

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2015 Option A - Mercatique et gestion hôtelière		
Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 1
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

*Les durées prévues pour chaque partie sont conseillées.*

Brevet de Technicien Supérieur

# Hôtellerie – Restauration

Option A – Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques

## U41 – Analyse de réalisations techniques

Épreuve écrite : 2 h 30

Coefficient : 1

Ce sujet comporte 11 pages numérotées dont 6 pages d'annexes.

**Attention : les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines (hébergement, restauration, génie culinaire) sur des copies séparées et anonymées.**

**La calculatrice est autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99).**

**Tout autre matériel est interdit.**

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

Session 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	<b>2 h 30</b>
	Option A – Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	<b>1</b>
<b>15NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	Feuille / <b>SUJET</b>	<b>1/11</b>

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2015 Option A - Mercatique et gestion hôtelière		
Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 1
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

## « HÔTEL CHÂTEAU DU HAUT CHEMIN »

Situé à Dinard, sur la côte nord de la Bretagne, l'hôtel est un établissement 4 étoiles (**annexe 1**).

D'architecture Napoléon III, il est idéalement situé face aux remparts de Saint-Malo, au bord de la plage du Clair de Lune et à 45 minutes du Mont Saint Michel et de Rennes. La proximité du terminal de Saint-Malo, permettant des liaisons quotidiennes avec la Grande-Bretagne, attire une clientèle individuelle anglo-saxonne régulière. Le directeur monsieur SEMBRUN, souhaite capter cette clientèle afin de maximiser les ventes, surtout en basse saison, en proposant une offre attrayante.

Engagé(e) comme assistant(e) de direction, vous devez étudier les domaines suivants en vous appuyant sur les annexes.

- **Hébergement** : évaluer les nouveaux besoins en personnel du service des étages et préparer des supports d'information.
- **Restauration** : traiter une activité banquet en restauration.
- **Génie culinaire** : calculer un rendement et traiter la cuisine allégée.

La documentation jointe se compose des éléments suivants :

- Fiche signalétique de l'établissement	Annexe 1	Page 6
- Informations diverses	Annexe 2	Page 7
- Éléments de négociation avec le voyageur	Annexe 3	Page 8
- Fiche fonction : déjeuner	Annexe 4	Page 9
- Bon de réquisition (un exemplaire à rendre avec la copie de restauration et connaissances des boissons)	<b>Annexe A</b>	Pages 10 et 11

**L'annexe A est fournie en deux exemplaires dont l'un est à rendre complété avec la copie, l'autre pouvant servir de brouillon éventuel.**

Session 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	<b>2 h 30</b>
	Option A – Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	<b>1</b>
<b>15NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	Feuille / <b>SUJET</b>	<b>2/11</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 1
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

## 1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

Afin d'augmenter son taux d'occupation, surtout en basse saison, Monsieur SEMBRUN a mené une étude et a prévu de développer de nouveaux partenariats avec un voyageur anglais (annexe 3).

Vous avez pour mission d'évaluer les conséquences organisationnelles et de finaliser la mise en place du contrat.

### TRAVAIL À FAIRE :

- 1.1. Calculer et justifier les besoins prévisionnels hebdomadaires en postes de femmes ou valets de chambre pour la basse et la haute saison 2016. Vous prendrez en compte l'augmentation prévisionnelle du taux d'occupation liée au contrat passé avec le voyageur « Mayflower Travel » (annexes 2 et 3).
- 1.2. En fonction de vos calculs et du personnel existant, proposer deux solutions pour recruter le personnel d'étages supplémentaire nécessaire. Justifier votre réponse.
- 1.3. Afin de préparer la rédaction du contrat à envoyer à ce voyageur, formuler avec précision les points essentiels des deux clauses du contrat indiquées ci-dessous :
  - conditions de réservation ;
  - conditions de règlement.
- 1.4. Pour favoriser un bon accueil de la clientèle du voyageur « Mayflower Travel », rédiger une note de service destinée au personnel de réception rappelant les procédures d'accueil et de départ de cette clientèle.

Session 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	<b>2 h 30</b>
	Option A – Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	<b>1</b>
<b>15NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	Feuille / <b>SUJET</b>	<b>3/11</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 1
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

## 2. Restauration et connaissances des boissons (5 points)

Dans le cadre du service « Séminaires et Banquets », le service commercial vous a transmis les informations relatives au déroulement du repas du 1<sup>er</sup> juin 2015 pour le groupe tourisme « EUROPA TOUR » (annexe 4).

Votre responsable « banqueting » vous propose une prévision des besoins en personnel pour le service du repas. Il sollicite votre avis en vous précisant que cette proposition ne concerne que le personnel de salle.

### PRÉVISIONS DU PERSONNEL DE SALLE

#### GROUPE « EUROPA TOUR » Déjeuner du 1<sup>er</sup> juin 2015

Postes	Nombre de personnes	Coût par poste	Coût total
Maître d'hôtel	1	220 €	220 €
Chef de rang (1 pour 20 clients)	4	169 €	676 €
Commis (1 pour 20 clients)	4	126 €	504 €
<b>Total</b>			<b>1 400 €</b>

### TRAVAIL À FAIRE :

- 2.1. À l'aide de la fiche de fonction (annexe 4) et des prévisions du personnel de salle, relever des anomalies relatives à la cohérence des besoins en effectifs. Votre réponse mettra en évidence les aspects qualitatifs, quantitatifs et financiers.
  
- 2.2. Après avoir déterminé les douze denrées, liquides et solides spécifiques et indispensables au service de ce repas, établir le bon de réquisition des matières premières nécessaires au service du déjeuner du groupe EUROPA TOUR (**ANNEXE A**).

**L'ANNEXE A EST À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURATION.**

Session 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	<b>2 h 30</b>
	Option A – Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	<b>1</b>
<b>15NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	<b>4/11</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 1
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

### 3. Génie culinaire (5 points)

Le homard breton, produit local par excellence, bénéficie d'une image très forte auprès de la clientèle du restaurant « le Napoléon III ».

Monsieur SEMBRUN souhaite faire figurer ce produit à la carte sous l'appellation « cassolette de homard », tout en affichant un prix attractif et en gardant la maîtrise des coûts matières.

Sur la carte du restaurant « les Terrasses de Cambacérés », près de la piscine, les sauces servies en accompagnement des fruits de mer sont à base de mayonnaise « maison ». Dans un souci d'équilibre alimentaire et afin de répondre aux besoins de la clientèle, il devient nécessaire de proposer des sauces réalisées à base de mayonnaise allégée.

Afin d'atteindre ces objectifs, la direction vous demande :

- de conduire un test de rendement sur le homard et d'en calculer le coût matière, sachant que ce produit sera inclus dans un menu banquet de 22 couverts ;
- de proposer une recette « allégée » de la sauce mayonnaise.

#### Données :

- **Test de rendement relatif au décortilage réalisé sur du homard breton :**
  - poids brut : 3,800 kg (4 pièces) ;
  - poids net après décortilage : 1,520 kg ;
  - prix du homard brut entier : 26 € le kg.
- **Poids de homard décortiqué par assiette :**
  - 0,100 kg (donnée issue de la fiche technique de fabrication).

#### TRAVAIL À FAIRE :

##### 3.1. Calculer :

- le ratio de rendement après décortilage du homard breton ;
- le prix au kilogramme du homard décortiqué ;
- le coût matière « homard » par assiette ;
- la quantité de homard brut à commander pour le banquet de 22 personnes.

##### 3.2. Préciser sur quels principes repose la cuisine allégée.

##### 3.3. Proposer deux solutions pour alléger la sauce mayonnaise traditionnelle.

Session 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	<b>2 h 30</b>
	Option A – Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	<b>1</b>
<b>15NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	Feuille / <b>SUJET</b>	<b>5/11</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 1
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

## Annexe 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

### CHATEAU DU HAUT CHEMIN ☆☆☆☆

22 rue du Haut Chemin

35800 DINARD

☎ : 33/0299883232

Fax : 33/0299883233

Email : [chateauduhautchemin@hotmail.fr](mailto:chateauduhautchemin@hotmail.fr)

#### **L'ACCÈS :**

En voiture : 400 km de Paris par l'autoroute A11

En avion : aéroport Dinard-Pleurtuit à 5 minutes

En bateau : gare maritime de Saint-Malo, arrivée du ferry à 8 h 00, départ à 22 h 00

En train : TGV liaison avec Paris : 3 heures

**L'HÔTEL** : construit au XIXème siècle, adhérent à la chaîne « Leading Hotels of the World », il possède 100 chambres réparties sur 5 niveaux.

