

| 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

**Matériel autorisé :**

- l'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

**Tout autre matériel est interdit.**

**Document à rendre avec la copie :**

- Annexe A ..... page 10

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet se compose de **10** 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.**

**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.**

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière | Session 2018                  |
| <b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>                          | Code : 18NC-HRE4AAR Page 1/10 |

| 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'HÔTEL DU PARC » ★★★★★

L'Hôtel du Parc est un établissement 4\* indépendant appartenant à la famille de monsieur MARTIN qui en est le directeur.

Idéalement situé au cœur du Beaujolais, à 30 minutes de Lyon, 30 minutes de Mâcon et à 5 minutes de l'Autoroute A6, l'Hôtel du Parc est une ancienne maison de maître au cœur d'un domaine viticole.

Bâtie au cours du 19<sup>ème</sup>, la maison a été rénovée avec des matériaux naturels (isolation en briques de chanvre et panneaux de bois, murs chaulés naturels) et décorée avec goût pour la transformer en un magnifique hôtel 4 étoiles de 95 chambres.

Doté d'une terrasse de plus de 120 m<sup>2</sup>, l'hôtel surplombe un parc boisé et propose une vue imprenable sur les coteaux du Beaujolais. C'est au cœur de ce parc que le chef a aménagé son potager où il vient se ressourcer pour imaginer de nouvelles recettes.

Afin de l'épauler dans ses activités, monsieur MARTIN, le directeur de l'hôtel, vous a engagé(e) en tant qu'assistant(e) de direction. Vous êtes chargé(e) de travailler sur les dossiers suivants :

- hébergement : analyser l'activité de l'hôtel et mettre en place un service pressing ;
- restauration : concevoir une proposition d'offre de restauration adaptée à une clientèle « œnotourisme » ;
- génie culinaire : analyser la pertinence de l'utilisation de produits issus de l'industrie agro-alimentaire et proposer trois bouchées apéritives sur le thème des « cuisines du monde ».

La documentation jointe se compose des éléments suivants :

|   |                 |              |
|---|-----------------|--------------|
| Fiche signalétique de l'établissement   | Annexe 1        | Pages 6 et 7 |
| Organigramme de l'Hôtel du Parc   | Annexe 2        | Page 8       |
| L'œnotourisme en France   | Annexe 3        | Page 9       |
| Analyse de l'activité hébergement<br><b>(Exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement)</b> | <b>Annexe A</b> | Page 10      |

|  |                            |              |
|--|----------------------------|--------------|
| BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière |                            | Session 2018 |
| <b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>                          | Code : <b>18NC-HRE4AAR</b> | Page 2/10    |

| 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)**

Monsieur MARTIN vous a recruté(e) en qualité d'assistant(e) de direction pour analyser la situation après deux années d'activité et envisager la mise en place d'un service pressing. Il vous confie la gestion de deux dossiers à présenter sous forme de rapport :

- l'analyse de l'activité des deux premières années ;
- la mise en place d'un service pressing.

### **PREMIÈRE PARTIE**

Monsieur MARTIN est relativement satisfait de ces deux premières années d'activité, cependant il regrette le peu d'évolution des résultats en 2017.

Il vous demande d'analyser l'activité de l'hôtel et son évolution en intégrant les résultats de l'activité restauration qui représente un chiffre d'affaires global de 2 833 509 € HT en 2016 et 2 759 864 € HT en 2017.

**1.1** Compléter le tableau en annexe A.

**1.2** Commenter la situation et proposer des pistes d'amélioration.

### **DEUXIÈME PARTIE**

Une étude attentive des commentaires clients recueillis tout au long de cette deuxième année d'exercice a permis de mettre en évidence un certain nombre de points à améliorer. Dans ce cadre, il est apparu une demande récurrente de la clientèle pour un service pressing. À cet effet, monsieur MARTIN a conclu un accord avec la blanchisserie « Les Lavandières » située à Villefranche-sur-Saône. Le service pressing fonctionnera 6 jours sur 7 (fermé le dimanche) et le retrait/livraison du linge aura lieu à 8 h 30 chaque matin.

Monsieur MARTIN vous demande de réfléchir à l'organisation de ce nouveau service.

**1.3** Rappeler l'importance d'un cahier des charges dans le cadre de ce partenariat. Préciser les éléments qui devront impérativement apparaître dans ce document.

