

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

Brevet de Technicien Supérieur

Hôtellerie – Restauration

Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques

Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1

Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

Les durées prévues pour chaque domaine sont conseillées.

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

Tout autre matériel est interdit.

Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines (hébergement, restauration, génie culinaire) sur des copies séparées à anonymiser par leur numéro de candidat.
Les annexes A, B et C sont fournies en deux exemplaires dont l'un au moins est à rendre avec la copie correspondante, l'autre vous servant éventuellement de brouillon.

En dehors de cette page de garde, ce sujet comporte 7 pages de textes numérotées de 1/13 à 7/13 et 6 pages d'annexes numérotées de 8/13 à 13/13.

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

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE		
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Coefficient	1

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

La fiche signalétique qui figure en pages suivantes décrit le contexte professionnel de l'**HÔTEL DE LA LOIRE**, pour lequel vous êtes amené(e) à conduire une étude relative aux trois domaines de l'hébergement, du restaurant et de la cuisine.

Elle se compose des éléments suivants :

- Tableau d'analyse d'activité – Hébergement	annexe A	Pages 8 et 9
- Tableau de connaissances des fromages et des vins – Restaurant	annexe B	Pages 10 et 11
- Développement de l'activité « plateau-repas » – Cuisine	annexe C	Pages 12 et 13

Situé à Tours, à proximité du centre ville, l'**HÔTEL DE LA LOIRE** est un établissement 3 étoiles, qui offre un cadre chaleureux et un confort de qualité (Fiche signalétique).

Important carrefour du centre de la France, au cœur d'un axe de communication européen, Tours fait partie des grandes métropoles françaises.

L'hôtel accueille :

- une clientèle loisirs venant essentiellement pour la visite des Châteaux de la Loire (individuels et groupes) ;
- une clientèle affaires en relation avec les nombreuses entreprises de la région.

Monsieur PIERRE, directeur de l'hôtel, vous a recruté(e) en qualité d'assistant(e) de direction afin de le seconder dans son travail. Vous êtes chargé(e) des missions suivantes :

- Analyse de la fréquentation de la clientèle « individuels sociétés »
- Analyse du produit chambre par rapport aux besoins de ce segment
- Étude de la commercialisation du produit rénové
- Mise en place d'une animation commerciale
- Création d'une prestation « plateau-repas »

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	1/13

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HÔTEL DE LA LOIRE ★★★

28 Quai Saint Michel

37 000 TOURS

Téléphone : 02.47.33.28.60

Email : hotel.delaloire@wanadoo.com

L'ACCÈS

- En voiture : ♦ 240 km de Paris par l'autoroute A 10, sortie Tours centre
- En avion : ♦ Aéroport international de Tours à 15 minutes
- En train : ♦ Gare SNCF Tours à 5 minutes, TGV Paris-Tours en 1h00
- ♦ Navette bus et taxis

L'HÔTEL

120 chambres réparties sur 4 niveaux :

- 63 chambres à grand lit dont 3 pour personnes à mobilité réduite
- 47 chambres à 2 lits dont 2 pour personnes à mobilité réduite
- 10 juniors suites

Toutes les chambres et junior suites sont équipées de téléphone direct, plan de travail, réveil automatique, T.V, Canal +, sèche-cheveux, mini bar.

LA RESTAURATION

- Petit déjeuner buffet ou en chambre
- Carte de cuisine traditionnelle régionale et menus à partir de 20 €

L'ESPACE AFFAIRES

Il se compose de 2 salons modulables de 300m², 2 salles de sous-commissions de 10 à 15 personnes.

LES ÉQUIPEMENTS - LES LOISIRS

- Une salle de détente (tables de bridge et télévision)
- Une piscine couverte
- Une vitrine de produits régionaux

À PROXIMITÉ

- Musée des vins de Touraine
- Activités de loisirs et de détente
- Tourisme culturel et religieux
- Les châteaux de la Loire
- Bateau promenade sur la Loire et rives classées au patrimoine de l'UNESCO
- Ouverture récente du pôle affaires « RENAISSANCE » de 450 bureaux

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	2/13

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT
Suite

TARIFS INDIVIDUELS EN 2009

Chambre 1 ou 2 personnes	105,00 €
Junior suite	130,00 €

Petit-déjeuner	15,00 €
Garage	10,00 €

TARIFS GROUPES EN 2009 PAR PERSONNE

½ Double Chambre et petit-déjeuner	Menu groupe	Supplément Single
55,00 €	20,00 €	30,00 €

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	3/13

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

L'hôtel est actuellement en vente. M. VANTRIES, un investisseur, est intéressé par le rachat de l'entreprise. Cependant, il souhaite obtenir une étude préalable à sa décision.

