « Eco-déco ».
- Choisir des peintures non toxiques.
- Installer des tentures faites de textile adapté au rayonnement solaire protégeant ainsi la salle de la chaleur (réduction des besoins en énergie)
- Créer de grandes assises pour le confort et le calme avec vue sur la forêt.
- Décorer le bar de plantes autonomes, à faible besoin en eau.
- Sélectionner des jouets fabriqués en matériaux recyclables pour les enfants.
- Privilégier les objets ou les produits en papier ou en bois.

Liste non exhaustive.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2 h 30
2011	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / Corrigé	5/9

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coefficient 2,5		
Parties	Durée	Coefficient
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1
Hébergement	30 minutes	0,5

CORRIGÉ CUISINE SUR 20 POINTS

2-1 Vous rédigez une note à l'attention de la direction sur les qualités et compétences professionnelles nécessaires que doit avoir un formateur en cuisine pour animer un cours devant les clients.

(8 points : 1 point par compétence/qualité justifiée)

Qualités et compétences professionnelles que le candidat doit faire apparaître à travers sa note :

COMPÉTENCES/ QUALITÉS
<ul style="list-style-type: none"> - Organisationnelles : planification du travail, logique de travail - Gestuelles : dextérité - Pédagogiques : transmission du savoir - Relationnelles/humaines : ouverture et souplesse d'esprit, capacité d'adaptation au public - Réglementaires : connaissances d'hygiène de base, HACCP - Transversales : accords mets et vins, réactions physico-chimiques - Gestion : des coûts, des commandes - Techniques : maîtrise des techniques de base et évolutives - Créatives : être curieux - Artistiques - Instruction : connaissance des produits, d'une ou plusieurs langues étrangères <p>Liste non exhaustive, le jury prendra en compte les propositions des candidats.</p>

2-2 Pour mener à bien les cours de cuisine, identifiez les phases de travail en amont, pendant et à la fin de la séance.

(7,5 points soit 0,5 point par bonne réponse)

CHRONOLOGIE	PHASES DE TRAVAIL
AVANT	<p><i>Ex : Rédiger les fiches techniques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer les recettes - Définir la qualité des produits - Commander les marchandises - Estimer les besoins en matériel - Rédiger un support client (dossier recettes à remettre aux participants) - Réceptionner / contrôler les marchandises - Mettre en place la cuisine et la salle de dégustation - Réaliser les préparations préliminaires - Préparer les pesées <p style="text-align: right;">2,5 points</p>
PENDANT	<p><i>Ex : Accueillir les participants</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Visiter les locaux - Informer sur les contraintes d'hygiène et de sécurité - Expliquer la séance et définir les objectifs - Procéder à des démonstrations techniques - Organiser le travail dans le temps - Assurer le soutien et le suivi technique - Répondre aux questionnements - Assurer les finitions et le dressage - Organiser la dégustation <p style="text-align: right;">2,5 points</p>
APRÈS	<p><i>Ex : Gérer les restes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser les ventes additionnelles - Remettre en état les locaux et le matériel - Synthétiser et conclure la séance - Analyser les ventes - Analyser les questionnaires de satisfaction <p style="text-align: right;">2,5 points</p>

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2 h 30
2011	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / Corrigé	6/9

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2011 Option B : Art culinaire, art de la table et du service

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h30 Coefficient 2,5		Durée		Coefficient	
Parties					
Restauration Génie culinaire Hébergement		60 minutes	1		
		60 minutes	1		
		30 minutes	0,5		

2.3 En complétant l'annexe B, suggérez à votre direction trois découpes d'agneau différentes que vous souhaitez traiter lors de votre première séance. (4,5 points)

ANNEXE C (1 exemplaire à rendre avec la copie)

THÉMATIQUE	AGNEAU		APPELLATION (0,5 point)
	MORCEAU (0,5 point)	DÉCOUPE (0,5 point)	
EST	CARRÉ	CÔTELETTE	CÔTELETES D'AGNEAU AU FOIE GRAS D'OIE, EMBEURRÉE DE CHOU AU CUMIN
BRETAGNE	SELLE	FILET OU CANON	CANON D'AGNEAU RÔTI AU SEL DE GUÉRANDE, CRÊMEUX DE COCO DE PAIMPOL
PROVENCE	SELLE GIGOT	NOISETTE	NOISETTE D'AGNEAU, ESPUMA DE TAPENADE, TIAN AU PESTO
NORD	ÉPAULE, COLLIER	MORCEAUX / CUBES	NAVARIN À LA BIÈRE TRAPPISTE, TATIN D'ENDIVES CARAMELISÉES

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2011	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / Corrigé	7/9

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coefficient 2,5		
Parties	Durée	Coefficient
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1
Hébergement	30 minutes	0,5

CORRIGÉ HÉBERGEMENT SUR 10 POINTS

3.1 Identifiez et caractérisez six réseaux commerciaux que pourrait exploiter Madame DUPUY pour vendre les chambres de son hôtel. Présentez votre travail dans un tableau.

(4,5 points : 0,25 par réseau commercial + 0,50 par explication)

Réseaux commerciaux	Caractéristiques
Agences de voyages	Intermédiaire en contact direct avec le public, vend des prestations simples ou composées (forfaits) et assure toutes les formalités pour ses clients.
Tours opérateurs ou voyagistes	Fabricants de produits finis touristiques. Ils achètent des prestations à prix nets avec lesquels ils composent des voyages à forfait qu'ils revendent eux-mêmes s'ils sont détaillants.
Autocaristes	Ce sont aussi des voyagistes qui sont aussi transporteurs par autocars. Ils sont généralement spécialisés dans la production de voyages itinérants pour lesquels ils fournissent le transport ; l'hébergement et les autres prestations sont achetés sur place aux autres prestataires.
Les associations les clubs	Leurs activités les entraînent à être en rapport avec les hôtels pour faire des réservations de chambres pour leurs membres.. Exemples : Automobile clubs, associations de vacances, clubs sportifs, associations culturelles...
Les organismes officiels ou para-officiels	Les syndicats d'initiative et les offices du tourisme ont presque tous des bureaux auxquels le public a accès. Ils fournissent des renseignements et enregistrent pour le compte des hôteliers des réservations.
Les coffrets-cadeaux (ex : smartbox,...)	Partenaire proposant des formules tout compris comprenant l'hébergement ainsi que d'autres prestations de l'hôtel (petit-déjeuner, repas, soins au spa,...) en échange d'un bon cadeau
Liste non exhaustive	...

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2 h 30
2011	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / Corrigé	8/9

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coefficient 2,5		
Parties	Durée	Coefficient
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1
Hébergement	30 minutes	0,5

3.2 Madame DUPUY a également prévu de vendre les chambres à partir du site internet de l'hôtel. **Présentez** sous forme de tableau, 6 avantages de ce support de vente pour l'hôtelier, et 6 avantages pour les futurs clients. (3 points)

6 avantages clients et 6 avantages hôtelier = 12 x 0.25 = 3 points

Avantages Clients	Avantages Hôtelier
- Information disponible 24h/24h.	- Information internationale.
- Plusieurs langues disponibles.	- Mise à jour rapide et personnelle.
- Mise à jour permanente.	- Possibilité de proposer des tarifs promotionnels, par période...
- Réservation en ligne avec garantie par carte sur site sécurisé.	- Bonne image commerciale (qualité graphique du site).
- Confirmation par courriel.	- Amélioration des ventes.
- Possibilité d'annulation sur le site.	- Liens vers d'autres services, plans...
- Rapidité de réservation.	- ...
- ...	- ...

Liste non exhaustive

3.3 Recensez 5 rubriques indispensables pour l'information du client qui devraient figurer sur le site internet.

5 réponses x 0,5 point = 2,5 points

- Identification de l'entreprise : raison sociale, adresses, Numéro RCS et SIREN (Mentions légales).
- Caractéristiques du service : description du produit : type de chambre, petit déjeuner, prix des prestations annexes, restauration, salon....
- Durée de validité de l'offre et du prix.
- Affichage des tarifs des prestations.
- Affichage des conditions générales de vente.
- Localisation et plan d'accès.
- Divers liens (information groupe hôtelier, itinéraires routiers, ...).

Liste non exhaustive

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2 h 30
2011	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / Corrigé	9/9