**1.4** Formaliser l'organisation de ce nouveau service sous forme de procédure. Rédiger ce document à l'attention de chacun des services concernés et mettre en évidence les différentes actions/étapes du process, le rôle de chacun et les documents et matériels nécessaires à la mise en œuvre de ce service.

**1.5** Concevoir un document d'information sur ce nouveau service à destination de la clientèle qui sera disposé dans la chambre.

|  |                            |              |
|--|----------------------------|--------------|
| BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière |                            | Session 2018 |
| <b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>                          | <b>Code : 18NC-HRE4AAR</b> | Page 3/10    |

| 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'annexe A est à rendre avec la copie d'hébergement.***

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

L'Hôtel du Parc est une ancienne maison de maître située au cœur d'un domaine viticole dans le magnifique vignoble du Beaujolais.

Monsieur MARTIN souhaite pleinement profiter de l'essor de l'œnotourisme en France et mettre en place une offre adaptée au travers d'une proposition de dégustation pour développer ce segment de clientèle.

Il vous charge de travailler sur différents aspects de ce projet.

- 2.1** Après lecture du document en annexe 3, présenter en 10 lignes maximum votre interprétation du terme « œnotourisme » et l'intérêt de cibler ce segment de clientèle pour l'Hôtel du Parc.
- 2.2** Présenter et expliquer quatre contraintes commerciales pour la mise en place de ce concept au restaurant « La Gentilhordière ».
- 2.3** Indiquer cinq actions qui peuvent être menées pour communiquer auprès du public sur cette prestation.

| 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)**

Dans le cadre d'une soirée œnologique, le chef vous sollicite pour créer une gamme de bouchées apéritives gastronomiques sur le thème des « cuisines du monde ».

La production de ce type de prestation engendre une surcharge de travail considérable pour la brigade de cuisine. Le chef s'interroge sur l'opportunité d'intégrer des produits issus de l'industrie agro-alimentaire dans la production.

- 3.1** Présenter, sous forme d'une note structurée, les avantages et inconvénients de l'intégration de produits issus de l'agro-alimentaire dans une production traditionnelle.
- 3.2** Proposer une bouchée salée représentative de chacune des zones géographiques suivantes : Asie, Bassin Méditerranéen et Pays Nordiques. Préciser pour chaque pièce, son appellation, le produit de l'industrie agro-alimentaire choisi, le descriptif technique.

|   |            |                 |
|---|------------|-----------------|
| 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

**HÔTEL DU PARC★★★★**  
**128 rue Jeanne Blandin**  
**69460 BLACE**

Téléphone : 33(0) 4.74.57.62.76

Fax : 33 (0) 1.44.84.45.98

Site internet : [www.parchotel.com](http://www.parchotel.com)

Email : [contact@parchotel.com](mailto:contact@parchotel.com)

### L'ACCÈS

**En voiture** : A6 sortie 31.1 Villefranche sur Saône - Prendre la direction Arnas - 10 minutes sont nécessaires pour atteindre Blace, à partir de Villefranche.

**Par avion** : l'aéroport Lyon Saint Exupéry est situé à 1 heure de route, la location de voiture est possible depuis l'aéroport.

**En train** : la gare de Lyon Part-Dieu est située à 50 mn de route, la location de voiture est possible depuis la gare.

**Transfert** : sur demande, il est possible de réserver une navette de l'aéroport ou de la gare d'arrivée.

### L'HÔTEL

L'hôtel propose 95 chambres réparties sur 4 étages dont 2 sont non-fumeurs :

- 50 chambres à grand lit équipées de lits King Size ;
- 35 chambres à 2 lits ;
- 10 suites (au 4<sup>ème</sup> étage) dotées de lits King Size, d'un salon avec canapé convertible deux places et TV.

Toutes les chambres et suites sont équipées de TV écran plat, canal+, bouquet de chaînes internationales, accès wifi gratuit, mini bar, climatisation, coffre-fort dernière génération et bureau ergonomique. Les salles de bains sont équipées de baignoire et de douche à l'italienne dans les suites, d'un sèche-cheveux et d'une prise internationale.

Toutes les chambres sont prévues pour l'accueil de deux personnes et présentent la possibilité d'ajouter un lit supplémentaire pour un enfant partageant la chambre des parents.

