

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 11

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet se compose de **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 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 2019
<b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>	Code : <b>19NC-HRE4AAR</b>	Page 1/11

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 GARIBALDI »

Dans une oasis de verdure unique au cœur de Nice, à 250 m de la Promenade des Anglais, de ses plages et des rues piétonnes, à 600 m de la place Masséna, du Vieux Nice et de la gare ferroviaire, l'hôtel GARIBALDI accueille ses clients. Il dispose d'un lieu privilégié et reposant avec ses 75 chambres spacieuses et confortables classées 3 étoiles, son restaurant avec sa terrasse donnant sur le jardin sous les palmiers, orangers et citronniers.

Madame CHAMEROY, directrice de cet établissement indépendant, souhaite améliorer les coûts de commercialisation et moderniser son offre à destination des clientèles affaires et loisirs locales. Elle vous a recruté(e) en tant qu'assistant(e) de direction, elle souhaite que vous puissiez lui apporter des réponses dans les dossiers suivants :

- **Hébergement** : diminuer le poids des commissions versées aux agences de voyages en ligne (OTA) et développer la commercialisation des chambres en direct. Étudier une demande pour une manifestation professionnelle.
- **Restaurant** : réorganiser la mise en place du service brunch.
- **Génie culinaire** : valoriser les produits locaux au sein d'une offre plateau-repas pour la clientèle d'affaires lors d'une journée d'étude.

Vous disposez des annexes ci-dessous :

Fiche signalétique de l'établissement	Annexe 1	Pages 6 et 7
Provenance des réservations en 2018	Annexe 2	Page 8
Indicateurs hébergement de l'hôtel GARIBALDI en 2018	Annexe 3	Page 8
Description des forfaits séminaires	Annexe 4	Page 9
Commentaires récents de clients du brunch	Annexe 5	Page 10
Plan des buffets (à rendre avec la copie de restauration)	<b>Annexe A</b>	Page 11

BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière		Session 2019
<b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>	Code : <b>19NC-HRE4AAR</b>	Page 2/11

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 CHAMEROY souhaite que vous l'aidiez à mieux maîtriser la commercialisation de son établissement en optimisant les frais liés au service de la réservation. Elle vous sollicite également pour traiter la demande urgente d'un client séminaire.

### PREMIÈRE PARTIE

Madame CHAMEROY trouve que l'emprise des OTA (agences de voyages en ligne) est devenue trop importante. En effet, pour chaque réservation passant par ces canaux, l'hôtel paye une forte commission sur le tarif de l'hébergement.

**1.1** À l'aide des annexes 1, 2 et 3, calculez le montant des commissions payées aux OTA en 2018.

Le site internet de l'hôtel n'a pas été réactualisé depuis plusieurs années. Il est peu attractif, ce qui peut expliquer le faible pourcentage des réservations effectuées par ce canal.

Madame CHAMEROY souhaite redynamiser cet outil.

**1.2** Présenter les éléments indispensables à faire figurer sur le nouveau site et justifier l'intérêt de vos propositions.

**1.3** Proposer des actions commerciales pouvant être mises en place à l'hôtel GARIBALDI pour concurrencer les OTA.

### DEUXIÈME PARTIE

Monsieur LAMBERT vous a contacté(e) par téléphone ce matin. Il veut organiser un séminaire pour 15 personnes du lundi 10 septembre 2018 (arrivée 9 h 00) au mercredi 12 septembre 2019 (départ 14 h 00 après le déjeuner). Il aura besoin d'une salle de conférence entre 9 h 30 et 18 h 00, tous les repas seront pris sur place, l'hébergement sera prévu en chambres individuelles grand lit. Il vous demande de lui faire parvenir une proposition commerciale chiffrée à l'adresse suivante :

Monsieur Ludovic LAMBERT, directeur, Laboratoires RATIOPHARMA, 5 rue des Oliviers, 06511 Carros.

**1.4** Présenter le devis détaillé en vous aidant de l'annexe 4.

**1.5** Rédiger le courrier de réponse qui accompagnera ce devis.

BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière		Session 2019
<b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>	Code : <b>19NC-HRE4AAR</b>	Page 3/11

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)**

Le brunch servi le week-end est un rendez-vous apprécié de la clientèle familiale. Cependant, l'hôtel a reçu dernièrement quelques commentaires négatifs (annexe 5). Madame CHAMEROY vous demande de repenser cette prestation.

### **TRAVAIL À FAIRE**

- 2.1** Expliquer en quelques lignes les principales caractéristiques de la prestation brunch.
- 2.2** Présenter en **annexe A** les gammes et les produits marqueurs nécessaires à la mise en place du brunch afin d'optimiser celui-ci.

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)

Mme CHAMEROY souhaite développer une offre de plateaux repas froids pour répondre aux attentes de la clientèle affaires souhaitant déjeuner rapidement lors de la pause médiane. Cette offre devra valoriser les produits locaux.

#### **TRAVAIL À FAIRE**

- 3.1** Expliquer l'intérêt et les limites d'un approvisionnement en circuit court.
- 3.2** Proposer un plateau-type et justifiez vos choix.

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

### HOTEL LE GARIBALDI \*\*\*

#### Hôtel-Bar Restaurant-Terrasse dans le cœur de Nice

40 Rue du Maréchal Joffre, 06000 Nice

Téléphone : 04 99 86 14 33

Mail : reservation@garibaldi-hotel.com

#### L'ACCÈS

- **Par avion** : l'aéroport Nice-Côte d'Azur se trouve à 20 minutes en voiture ou en taxi.
- **En train** : la gare Nice ville est à 600 m, bus lignes 7, 23, 99, tram ligne 1.
- **En voiture** : prendre l'autoroute A8, sortie promenade des Anglais, suivre Nice centre.

En véhicule personnel, des places de stationnement « minute » sont réservées devant l'hôtel. L'hôtel dispose en outre d'un parking privé situé à 150 mètres de l'hôtel, composé de box individuels fermés à clés.

#### CHAMBRES

75 chambres, toutes climatisées, équipées de minibar, coffre-fort, bureau, téléviseur aux 50 chaînes françaises et internationales, accès wifi gratuit.

- **17 chambres « HARMONY »**  
Pour 1 ou 2 personnes, au design contemporain, avec un lit grande largeur (160 X 200)
- **23 chambres « TRADITION »**  
Pour 1 ou 2 personnes, plus spacieuse que la chambre Harmony, mais à la décoration plus ancienne, choix entre un lit double king size (200 X 200) ou 2 lits séparés (100 X 200).
- **18 chambres « TRIPLE »**  
Pour 3 personnes tout confort avec au choix un lit double et un lit simple ou 3 lits séparés.
- **10 chambres « FAMILIALE »**  
Pour 4 personnes, avec douche à l'italienne à jets, lumineuse, à la décoration contemporaine, avec en plus un canapé-lit donnant la possibilité d'accueillir une 5<sup>ème</sup> personne.
- **7 chambres « PRIVILÈGE »**  
Pour 2 personnes, très spacieuse, totalement rénovée, disposant d'un coin salon avec canapé, table basse et téléviseur grand écran.

#### RESTAURANT COTÉ JARDIN

Récemment rénové, le restaurant semi-gastronomique **COTÉ JARDIN**, 45 places en salle, plus 50 places en jardin durant la belle saison, propose à ses clients des produits de choix et un service de qualité, dans un cadre tendance et chaleureux grâce à une cuisine bien-être et des suggestions originales et créatives.

Le **COTÉ JARDIN** accueille également les groupes et événements.

Le week-end, un **Brunch** est proposé à un tarif attractif à la clientèle.

BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière		Session 2019
<b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>	Code : <b>19NC-HRE4AAR</b>	Page 6/11

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)

### PETIT DÉJEUNER

Le petit déjeuner de l'hôtel est servi en buffet, où un grand choix de mets sucrés et salés, variés et de qualité, est proposé à la clientèle.