En effet, les chiffres d'activité de ces 3 derniers mois font apparaître une baisse de fréquentation de la clientèle « individuels sociétés ». M. VANTRIES sait qu'à Tours, le marché de ce segment de clientèle est stationnaire.

Il demande un rapport sur l'analyse de la situation à monsieur PIERRE, Directeur actuel de l'hôtel.

1.1. PREMIÈRE PARTIE

M. PIERRE vous confie l'analyse de l'évolution du segment « individuels sociétés » de ces 3 derniers mois.

TRAVAIL À FAIRE

1.1.1. Complétez le tableau en annexe A (exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement et communication professionnelle).

1.1.2. Commentez les résultats.

1.2. DEUXIÈME PARTIE

Vous avez constaté que le produit ne semblait plus correspondre aux besoins actuels du segment « individuels sociétés » et vous décidez de l'analyser.

TRAVAIL À FAIRE

Présentez sous forme de tableau récapitulatif, les différents services de l'établissement fréquentés par la clientèle « individuels sociétés », leurs points forts, leurs faiblesses et les améliorations à apporter afin de mieux satisfaire ce segment.

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	4/13

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2009 Option A : Mercatique et gestion hôtelière		
Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

1.3. TROISIÈME PARTIE

Dans l'expectative d'une rénovation du produit segment individuel société, vous en envisagez la commercialisation et en parallèle, le développement du segment « clientèle société ».

TRAVAIL À FAIRE

1.3.1. Citez 4 actions à mettre en œuvre pour faire connaître le produit rénové destiné au segment de clientèle « individuels sociétés ».

1.3.2. Indiquez les principales clauses d'un contrat « individuels sociétés », dit « CORPORATE », autres que l'identification des signataires.

Barème :

partie 1.1 : 4 points
partie 1.2 : 4 points
partie 1.3 : 2 points

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

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	5/13

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

2. Restauration et connaissance des boissons (5 points)

Afin de rendre la prestation offerte aux « individuels sociétés » plus attractive, M. PIERRE décide d'ajouter au menu proposé à cette clientèle une prestation intitulée « une Région - un Fromage - un Vin ».

2.1. PREMIÈRE PARTIE

Vous avez pour objectif de faciliter le travail du personnel de salle pour la phase de prise de commande de cette prestation.

TRAVAIL À FAIRE

Proposez des descripteurs caractéristiques pour les fromages retenus, ainsi qu'un vin d'appellation d'origine contrôlée en renseignant les rubriques du tableau de l'**annexe B (à rendre avec la copie de restauration et connaissance des boissons)**.

2.2. DEUXIÈME PARTIE

M. PIERRE désire étendre cette nouvelle prestation à l'ensemble de la clientèle. Il vous demande de réfléchir à la mise en place de cette action.

TRAVAIL À FAIRE

2.2.1 Parmi les accords que vous aurez proposés en annexe B, vous en **choisissez** 2 et, pour chacun, vous **rédigez** une courte phrase d'argumentation commerciale.

2.2.2 **Proposez** 2 actions pour commercialiser cette nouvelle prestation.

2.2.3 **Formulez** 2 propositions pour impliquer le personnel de salle dans cette démarche commerciale.

Barème :

partie 2.1 : 3 points

partie 2.2 : 2 points

**UN EXEMPLAIRE DE L'ANNEXE B EST À RENDRE
AVEC LA COPIE DE RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS**

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	6/13

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

3. Génie culinaire (5 points)

Après un sondage réalisé auprès de la clientèle, il apparaît que les « individuels sociétés » soient intéressés par une prestation « plateau-repas » à livrer.

Cette prestation sera préparée au sein de l'établissement, distribuée puis consommée dans les bureaux du nouveau centre d'affaires « RENAISSANCE », créé à proximité de l'Hôtel de la Loire.

3.1. PREMIÈRE PARTIE

Cette nouvelle offre implique la mise en place d'une production en liaison froide positive.

TRAVAIL À FAIRE :

Développez en annexe C (à rendre avec la copie de génie culinaire) deux avantages et deux inconvénients importants du travail en liaison froide positive.

3.2. DEUXIÈME PARTIE

M. PIERRE souhaite inclure également un fromage travaillé (exemple : cervelle des canuts) dans l'offre « plateau-repas ».