### LA RESTAURATION

- Bar Lounge ouvert de 11 h à 01 h.
  - Le petit-déjeuner : en salle sous forme de buffet, room service à partir de 6 h 30, brunch le dimanche à 11 h.
  - Restaurant « La Gentilhordière » : le chef propose une cuisine « faite maison » autour de produits frais et locaux, de saison issus pour une large part des produits de son potager.
- Capacité 60 places, plus 40 sur la terrasse ; ticket moyen hors boissons 53 € TTC.

|  |                            |              |
|--|----------------------------|--------------|
| BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière |                            | Session 2018 |
| <b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>                          | Code : <b>18NC-HRE4AAR</b> | Page 6/10    |

|   |            |                 |
|---|------------|-----------------|
| 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 (suite)****LES ÉQUIPEMENTS ET LES SERVICES**

- L'hôtel propose un centre d'affaires doté de 3 salons pour une capacité permettant de réunir jusqu'à 120 personnes en cocktail.
- Un accueil trilingue 24 h/24 h est garanti par les réceptionnistes.
- Une bagagerie.
- Un parking privé gratuit est à disposition des clients.

**À PROXIMITÉ**

Idéalement situé au cœur du Beaujolais, l'hôtel offre de nombreuses possibilités d'escapades :

- découverte des vignobles le long de la route du vin sur plus de 140 km ;
- découverte des paysages de la région caladoise en 2 CV ou en prenant de la hauteur à bord d'une montgolfière ;
- visite du cœur historique de Lyon classé au Patrimoine Mondial de l'Unesco.

**ACTIVITÉ**

Taux d'occupation : 62,45 % sur l'année 2017.

**COMMERCIALISATION**

Le site internet de l'hôtel, son affiliation à la chaîne volontaire Symboles de France, sa présence sur le site Rhône Tourisme et Destination Beaujolais Vignoble ainsi que l'obtention du Label Tables et Auberges de France, ont contribué à la notoriété de l'établissement essentiellement auprès d'une clientèle individuelle loisirs.

**RÉPARTITION DE LA SEGMENTATION DE CLIENTÈLE**

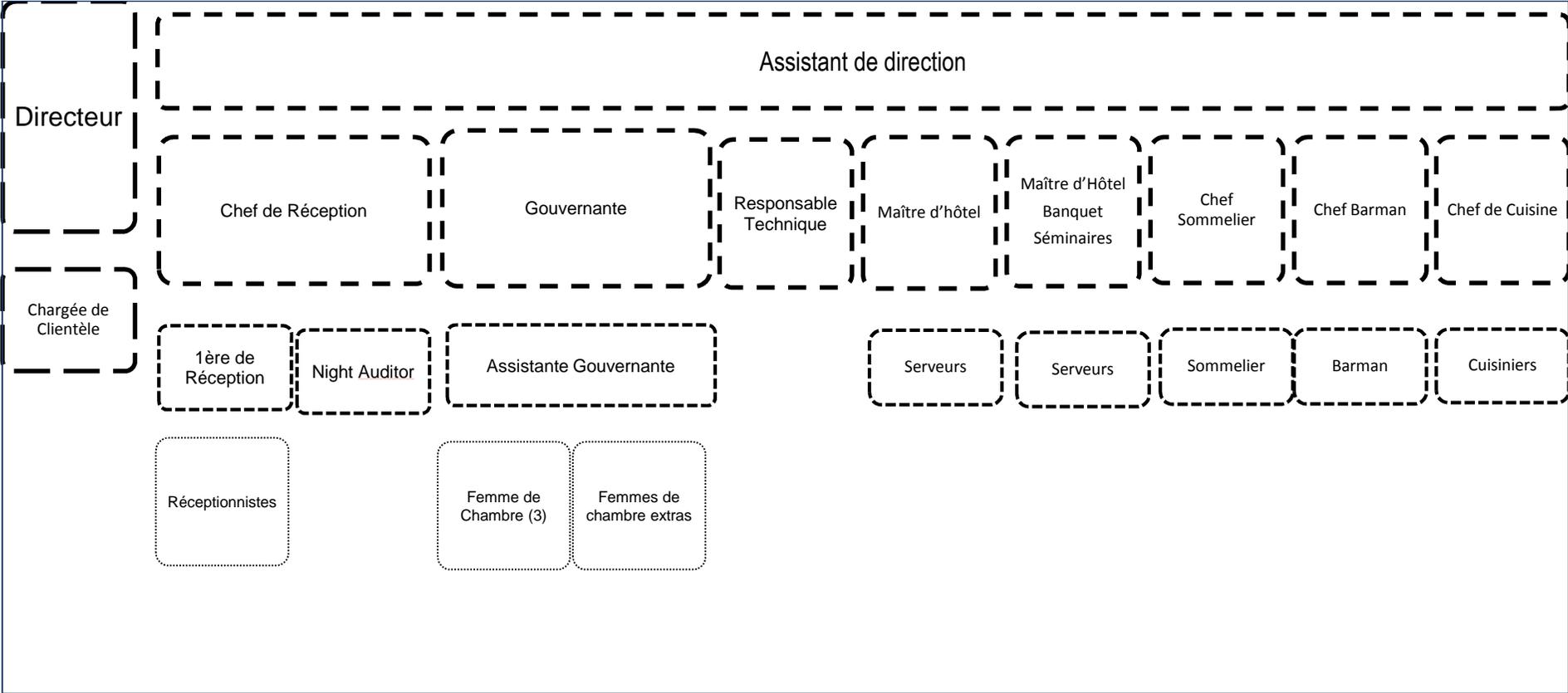
- Individuels « plein tarif » 73,40 %
- Groupes « loisirs » 10,40 %
- Groupes « affaires » 16,20 %

