

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 5 pages d'annexes.

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

**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 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>1/11</b>

**BTS Hôtellerie - Restauration Session 2016 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

**« L'ORÉE DU BOIS »**

L'hôtel « L'ORÉE DU BOIS » est situé dans un cadre de verdure privilégié sur la commune d'Aussonne aux portes de Toulouse.

L'établissement bénéficie d'un site calme, préservé des nuisances sonores de l'aéroport international de Toulouse-Blagnac, car il n'est jamais survolé par les avions en approche.

Il est situé proche de nombreuses structures commerciales et industrielles de la métropole régionale.

Cet établissement est décrit dans la fiche signalétique présentée en **annexe 1**.

Monsieur GUIBAL, propriétaire et directeur de l'hôtel, vous a recruté(e) récemment en qualité d'assistant(e) de direction pour apporter votre expertise dans les trois domaines suivants : hébergement, restauration et génie culinaire.

Les annexes jointes comprennent la description du contexte professionnel ainsi que les documents à rendre avec la copie.

Fiche signalétique de l'établissement	Annexe 1	Pages 7 et 8
Édition de l'avis posté sur TRIPADVISOR	Annexe 2	Page 9
Courriel de demande de groupe « La vigne et le Vin »	Annexe 3	Page 10
Organisation actuelle : gestion et suivi des débiteurs divers	Annexe 4	Page 11

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>2/11</b>

**BTS Hôtellerie - Restauration Session 2016 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

<b>1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)</b>
--

**Avis défavorable d'un client sur Internet**

Le directeur de l'établissement vient de lire sur le site Tripadvisor le commentaire d'un client, qui l'a fortement contrarié (**annexe 2**).

Les recherches que vous avez effectuées dans l'hôtel sur ce client, confirment bien les éléments suivants :

- un séjour pour 2 personnes : arrivée le vendredi 29 avril en début d'après-midi, départ le dimanche 1<sup>er</sup> mai 2016 en fin de matinée.  
Chambre 124 avec vue sur piscine.  
Cordonnées clients : monsieur et madame NAUDIN - 35 rue Pasquier - 75008 PARIS.  
Porteurs d'un coffret week-end de la société SMARTBOX.
- un mariage a eu lieu dans l'établissement le samedi 30 avril en soirée. La terrasse autour de la piscine accueillait les invités.

**TRAVAIL À FAIRE**

**1.1.** Rédiger la réponse qui figurera sur le site et que vous allez soumettre à monsieur GUIBAL.

**Demande de devis pour Groupe**

Vous venez de recevoir un mail concernant la demande d'un groupe pour le mois de septembre prochain (**annexe 3**).

**TRAVAIL À FAIRE**

**1.2.** Établir la note pro forma pour le groupe « La vigne et le vin » qui sera jointe au mail de réponse au client. La présentation de ce document devra être conforme aux usages commerciaux de la profession.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>3/11</b>

**BTS Hôtellerie - Restauration Session 2016 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

**Le suivi des comptes débiteurs**

Madame ORTIZ, chef de réception, est actuellement en arrêt maladie. Son congé devrait se poursuivre pendant encore deux mois.

Son remplacement n'est pas envisagé ; ses tâches doivent être assurées par l'équipe de réception.

Elle avait en charge notamment le suivi des comptes débiteurs de l'établissement.

Durant son absence, chaque membre de l'équipe a fait de son mieux pour poursuivre ce travail à tour de rôle.

Monsieur GUIBAL a dressé un relevé des dysfonctionnements (**annexe 4**). Il a également constaté que le solde général des comptes débiteurs représente un volume important et en constante augmentation.

Il vous demande de proposer une réorganisation rigoureuse et complète des débiteurs divers. Cette gestion sera assurée dans sa totalité par l'équipe de réception.

**TRAVAIL À FAIRE**

- 1.3. Proposer un document structuré présentant toutes les actions à réaliser par les réceptionnistes, depuis la prise de réservation jusqu'au départ du client débiteur.
- 1.4. Présenter sous forme de schéma d'organisation les actions visant au recouvrement des factures des clients débiteurs.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>4/11</b>

**BTS Hôtellerie - Restauration Session 2016 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

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

L'activité restauration est globalement satisfaisante de septembre à juin.

Monsieur GUIBAL vous demande d'affiner l'analyse sur les mois de juillet-août.

Il a mené une étude préliminaire de ce secteur, et vous communique les résultats obtenus (**annexe 1** : fiche signalétique, rubrique restauration).

**TRAVAIL À FAIRE**

- 2.1. Analyser l'activité du restaurant « le Goût du Sud » relative à la période juillet-août en faisant ressortir les points positifs et les points négatifs.
- 2.2. Proposer des solutions appropriées en vue d'améliorer l'activité estivale du secteur restauration (service petit déjeuner, bar, restaurant).

Argumenter et illustrer vos propositions à l'aide d'exemples précis.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>5/11</b>

**BTS Hôtellerie - Restauration Session 2016 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

**3. Génie culinaire (5 points)**

L'équipe de direction souhaite valoriser les produits labellisés au sein de l'établissement.