Il peut se déguster dans la grande salle dressée à cet effet ou, mieux encore, dès la belle saison, dans un magnifique jardin, sous les palmiers, les orangers et les citronniers.

### SALLE DE SÉMINAIRES

L'hôtel dispose d'une salle de séminaires, d'une superficie de 55 m<sup>2</sup> (8,5 m x 6,5 m), qui peut recevoir jusqu'à 45 personnes en amphithéâtre ou un maximum de 35 personnes disposées en U.

Elle est climatisée, équipée d'un vidéoprojecteur, d'un écran escamotable, d'un DVD, d'un paperboard et du service wifi gratuit.

### TARIFS

#### Chambres

Type de chambres	Périodes		
	Basse saison du 1 <sup>er</sup> nov. au 31 mars	Moyenne saison du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mai et du 16 sept. au 31 oct.	Haute saison du 1 <sup>er</sup> juin au 15 sept.
HARMONY	65 €	75 €	85 €
TRADITION	70 €	80 €	90 €
TRIPLE	75 €	95 €	105 €
FAMILIALE	90 €	100 €	110 €
PRIVILÈGE	95 €	110 €	120 €
½ PENSION	65 € (hors boissons)		
PETIT DÉJEUNER BUFFET	15 €		

**OTA : 17 % de commission pour Booking et 22 % pour Expedia sur le tarif chambre**

#### Tarifs séminaires

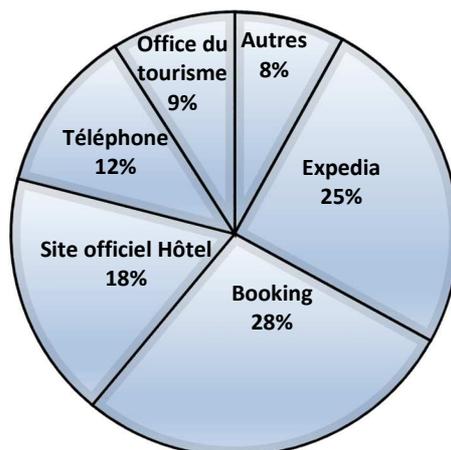
Salon seul	Journée	Demi journée
Prix location	180 €	120 €
<b>Séminaires</b>		
Forfait journée d'études	45 € / personne (10 pers. minimum)	
	Chambre twin	Chambre individuelle
Séminaire résidentiel pension complète	120 €	95 € / personne
Séminaire résidentiel ½ pension	105 €	80 € / personne

BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière		Session 2019
<b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>	Code : <b>19NC-HRE4AAR</b>	Page 7/11

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 - PROVENANCE DES RÉSERVATIONS EN 2018**

**Données indiquées en pourcentage  
du CA hébergement**



**ANNEXE 3 - INDICATEURS D'HÉBERGEMENT DE L'HÔTEL GARIBALDI EN 2018**

Mois	Chiffre d'affaires Hébergement	Nombre de chambres louées
janvier	92 225,00 €	1085
février	112 934,00 €	1263
mars	134 907,00 €	1550
avril	148 065,00 €	1601
mai	175 990,00 €	1954
juin	176 001,00 €	1784
juillet	220 554,00 €	2305
août	185 317,00 €	1982
septembre	152 199,00 €	1523
octobre	149 085,00 €	1745
novembre	121 907,00 €	1421
décembre	99 876,00 €	1254

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 - DESCRIPTION DES FORFAITS SÉMINAIRES

### ❖ Forfait Journée d'Études *(Nombre de participants minimum : 10 personnes).*

Nous vous proposons un **forfait journée d'études à 45 €** par personne, comprenant les prestations suivantes :

- ✓ Mise à disposition d'une salle de réunion aménagée selon vos besoins (style théâtre, tables en « u »...
- ✓ Petit matériel (sous-mains, bloc notes, crayons, eau fraîche...).
- ✓ Matériel de présentation (paperboard, feutres...).
- ✓ Matériel audiovisuel suivant : écran, vidéoprojecteur, table de projection.
- ✓ Deux pauses café (thé, café, jus de fruits, biscuits sucrés...).
- ✓ Déjeuner d'affaires (entrée, plat, dessert, ¼ de vin, eau minérale, café).