**TARIFS**

|   | Basse saison<br>(janvier à avril) | Haute saison<br>(mai à décembre) |
|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Chambre Standard</b>                   | 95,00 €                           | 148,00 €                         |
| <b>Suite</b>                              | 220,00 €                          | 315,00 €                         |
| <b>Buffet petit-déjeuner par personne</b> | 18,00 €                           |                                  |
| <b>Brunch</b>                             | 42,00 €                           |                                  |

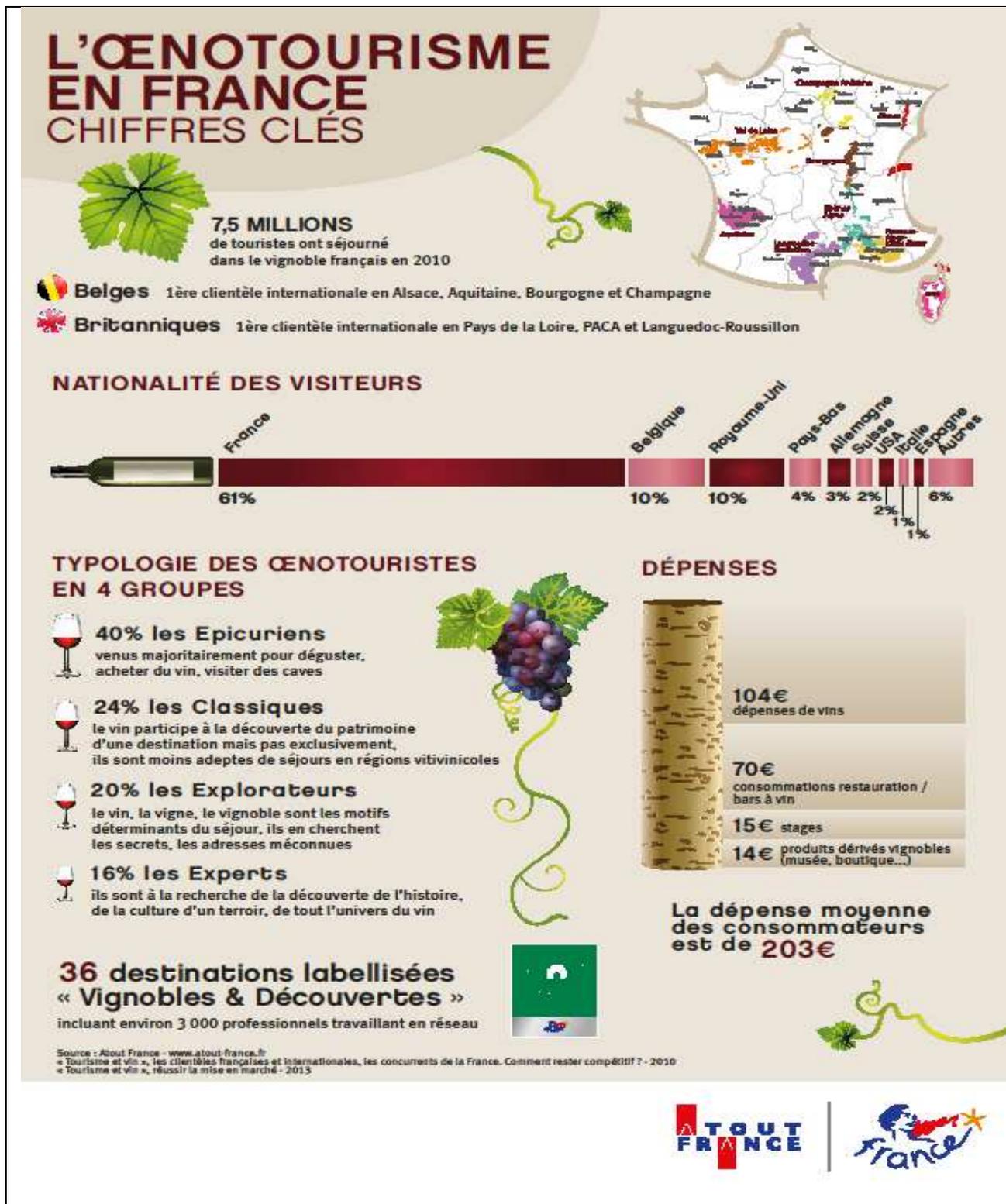
| Études et réalisations techniques : épreuve écrite : 2 h 30 |            | Coefficient : 1 |
|---|------------|-----------------|
| Parties   | Durée      | Coefficient     |
| Hébergement et communication professionnelle                | 1 h 30     | 0,5             |
| Restauration et connaissances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