Afin de répondre à cette demande, le chef de cuisine doit élaborer de nouvelles recettes.

Une fiche d'analyse sensorielle permettra de valider les plats de cette nouvelle carte. Un effort particulier doit être fait sur les desserts et sur l'utilisation des fruits de saison.

**TRAVAIL À FAIRE**

- 3.1.** Rédiger une note d'information, à l'attention de l'équipe de cuisine, précisant l'intérêt de valoriser les produits labellisés sur la carte du restaurant.
- 3.2.** Proposer une verrine sucrée à base d'un fruit labellisé AOP. Votre proposition comportera un intitulé et un descriptif technique.
- 3.3.** Identifier sous la forme d'un tableau, les différentes étapes d'une analyse sensorielle pour une préparation culinaire.

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</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 1**

### **FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT**

#### **L'ORÉE DU BOIS \*\*\***

38 route des Coteaux - 31840 AUSSONNE

#### **Situation**

- A 8 km de l'Aéroport international de Toulouse Blagnac – soit 10 mn en voiture.
- A 15 km de la gare Toulouse Matabiau – soit 22 mn en voiture.
- A 16 km du centre de Toulouse – soit 25 mn en voiture.
- A 5 km du terminus de tramway ligne T1 reliant le centre ville en 16 mn.
- A 3 km du réseau de voies rapides desservant les environs de Toulouse et donnant un accès facile vers les autoroutes pour les destinations plus lointaines.

#### **L'hôtel**

- Établissement en forme de L sur 2 niveaux (RDC + 1) articulé autour d'un ancien corps de ferme à l'architecture régionale (briques rouges et pierres).
- Doté d'un parc paysagé en forme de vaste clairière entourée de bois.
- L'architecture des bâtiments met en valeur la terrasse qui entoure la piscine.
- Le Hall situé dans la partie ancienne donne un accès direct vers les salles de réunion, le restaurant et le bar qui ont vue sur la piscine.

#### **L'hébergement**

- 85 chambres avec vue sur la piscine ou vue sur les bois et les coteaux.
  - 40 chambres à grand lit,
  - 35 chambres à 2 lits dont 3 aménagées pour personnes à mobilité réduite,
  - 10 Junior suites (grand lit ou deux lits plus canapé-lit soit 4 personnes).

Toutes les chambres sont standardisées avec baignoire-douche, W-C séparés, climatisation, TV TNT satellite, wifi gratuit, minibar...

Elles sont décorées dans un style moderne contrastant habilement avec l'architecture extérieure.

#### **Les loisirs**

- Piscine découverte chauffée du 15 avril au 30 septembre.
- Aire de jeux bien équipée pour les enfants.
- Salle de remise en forme avec sauna.

À proximité :

- Cité de l'Espace – parc à thème unique en France à 17 km.
- Visites des nombreux musées, monuments et centre historique de Toulouse.
- Croisières sur Garonne et canal du Midi.
- Visite des usines de montage AIRBUS et musée de l'aviation à Blagnac.
- Sites classés d'Albi et Carcassonne à environ 1 heure de route chacun...

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>7/11</b>

**BTS Hôtellerie - Restauration Session 2016 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

**Annexe 1 (suite)****La restauration**

- Le « **Goût du Sud** », restaurant traditionnel de 90 couverts :
  - service à table, carte des mets classique restauration française,
  - menu à 20 € hors boissons le midi, menu à 38 € hors boissons midi et soir,
  - menu enfant à 12 € hors boissons,
  - horaire d'ouverture 12 h 00 à 14 h 00 et 19 h 30 à 21 h 30,
- Les petits déjeuners sont servis en salle de restaurant à table de 7 h 30 à 9 h 30.**
- Un bar de 40 places ouvert sur le hall et la terrasse, ouvert de 17 h 00 à 23 h 00.**

**Résultats de l'analyse de monsieur GUIBAL sur l'activité des mois de juillet/août**

- Taux d'occupation moyen de l'hôtel en juillet et août : 86 %.
- Indice de fréquentation : 2,58.
- Durée moyenne du séjour : 2,6 jours (famille avec 2 enfants).
- Clientèle de tourisme : 90 %, individuel : 80 %, agence de voyage : 15 %, autres : 5 %.
- Clientèle socioprofessionnelle : cadres moyens et commerçants.
- Fréquentation du restaurant 2 560 couverts par mois en été (juillet, août).
- Taux de captage des clients hôtel au PDJ = 25 %.
- Taux de captage des clients hôtel au restaurant : midi = 2 % et soir = 8 %.
- La gestion du personnel et des matières premières n'est pas remise en cause.

