

| | | |
|---|--|-----------------|
| Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 | | Coefficient : 1 |
| Parties | | Durée |
| Hébergement et communication professionnelle | | 1 h 30 |
| Restauration et connaissances des boissons | | 30 minutes |
| Génie culinaire | | 30 minutes |
| | | Coefficient |
| | | 0,5 |
| | | 0,25 |
| | | 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 13 pages numérotées 1/13 à 13/13 ;
4 pages de textes numérotées de 2/13 à 5/13
et 8 pages d'annexes numérotées de 6/13 à 13/13

Attention :

Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines
(Hébergement, restaurant, génie culinaire)

sur des copies séparées et anonymées par leur numéro de candidat.

L'annexe A sera à joindre à la copie d'hébergement
et les annexes B et C à la copie de restauration.

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

Tout autre matériel est interdit.

Avertissement : si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu de l'annexe vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

| | | | |
|-----------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 1/13 |

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

« **URBARHEIMS** »

L'hôtel « **URBARHEIMS** » est un établissement 3* indépendant, idéalement situé à proximité des monuments historiques et des centres d'affaires et commerciaux de Reims.

Cet établissement accueille toute l'année des hommes d'affaires, des touristes individuels et des groupes. L'établissement, ouvert en 2009, souhaite poursuivre son expansion en axant ses actions vers la mise en place d'une certification « écolabel » et en développant son activité dans le domaine du « bien-être et vitalité ».

Madame ÉPÉCHY, la directrice de l'hôtel, vous a engagé(e) en tant qu'**assistant(e) de direction**. Vous êtes chargé(e) de travailler sur les dossiers suivants :

- la définition des besoins en personnel et l'organisation du service des étages ;
- la mise en place d'une certification écolabel ;
- la création d'une formule « brunch junior » (enfants de 6 à 12 ans) le dimanche matin ;
- un travail de synthèse sur la sécurité alimentaire et le « bien-être et vitalité ».

La documentation jointe se compose des éléments suivants :

| | | |
|---|----------|----------------|
| - Fiche signalétique | Annexe 1 | Pages 6 et 7 |
| - Étude de poste de la gouvernante (un exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement) | Annexe A | Pages 8 et 9 |
| - Produits adaptés à la formule brunch junior (un exemplaire à rendre avec la copie de restauration) | Annexe B | Pages 10 et 11 |
| - Fiche technique cocktail (un exemplaire à rendre avec la copie de restauration) | Annexe C | Pages 12 et 13 |

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 2/13 |

| | | |
|---|------------|-----------------|
| 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)

Madame ÉPÉCHY souhaite maintenir une prestation de haute qualité et développer la mise en place d'une certification écolabel. Elle vous demande de traiter les points suivants :

TRAVAIL À FAIRE :

- 1.1. Après une expérience négative de la sous-traitance relative à l'entretien des chambres, vous décidez de procéder au recrutement de votre équipe de service des étages.
 - 1.1.1. **Présentez** les différents postes de travail du service des étages et **indiquez** leurs principales tâches.
 - 1.1.2. **Proposez** la fiche de poste de la gouvernante générale (en complétant l'**annexe A**).
 - 1.1.3. **Déterminez** l'effectif annuel de femmes de chambres nécessaire et **justifiez** vos choix.

- 1.2. En vue de l'attribution de l'écolabel :
 - 1.2.1. **Proposez**, sous forme de tableau, deux actions pouvant être réalisées au quotidien par votre personnel d'étage en vue d'obtenir cette certification, selon les 4 critères suivants.
 - diminution de la consommation d'énergie,
 - diminution de la consommation d'eau,
 - gestion de la production des déchets,
 - utilisation des ressources renouvelables et de substances moins dangereuses pour l'environnement,
 - 1.2.2. **Rédigez** une note d'information (10 lignes maximum), afin de sensibiliser le personnel d'étages à cette démarche.

**UN EXEMPLAIRE DE L'ANNEXE A
EST À RENDRE AVEC LA COPIE D'HÉBERGEMENT**

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 3/13 |

| | | |
|---|------------|-----------------|
| 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)

Afin d'adapter l'activité restauration le dimanche au segment « enfants 6 – 12 ans », Madame EPECHY souhaite que vous proposiez une formule brunch en implantant un espace qui leur serait dédié.

TRAVAIL À FAIRE :

- 2.1. **Proposez** un brunch « enfants 6 – 12 ans », en respectant l'équilibre alimentaire du public ciblé (**annexe B à compléter**).
- 2.2. **Valorisez** la fiche technique d'un cocktail sans alcool qui sera proposé au buffet à l'aide des données suivantes :

Recette : 2 /10 Sirop Barbapapa, 2/10 Nectar de bananes, 3/10 Jus d'ananas, 3/10 Jus d'oranges. Centilitrage global du cocktail : 10 cl.

Votre fiche cocktail devra nécessairement proposer les points suivants :

- le nom du cocktail,
- la catégorie,
- la verrerie utilisée,
- le décor préconisé,
- le coût matière,
- l'argumentation commerciale.

Extrait de la mercuriale :

| Désignation | Contenance | Coût unitaire HT |
|-------------------|------------|------------------|
| Sirop barbapapa | 0,70 l | 5,00 € |
| Nectar de bananes | litre | 1,85 € |
| Jus d'ananas | litre | 1,52 € |
| Jus d'orange | litre | 1,06 € |

UN EXEMPLAIRE DE L'ANNEXE B ET DE L'ANNEXE C EST À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURATION

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 4/13 |

| | | |
|---|------------|-----------------|
| 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)

Depuis l'ouverture du spa, la fréquentation est à la hauteur des attentes de la direction. Afin de développer une politique de bien-être, de qualité et de sécurité alimentaire pour sa clientèle, la direction souhaite renforcer la traçabilité au sein de son pôle de restauration.

TRAVAIL À FAIRE :

- 3.1. Dans une note de synthèse de 15 lignes maximum, **définissez** le concept de traçabilité en matière de produits et de procédures utilisés en cuisine, en précisant les intérêts que cette traçabilité apporte à l'entreprise, au personnel et à la clientèle.
- 3.2. **Proposez** trois sigles permettant d'attester la qualité des produits.
- 3.3. Le « bien-être » repose, entre autres, sur une cuisine saine et légère. **Indiquez** trois matériels de cuisson moderne qui répondent à ses exigences et **justifiez** vos choix.

| | | | |
|------------------------|--|------------------------|---------------------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Durée Coefficient | 2 h 30 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 5/13 |

| | | |
|---|------------|-----------------|
| 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 URBARHEIMS★★★

1 rue Edouard MIGNOT

51100 REIMS

Téléphone : 33 (0) 3.26.89.52.00

Fax : 33 (0) 3.26.89.52.98

Email : urbarheimshotel@orange.com

L'ACCÈS :

D'accès facile, l'hôtel est très bien desservi grâce à la proximité des transports.

TRAM : Ligne A B / Reims gare centre

BUS : Ligne 4 / Station Mignot

ROUTE (voiture ou bus) : Autoroute A4 / Sortie Reims centre

TRAINS : TGV gare Reims centre

L'HÔTEL :

Dessiné par un architecte contemporain, l'établissement s'intègre parfaitement dans le quartier d'affaires « le Millénium » depuis 2009. Il dispose de 105 chambres réparties sur 5 étages dont 2 sont non-fumeurs :

- 50 chambres à grand lit
- 50 chambres à 2 lits
- 5 suites (1 par étage)

Les étages sont gérés par une gouvernante générale, assistée d'une gouvernantes par étage.

Les chambres, au design contemporain qui laisse place à la lumière et aux couleurs, sont toutes climatisées et parfaitement agencées et insonorisées. Elles disposent d'un accès internet haut débit, d'une télévision écran plat câblée avec Canal+, CNN et Pay-tv, d'un coffre fort, d'un mini-bar, de 2 lignes téléphoniques privées et d'un fax, ainsi que d'un plateau de courtoisie.

Les salles de bains sont équipées d'une douche à l'italienne et d'un bain « balnéo » dans les suites.

LA RESTAURATION :

- Espace lounge (bar et restaurant) ouvert 24h/24 avec une offre adaptée à chaque plage horaire
- Capacité d'accueil 120 couverts
- Pôle de restauration du SPA : l'AFV (Aqua Food Vitality)
- Le petit déjeuner est servi en salle sous forme de buffet et formule brunch le dimanche

Une salle de 120 m², modulable, est utilisée pour les petits déjeuners et permet d'accueillir des groupes.

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 6/13 |

| | | |
|---|------------|-----------------|
| 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)

SPA ET BIEN-ÊTRE :

L'espace est ouvert à la clientèle de l'hôtel et à la clientèle extérieure.

- piscine extérieure chauffée ;
- bassin spa ;
- salles de soin, massage, esthétique ;
- sauna, hammam, jacuzzi.

À PROXIMITÉ :

Grâce à une situation privilégiée, les principaux centres d'intérêt se trouvent à quelques dizaines de minutes de l'hôtel.

- **Place d'Erlon** : 5 minutes à pied
- **Caves de champagne** : 10 minutes à pied
- **Prix du ticket de TRAM et BUS** : 1,30 € l'unité, 10 € le carnet de 10

ACTIVITÉ

Taux d'occupation : 80 % en moyenne sur l'année.