**ANNEXE 2 - ORGANIGRAMME DE L'HÔTEL DU PARC \*\*\*\***



|   |            |                 |
|---|------------|-----------------|
| 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 - L'ŒNOTOURISME EN FRANCE



**ANNEXE A - ANALYSE DE L'ACTIVITÉ HÉBERGEMENT**

HÔTEL DU PARC

Données commerciales de l'année 2017

**ACTIVITÉ HÉBERGEMENT PAR SEGMENT**

|                       | GROUPE AFFAIRES |              | INDIVIDUELS LOISIRS |                | TOTAL GROUPE LOISIRS |              | TOTAL          |                |
|-----------------------|-----------------|--------------|---------------------|----------------|----------------------|--------------|----------------|----------------|
|                       | 2016            | 2017         | 2016                | 2017           | 2016                 | 2017         | 2016           | 2017           |
| Nombre chambres       | 3 201           | 3 501        | 15 236              | 15 896         | 2 867                | 2 258        | 21 304         | 21 655         |
| T.O.                  | 9,23%           | 10,10%       | 43,94%              | 45,84%         | 8,27%                | 6,51%        | 61,44%         | 62,45%         |
| Nombre de clients     | 4 259           | 4 321        | 21 587              | 22 981         | 4 687                | 3 987        | 30 533         | 31 289         |
| Indice fréquentation  | 1,33            | 1,23         | 1,42                | 1,45           | 1,63                 | 1,77         | 1,43           | 1,44           |
| P.M.C. H.T.           | 125,45 €        | 120,99 €     | 141,57 €            | 150,59 €       | 78,57 €              | 94,14 €      | 130,67 €       | 139,92 €       |
| CA HÉBERGEMENT H.T.   | 401 569,00 €    | 423 589,00 € | 2 156 981,00 €      | 2 393 790,00 € | 225 249,00 €         | 212 569,00 € | 2 783 799,00 € | 3 029 948,00 € |
| % CA HÉBERGEMENT H.T. | 14,43%          | 13,98%       | 77,48%              | 79,00%         | 8,09%                | 7,02%        |                |                |

**ACTIVITÉ TOTALE**

|                          | 2016 | 2017 |
|--------------------------|------|------|
| CA TOTAL H.T.            |      |      |
| CA HÉBERGEMENT H.T.      |      |      |
| CA RESTAURATION H.T.     |      |      |
| <b>% CA HÉBERGEMENT</b>  |      |      |
| <b>% CA RESTAURATION</b> |      |      |
| P.M.C. H.T.              |      |      |
| REVPAR H.T.              |      |      |

Exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement