

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- maîtriser les connaissances relatives à :
 - . la politique et/ou la stratégie de l'entreprise hôtelière ;
 - . l'analyse du marché hôtelier ;
 - . la connaissance du consommateur et son comportement ;
 - . l'ensemble des variables mercatiques, prises isolément ou intégrées au plan de marchéage ;
- mobiliser ses connaissances pour exploiter le ou les documents qui lui sont fournis ;
- illustrer ses connaissances par des exemples récents tirés de l'environnement professionnel hôtelier et touristique ;
- communiquer avec la commission d'interrogation.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte les phases suivantes :

- remise au candidat d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné de questions d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- exposé sur le thème d'étude (15 minutes maximum) ;
- interrogation.

SUJET F33

Thème : La communication

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de votre culture mercatique, de vos acquis professionnels et de la documentation jointe, il vous est demandé de présenter un exposé structuré répondant aux travaux à faire ci-dessous. Vous les traiterez dans l'ordre qui vous convient. Les explications de vocabulaire seront, dans la mesure du possible, intégrées à votre exposé.

- Exploitez le document fourni en annexe et présentez-le de façon structurée dans le cadre du thème proposé.
- Présentez comment une entreprise d'hôtellerie-restauration peut améliorer son image. Précisez si une communication sur la qualité suffit à modifier l'image perçue.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - communication média,
 - image perçue,
 - panel.

SESSION	EXAMEN		Durée	30 min
2008	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET F33	1/2

ANNEXE SUJET F33

Thème : La communication

Source : Affiche publicitaire presse hebdomadaire (magazine TV) mai 2007



**La vraie qualité
c'est celle qui se prouve
au quotidien.**

C'est tous les jours que nos Hamburgers,
nos frites, nos Chicken McNuggets et nos salades
prouvent la Qualité McDonald's™. Nous en sommes fiers.
De cette Qualité, nous voulons tout vous montrer
alors nous vous proposons de devenir Témoin Qualité
et de rencontrer les professionnels de nos filières.
**Inscription au Programme Témoins Qualité sur
www.mcdonalds.fr**



Clôture des inscriptions le 16/04/2007. Voir conditions
de sélection et de participation sur www.mcdonalds.fr

Pour votre santé, mangez au moins cinq fruits et légumes par jour www.mangerbouger.fr

SESSION 2008	EXAMEN		Durée	30 min
	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	ORAL	SUJET F33	2/2