- semaine : 92 %
- week-end : 55 %

TARIFS INDIVIDUELS

| | Semaine (du lundi soir au vendredi matin) | Week-end (du vendredi soir au lundi matin) |
|--|---|--|
| Chambre 1 personne | 148,00 € | 90,00 € |
| Chambre 2 personnes | 172,00 € | 120,00 € |
| Suite | 315,00 € | 220,00 € |
| Supplément 3^{ème} personne | 23,00 € | 20,00 € |
| Buffet petit-déjeuner par personne | 12,00 € | |

TEMPS DE TRAVAIL

L'hôtel privilégie la qualité du produit chambre : toutes les chambres sont personnalisées et le « service de la couverture » est donc systématiquement effectué pour chaque chambre occupée.

- le temps moyen de réalisation d'une chambre est de 40 minutes ;
- le temps moyen de réalisation d'une couverture est de 12 minutes ;
- la durée hebdomadaire du travail est de 39 heures par semaine ;
- deux jours de repos par semaine sont accordés ;
- le nettoyage du linge est sous-traité.

| | | | |
|------------------------|--|------------------------|---------------------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Durée Coefficient | 2 h 30 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 7/13 |

Exemplaire à rendre avec la copie

ANNEXE A (hébergement)

Fiche de poste « Gouvernante générale »

| | |
|-----------------------------------|--|
| Mission générale | |
| Liaisons hiérarchiques | |
| Liaisons fonctionnelles | |
| Liaisons extérieures | |
| Responsabilités techniques | |
| Responsabilités humaines | |
| Évolution de carrière | |
| Qualités requises | |

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 8/13 |

Exemple à rendre avec la copie

ANNEXE A (hébergement)

Fiche de poste « Gouvernante générale »

| | |
|-----------------------------------|--|
| Mission générale | |
| Liaisons hiérarchiques | |
| Liaisons fonctionnelles | |
| Liaisons extérieures | |
| Responsabilités techniques | |
| Responsabilités humaines | |
| Évolution de carrière | |
| Qualités requises | |

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 9/13 |

Exemplaire à rendre avec la copie

ANNEXE B (restauration)

Produits adaptés à la formule brunch junior

| Familles | Propositions « junior » - 2 propositions par famille |
|------------------------|---|
| Viennoiseries et pains | |
| Boissons | |
| Entrées | |
| Plats chauds | |
| Produits laitiers | |
| Desserts | |
| Divers | |
| Animations | |

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 10/13 |

Exemplaire à rendre avec la copie**ANNEXE B (restauration)****Produits adaptés à la formule brunch junior**

| Familles | Propositions « junior » - 2 propositions par famille |
|------------------------|---|
| Viennoiseries et pains | |
| Boissons | |
| Entrées | |
| Plats chauds | |
| Produits laitiers | |
| Desserts | |
| Divers | |
| Animations | |

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 11/13 |

Exemplaire à rendre avec la copie

ANNEXE C (restauration)

Fiche technique cocktail

| FICHE TECHNIQUE DU COCKTAIL SANS ALCOOL | | | | | | |
|---|-----------------|----------------|-------------------------|------------------|-----------------|-----------------------|
| NOM : | CATÉGORIE : | | MÉTHODE D'ÉLABORATION : | | | |
| DÉCOR : | | | VERRERIE : | | | |
| ARGUMENTAIRE COMMERCIAL : | | | | | | |
| COUT MATIÈRE | | | | | | |
| Composition | Fraction en 10° | Fraction en cl | Volume Unitaire | Coût Unitaire HT | Coût centilitre | Coût matière produits |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Coût Matière Total HT | | | | | | |

| | | | |
|-----------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 12/13 |

Exemplaire à rendre avec la copie

ANNEXE C (restauration)

Fiche technique cocktail

| FICHE TECHNIQUE DU COCKTAIL SANS ALCOOL | | | | | | |
|---|-----------------|----------------|-------------------------|------------------|-----------------|-----------------------|
| NOM : | CATÉGORIE : | | MÉTHODE D'ÉLABORATION : | | | |
| DÉCOR : | | | VERRERIE : | | | |
| ARGUMENTAIRE COMMERCIAL : | | | | | | |
| COUT MATIÈRE | | | | | | |
| Composition | Fraction en 10° | Fraction en cl | Volume Unitaire | Coût Unitaire HT | Coût centilitre | Coût matière produits |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Coût Matière Total HT | | | | | | |

| | | | |
|------------------------|---|------------------------|---------------|
| Session 2013 | EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION | Durée | 2 h 30 |
| | Option A – Mercatique et gestion hôtelière | Coefficient | 1 |
| HRE4AAR | Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41) | Feuille / SUJET | 13/13 |