

SESSION DE 2003

CAPET

CONCOURS EXTERNE

Section : HÔTELLERIE - TOURISME

Option : TECHNIQUES DE SERVICE ET D'ACCUEIL

TECHNOLOGIE

Durée : 3 heures

*Calculatrice électronique autorisée (conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999)**Tous documents interdits***« L'HÔTEL ROUGET DE L'ISLE »**

Ce sujet repose sur un contexte professionnel défini à partir des 5 annexes jointes :

- Annexe 1 : Fiche signalétique de l'établissement page 4/8
- Annexe 2 : Menu proposé par Jean Paul JEUNET page 5/8
- Annexe 3 : Informations techniques de la manifestation page 6/8
- Annexe 4 : Plan du chapiteau (à rendre avec la copie) page 7/8
- Annexe 5 : Plan d'aménagement du hall page 8/8

Les parties restaurant et hébergement sont à rédiger sur des copies distinctes.

PARTIE RESTAURANT

Vous êtes responsable de la restauration à l'hôtel Rouget de L'Isle de Lons le Saunier (voir fiche signalétique en annexe n°1).

Monsieur GUILLIN est le P.D-G de la plus importante imprimerie du même nom, basée à Ornans dans le Doubs.

Il souhaite organiser le 50ème anniversaire de son entreprise .

Vous êtes chargé(e) de l'organisation du service, en collaboration avec un chef étoilé de la région : Monsieur JEUNET d'Arbois, qui a déjà donné son accord (voir menu annexe n°2). Sa cuisine s'inspire de produits régionaux travaillés avec des herbes, des racines et des épices.

Les informations techniques pour mener à bien cette manifestation se trouvent en annexe n°3.

TRAVAIL À FAIRE :

1. Réalisez le plan de salle de façon schématique « carcasse », en justifiant vos choix et en présentant la logique de votre démarche (**annexe n°4 à rendre avec la copie**).

2. Proposez le moyen qui vous semble le plus efficace pour faciliter l'installation des convives à leurs tables, après l'apéritif.

3. Proposez en justifiant vos choix :

- la composition de l'assiette de fromages.
- 3 vins pour accompagner l'entrée, le plat et les fromages, le dessert.
- 1 café de cru.

4. Déterminez les quantités de pain, fromages, vins, eaux minérales, café, sucre en vue de votre commande.

Justifiez vos choix.

5. Réalisez une fiche d'informations destinée au personnel employé en extra pour cette manifestation. Celle-ci devra mentionner :

- l'argumentation commerciale des produits suivants :

- *jésus de Morteau*
- *griottines de Fougerolles*
- *les 3 fromages choisis*
- *le cru du café choisi*

- le couvert-type pour la mise en place.
- le type de service préconisé pour chaque plat.

PARTIE HÉBERGEMENT

Une modification du temps de travail à l'hôtel Rouget De L'Isle conduit la direction à :

- Un réaménagement du hall
- Une mise en place de l'auto contrôle dans les étages.

Le responsable de l'établissement vous confie la réalisation de ces 2 projets.

PREMIÈRE PARTIE :

Afin de limiter les coûts liés à la mise en place de la réorganisation du temps de travail, la direction s'oriente vers la polyvalence des tâches du personnel de réception et de caisse.

Cette nouvelle organisation de travail devrait donner entière satisfaction du point de vue de l'accueil du client, de la responsabilisation et de la motivation du personnel.

Dans cette logique, l'aménagement actuel des postes de travail ne permet plus de réaliser avec efficacité, l'ensemble des activités.

TRAVAIL À FAIRE

Avant de faire appel aux services d'un architecte d'intérieur, votre direction vous demande de **présenter** sous forme d'un rapport :

- 1) La critique du plan actuel,
- 2) Des propositions d'aménagement qui permettront à l'architecte d'établir un avant-projet (il ne vous est pas demandé de présenter le plan du nouvel aménagement).

DEUXIÈME PARTIE :

Soucieuse de la qualité du service dans les étages, la direction accorde une importance particulière au contrôle des chambres avant remise à la réception.

Afin d'assister la gouvernante dans sa tâche, il vous est demandé de collaborer à la mise en place de l'auto contrôle dans les étages.

TRAVAIL À FAIRE :

- 1) Définir les grandes étapes du projet d'auto contrôle que la direction souhaite mettre en place (conditions de réalisation avec procédure, intérêts pour l'entreprise et pour les employés ...)
- 2) Concevoir une fiche d'auto contrôle destinée aux employés.

Fiche signalétique de l'hôtel

HÔTEL ROUGET DE L'ISLE***

Avenue de la Marseillaise

39000 LONS-LE-SAUNIER

Tél. : 03.84.47.24.24.

Fax : 03.84.47.24.25.

Mel. : Hotrougetdelisle@wanadoo.fr

Accès :

Gare SNCF – liaison TGV sur Mouchard et Dole

Autoroute A39 – directions Dijon – Lyon

Hébergement :

Catégorie : 3 étoiles

80 chambres doubles

(dont 40 peuvent être commercialisées en twins ou triples grâce à un canapé lit)

Salles de bains complètes

Télévision satellite

Confort NN

Minibars

Restauration :

Bar américain (30 places assises)

Restaurant traditionnel avec spécialités locales (70 places assises)

Room service sur demande

Salles de séminaires :

400 m2 modulables

équipées de rétroprojecteur, sonorisation...

matériels particuliers sur demande



Réception 50^{ème} anniversaire
" GUILLIN IMPRIMERIE "
Ornans, le samedi 14 juin 2003

MENU

*Pressé de cuisses de lapereau et foie gras au jésus de Morteau,
Compote de racines à l'huile de truffes*



*Gigoton de poulette fermière et champignons des bois,
Riz aux herbes épicées*



Fromages (à définir)



*Cristalline de griottines de Fougerolles,
Zéphyr de raisin à la crème de cannelle*



Mignardises



Café (cru à définir)

INFORMATIONS TECHNIQUES DE LA MANIFESTATION

DATE DE LA MANIFESTATION : samedi 14 juin 2003 à partir de 20 heures.

NOMBRE DE PERSONNES : 556

LIEU : Ornans, sous chapiteau géant installé à proximité de l'entreprise mère.

PRESTATIONS PRÉVUES :

- **apéritif :** assuré par le traiteur chocolatier BAUD
- **repas :** assuré par Monsieur JEUNET, grand chef étoilé de la région (annexe n° 2)
- **dessert :** assuré par le traiteur chocolatier BAUD

ANIMATION :

Société JONATHAN COMMUNICATIONS

SOUHAITS PARTICULIERS DE M. GILLIN :

- une table d'honneur de 16 couverts
- carcasse libre
- vins régionaux
- 3 fromages régionaux d'A.O.C. servis sur assiette
- café de cru.

BUDGET DU REPAS :

140 euros T.T.C. par personne, boissons comprises (hors apéritif).

Annexe n° 5

Plan de l'aménagement actuel du hall