Toutes les chambres sont équipées de connexion internet, coffre-fort, mini-bar, télévision satellite, réseau interne de diffusion vidéo et d'un fax sur demande.

Elles sont toutes prévues pour l'accueil de deux personnes avec la possibilité d'ajouter un lit supplémentaire pour un enfant partageant la chambre des parents.

#### **LA RESTAURATION :**

- le Napoléon III, restaurant gastronomique, ouvert de 19 h 00 à 22 h 30 ;
- les Terrasses du Cambacérès, restauration légère au bord de la piscine ou au bar, fonctionnant de 12 h 00 à 17 h 00 ;
- le bar Cambacérès, ouvert de 11 h 30 à 0 h 30 ;
- les petits-déjeuners sont servis soit en chambre, soit dans une salle réservée sous la forme d'un buffet ;
- le room service de 6 h 30 à 0 h 30.

#### **LES SÉMINAIRES :**

- 7 salles climatisées et insonorisées de 10 à 110 personnes ;
- 1 salle modulable de 200 m<sup>2</sup> ;
- 4 salles de sous-commissions de 25 à 35 m<sup>2</sup>.

#### **LES ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS ET LES SERVICES :**

- un service de voiturier ;
- un service baby-sitting ;
- un service pressing ;
- un parking gratuit en sous-sol de 75 places avec vidéosurveillance ;
- mise à disposition de vélos ;
- un centre de thalassothérapie avec piscine, salle de fitness, sauna et hammam ;
- 2 courts de tennis couverts.

Session 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	<b>2 h 30</b>
	Option A – Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	<b>1</b>
<b>15NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	Feuille / <b>SUJET</b>	<b>6/11</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 1
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

## **Annexe 2 – INFORMATIONS DIVERSES**

### **TARIFS INDIVIDUELS**

	<b>Basse saison *</b> Janvier à mai et de septembre à décembre	<b>Haute saison *</b> Juin, juillet et août
<b>Chambre 1 ou 2 personnes</b>	140 €	280 €
<b>Lit supplémentaire</b>	35 €	60 €
<b>Petit déjeuner buffet ou en chambre</b>	25 €	25 €

\* Pour les calculs, le nombre de semaines à prendre en considération est de :

- 39 semaines de basse saison ;
  - 13 semaines de haute saison.
- (Ne pas tenir compte des congés payés.)

### **DONNÉES STATISTIQUES**

#### **Répartition de la clientèle :**

Basse saison : clientèle séminaire 80 %, loisirs individuels 10 %, loisirs groupes 10 %.  
Haute saison : clientèle séminaire 20 %, loisirs individuels 70 %, loisirs groupes 10 %.

Nationalité : français 60 %, anglais 25 %, autres 15 %.

#### **Taux d'occupation :**

- moyen annuel réalisé sur les 12 derniers mois : 49,87 % ;
- moyen par saison :
  - basse saison : 35 %,
  - haute saison : 94 %.

### **SERVICE DES ÉTAGES**

#### **Effectifs actuels hebdomadaires :**

- basse saison : 5 femmes de chambres ;
- haute saison : 12 femmes de chambres.

Temps de travail : 35 heures par semaine, 2 jours de repos hebdomadaire.

#### **Éléments d'activité :**

- temps de nettoyage d'une chambre : 30 minutes ;
- temps pour réaliser le service de la couverture : 10 minutes (préparation effectuée quotidiennement sur chaque chambre) ;
- temps de nettoyage des parties communes et de préparation des chariots valet : 2 heures par jour.

**Augmentation prévisionnelle du taux d'occupation** (si acceptation du voyageur « Mayflower Travel ») :

- basse saison : + 10 points de taux d'occupation ;
- haute saison : + 3 points de taux d'occupation.