**Les tarifs (extrait)**

- Tarifs individuels affichés

PRESTATIONS	1 personne	2 personnes
Chambre confort grand lit ou 2 lits	104 €	119 €
Junior suite	124 €	139 €
Personne supplémentaire (adulte)	15 €	
Petit déjeuner	11 €	

- Tarifs séminaires

PRESTATIONS	1 personne
Séminaire résidentiel en chambre single	152 €
Séminaire semi résidentiel en single	127 €
Journée d'étude	52 €
Pause Boissons	5 €
Pause Gourmande	8,50 €

Location de salle : tarif adapté sur demande et selon modalités et configuration retenues.

- Tarifs Groupes - Confidentiels (sur la base de 10 personnes minimum)  
1 gratuité pour 20 personnes payantes.

PRESTATIONS	Tarif unité
Forfait B and B par personne en chambre double	63 €
Forfait ½ pension par personne en chambre double	86 €
Forfait pension complète par personne en chambre double	112 €
Supplément chambre individuelle	34 €
<i>Détail ventilation</i>	
Petit déjeuner groupe	9 €
Repas groupe (forfait menu - boissons et café inclus)	26 €

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</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 2



Balto  
Paris, France

**Auteur chevronné**



69 avis



55 avis sur les hôtels



Avis dans 48 villes



63 votes utiles

### « Un séjour décevant »



Avis écrit le **3 mai**

Ce coffret cadeau reçu pour un départ à la retraite nous a fortement déçus.

Tout avait bien commencé : le cadre, la météo, l'hôtel, la chambre, l'accueil, tout semblait réuni pour un séjour agréable.

Bruits intempestifs de tondeuse, de taille de haies au bord de la piscine jusqu'à

17 h et reprise le lendemain dès 8 h.

Ceci pour le premier jour et la première nuit.

Le 2<sup>ème</sup> jour : on nous a gentiment évacués de la piscine vers 15 h sous prétexte d'installer un buffet pour une noce.

Et que dire de la 2<sup>ème</sup> nuit ?

A part que la mariée était très belle et que la musique jouée jusqu'à 5 h du matin, était nulle.

Au matin, notre petit déjeuner (imposé en chambre, la salle des petits déjeuners étant non disponible à cause du mariage) n'a pas pu nous reconforter tellement sa qualité était médiocre.

Nos diverses remarques (69) sont restées sans effet, malheureusement.

Hôtel à éviter absolument le week-end.

Cet avis vous a-t-il été utile ? Oui 5

**Balto** ✉

**Auteur chevronné**

- Voyageur TripAdvisor depuis 2005
- Paris, France homme de 50-64 ans
- Villes préférées: San Francisco... plus

**78**  
contributions

**63**  
votes utiles

**53**  
villes visitées

**Notes attribuées (69)**

<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>	Excellent (27)
<div style="width: 85%; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>	Très bon (23)
<div style="width: 50%; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>	Moyen (10)
<div style="width: 20%; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>	Médiocre (6)
<div style="width: 5%; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>	Horrible (3)

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>9/11</b>

**BTS Hôtellerie - Restauration Session 2016 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

**Annexe 3**

De : **selectour-toulouse @sfr.fr**

Date : 3 mai 2016

A : hotelloreedubois31@gmail.com

Cc :

Cci :

Bonjour,

Pouvez-vous nous faire une offre par mail le plus rapidement possible pour la réservation suivante :

- Groupe : La vigne et le vin
- Dates : du 13 septembre 2016 au 16 septembre 2016
- Type de séjour : en demi-pension
- Heure d'arrivée : le 13 septembre vers 19 h pour le dîner
- Heure de départ : le 16 septembre après le déjeuner
- Nombres de personnes : 30
- Nombre de chambres doubles : 14
- Nombre de chambres individuelles : 2

N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations.

Cordialement,

V. VIDAL  
Directeur Agence

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>10/11</b>

**BTS Hôtellerie - Restauration Session 2016 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

**Annexe 4****Organisation actuelle : gestion et suivi des débiteurs divers****Remarques**

- Les factures sont soldées en débiteurs sur le logiciel de l'hôtel.
- Après vérification des paiements, la mise à jour du compte des débiteurs divers est effectuée sur le logiciel.
- Un classeur dans le back-office contient une trentaine de factures passées en débiteurs et en attente d'envoi.
- Certaines références de factures envoyées dernièrement concernent des sociétés ou clients figurant sur une liste noire établie par madame ORTIZ.
- Certains collaborateurs n'ont pas osé contredire des clients individuels qui affirmaient être pris en charge par leur société.
- Des groupes tourisme bénéficiant de tarifs négociés très avantageux n'ont pas encore réglé.
- Des inversions sont apparues dans les montants enregistrés et ceux réclamés aux clients.
- Des inversions d'adresses ont entraîné des retours de courriers et de factures.
- Certaines factures ont été envoyées seules sans courrier d'accompagnement.
- Dans un souci de personnalisation des envois madame ORTIZ s'efforce de privilégier l'accueil en rédigeant des courriers différenciés qu'elle adresse à ses clients (envoi + relances)...

Session 2016	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30
	Option A - Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	1
<b>16NC-HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41)	<b>SUJET/Feuille</b>	<b>11/11</b>