Notre service commercial est à votre disposition pour l'élaboration de vos menus et l'organisation de vos réunions et soirées.

NB : possibilité d'une demi journée d'étude à 30 € par personne comprenant la salle, le déjeuner, une pause.

### ❖ Séminaire Résidentiel *(Nombre de participants minimum : 10 personnes).*

Nous vous proposons un **forfait séminaire, en pension complète**, au tarif suivant :

- ✓ Par personne en chambre individuelle : **120 €**
- ✓ Par personne en chambre deux lits : **95 €**

Ce forfait comprend :

- ✓ La chambre.
- ✓ Le buffet petit déjeuner.
- ✓ Le déjeuner et le dîner (voir menu séminaire).
- ✓ Les prestations comprises dans la « **journée d'études** ».

### ❖ Forfait Semi-Résidentiel *(Nombre de participants minimum : 10 personnes).*

Ce forfait **demi-pension** comprend les prestations énumérées ci-dessus excepté le dîner.

- ✓ Tarif par personne en chambre individuelle **105 €**
- ✓ Tarif par personne en chambre deux lits **80 €**

**WIFI gratuit dans tous les salons de l'hôtel.**

BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière		Session 2019
<b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>	Code : <b>19NC-HRE4AAR</b>	Page 9/11

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 5 - COMMENTAIRES RÉCENTS DES CLIENTS DU BRUNCH**

« Brunch à revoir. »

Avis écrit le 10 janvier 2019 par mobile

Première visite à l'époque de l'ouverture. Belle proposition notamment les assiettes autour de l'œuf. Par contre les proportions du reste du brunch étaient déjà limites... et il fut d'ailleurs difficile de demander du rab de beurre !

Deuxième visite fin 2018 pour un brunch en famille. Verre de jus d'orange petit et rempli de moitié, portions de beurre et confiture dignes de la radinerie. Le reste était très bon. Petit souci au niveau du dessert commandé au début (salade de fruits) plus dispo 1 h après et surtout une réaction fort étonnante de la serveuse qui s'excusera de ne pouvoir chauffer la purée de notre bébé: Pas de micro-ondes (ils font de la « vraie » cuisine... certes !) et pas le temps pour un bain-marie... Je devrais sortir et faire réchauffer mon petit pot (maison lui aussi) chez le gentil « sandwichier » d'à côté ! Un comble.

Domage mais nous n'y retournerons plus.

« Brunch trop simple »

Avis écrit le 29 mars 2019 par mobile

Nous avons été déçus par ce brunch, certes peu onéreux mais certains détails mériteraient d'être améliorés :

- Un jus d'orange pressée serait meilleur
- Une théière un peu plus grande, car on ne « recharge » pas la boisson
- Un dessert plus élaboré qu'une simple salade d'agrumes accompagnée d'un yaourt nature
- Enfin un peu plus que deux petits morceaux de pain par personne serait appréciable.

Domage car la vue sur le jardin avec ses palmiers et orangers est magnifique et le cadre est sympathique.

BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière		Session 2019
<b>U41 - Analyse de réalisations techniques</b>	Code : <b>19NC-HRE4AAR</b>	Page 10/11

Exemplaire à rendre avec la copie de restauration

**ANNEXE A - PLAN DES BUFFETS**

Gamme	Exemple de produits	Argumentaire commercial
<i>Exemple : boissons chaudes</i>	<i>Capuccino</i>	<i>C'est un café expresso surmonté d'une mousse de lait onctueuse et savoureuse.</i>