Session 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	<b>2 h 30</b>
	Option A – Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	<b>1</b>
<b>15NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	Feuille / <b>SUJET</b>	<b>7/11</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 1
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

### **Annexe 3 - ÉLÉMENTS DE NÉGOCIATION AVEC LE VOYAGISTE**

**Voyagiste** : Mayflower Travel

**Date de début du contrat** : 1<sup>er</sup> janvier 2016

**Clientèle ciblée** : individuelle

- forfaits possibles en B&B, demi-pension ou pension complète ;
- mise à disposition gratuite de vélo ;
- accueil spécifique : arrivée matinale (8 h 00) et départ tardif (22 h 00).

**Tarifs préférentiels** : pour Mayflower Travel (réduction de 8 %) sur :

- un dîner gastronomique avec homard ;
- une séance de fitness ;
- une séance de soins au centre de thalassothérapie.

Session 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	<b>2 h 30</b>
	Option A – Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	<b>1</b>
<b>15NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	Feuille / <b>SUJET</b>	<b>8/11</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 1
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

### Annexe 4 - FICHE FONCTION : DÉJEUNER

<b>Date de la manifestation :</b> <b>01/06/15</b>	Émetteur : M. GERARD Commercial	Date d'émission : 15/04/15		
<b>SOCIÉTÉ :</b> EUROPA TOUR		<b>Contact :</b> Mme BARGE		
<b>Adresse :</b> 10, avenue du Gal De Gaulle 35000 RENNES		<b>Téléphone :</b> 02 97 52 63 25		
		<b>Email :</b> f.barge@free.fr		
<b>TYPE DE MANIFESTATION</b>				
Séminaire	<input type="checkbox"/> Cocktail	<input checked="" type="checkbox"/> Banquet		
Autres : .....				
<b>Nombre de personnes :</b> 80 pax		<b>Heure début :</b> 12 h 15 <b>Heure fin :</b> 14 h 30		
<b>DÉTAIL PRESTATION</b>		<b>MISE EN PLACE ET SERVICE</b>		
<p style="text-align: center;"><b>APÉRITIF :</b></p> <p>1 coupe de Crémant de Loire servie à table</p> <p style="text-align: center;"><b>MENU</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">                 Bar mariné au vinaigre de cidre, crème légère à l'estragon                   Filet de canard rôti, Haricots de Paimpol confits                   Assiette du fromager (Livarot-Neufchâtel-Valençay)                   Charlotte aux fruits rouges                   Eaux minérales et boissons chaudes comprises                  Service à l'assiette et service du vin réalisés par le personnel de salle.             </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;"><b>VINS</b></p>                 AOP Muscadet de Sèvre et Maine sur lie                  Domaine Poiron-Dabin 2011                   AOP Saumur Champigny                  Les Poyeux 2010             </td> </tr> </table>		Bar mariné au vinaigre de cidre, crème légère à l'estragon  Filet de canard rôti, Haricots de Paimpol confits  Assiette du fromager (Livarot-Neufchâtel-Valençay)  Charlotte aux fruits rouges  Eaux minérales et boissons chaudes comprises Service à l'assiette et service du vin réalisés par le personnel de salle.	<p style="text-align: center;"><b>VINS</b></p> AOP Muscadet de Sèvre et Maine sur lie Domaine Poiron-Dabin 2011  AOP Saumur Champigny Les Poyeux 2010	<p><b>HORAIRE :</b> 9 h 00 - 15 h 00</p> <p><b>SALON : CAP D'ERQUY</b></p> <p>Mise en place banquet 8 tables de 10 couverts</p>
Bar mariné au vinaigre de cidre, crème légère à l'estragon  Filet de canard rôti, Haricots de Paimpol confits  Assiette du fromager (Livarot-Neufchâtel-Valençay)  Charlotte aux fruits rouges  Eaux minérales et boissons chaudes comprises Service à l'assiette et service du vin réalisés par le personnel de salle.	<p style="text-align: center;"><b>VINS</b></p> AOP Muscadet de Sèvre et Maine sur lie Domaine Poiron-Dabin 2011  AOP Saumur Champigny Les Poyeux 2010			
		<b>TARIF NÉGOCIÉ : Menu et boissons comprises : 65 € par pers.</b>		
<b>OBSERVATIONS :</b>				

Session 2015	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	<b>2 h 30</b>
	Option A – Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	<b>1</b>
<b>15NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	Feuille / <b>SUJET</b>	<b>9/11</b>