TRAVAIL À FAIRE :

Proposez trois recettes de fromages travaillés qui pourront être servis sur plateau-repas en liaison froide positive. Complétez **l'annexe C (à rendre avec la copie de génie culinaire)**.

Barème :

Partie 3.1 : 2 points

Partie 3.2 : 3 points

**UN EXEMPLAIRE DE L'ANNEXE C EST À RENDRE
AVEC LA COPIE DE GÉNIE CULINAIRE**

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	7/13

ANNEXE A : À RENDRE AVEC LA COPIE D'HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

TABLEAU D'ACTIVITÉ TOTALE DU DÉPARTEMENT HÉBERGEMENT

	FÉVRIER			MARS			AVRIL		
	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART
Nombre de chambres louées	2 218	2 180	- 38	2 678	2 520	- 158	2 628	2 335	- 293
TO	66 %	64,88 %	- 1,12	72 %	67,74 %	- 4,26	73 %	64,86 %	- 8,14
CA	211 370 €	204 380 €	- 6 990 €	264 850 €	238 250 €	- 26 600 €	260 700 €	214 340 €	- 46 360 €
PMC	95,30 €	93,75 €	- 1,55 €	98,90 €	94,54 €	- 4,36 €	99,20 €	91,79 €	- 7,41 €
REVPAR	62,91 €	60,83 €	- 2,08 €	71,20 €	64,05 €	- 7,15 €	72,42 €		

TABLEAU D'ACTIVITÉ HÉBERGEMENT DU SEGMENT INDIVIDUELS SOCIÉTÉS

	FÉVRIER			MARS			AVRIL		
	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART
Nombre de chambres louées	1 131	1 073	- 58	1 687	1 470	- 217	1 682	1 291	- 391
CA	124 410 €	115 820 €	- 8 590 €	185 570 €	154 250 €	- 31 320 €	185 020 €	130 820 €	- 54 200 €
Nombre d'arrivées	452	416		675	615		673	738	
Part de clientèle société en %	51 %	49,22 %	- 1,78	63 %	58,33 %	- 4,67	64 %		
DMS	2,5 j	2,58 j	+ 0,08 j	2,5 j	2,39 j	- 0,11 j	2,5 j		
PMC	110,00 €	107,94 €	- 2,06 €	110,00 €	104,93 €	- 5,07 €	110,00 €		

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	8/13

ANNEXE A : À RENDRE AVEC LA COPIE D'HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

TABLEAU D'ACTIVITÉ TOTALE DU DÉPARTEMENT HÉBERGEMENT

	FÉVRIER			MARS			AVRIL		
	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART
Nombre de chambres louées	2 218	2 180	- 38	2 678	2 520	- 158	2 628	2 335	- 293
TO	66 %	64,88 %	- 1,12	72 %	67,74 %	- 4,26	73 %	64,86 %	- 8,14
CA	211 370 €	204 380 €	- 6 990 €	264 850 €	238 250 €	- 26 600 €	260 700 €	214 340 €	- 46 360 €
PMC	95,30 €	93,75 €	- 1,55 €	98,90 €	94,54 €	- 4,36 €	99,20 €	91,79 €	- 7,41 €
REVPAR	62,91 €	60,83 €	- 2,08 €	71,20 €	64,05 €	- 7,15 €	72,42 €		

TABLEAU D'ACTIVITÉ HÉBERGEMENT DU SEGMENT INDIVIDUELS SOCIÉTÉS

	FÉVRIER			MARS			AVRIL		
	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART	BUDGET	RÉALISÉ	ÉCART
Nombre de chambres louées	1 131	1 073	- 58	1 687	1 470	- 217	1 682	1 291	- 391
CA	124 410 €	115 820 €	- 8 590 €	185 570 €	154 250 €	- 31 320 €	185 020 €	130 820 €	- 54 200 €
Nombre d'arrivées	452	416		675	615		673	738	
Part de clientèle société en %	51 %	49,22 %	- 1,78	63 %	58,33 %	- 4,67	64 %		
DMS	2,5 j	2,58 j	+ 0,08 j	2,5 j	2,39 j	- 0,11 j	2,5 j		
PMC	110,00 €	107,94 €	- 2,06 €	110,00 €	104,93 €	- 5,07 €	110,00 €		

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	9/13

ANNEXE B : À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS

CONNAISSANCES des FROMAGES et des VINS

FROMAGE	DESCRIPTEURS (1 par case)		APPELLATION et COULEUR DU VIN ASSOCIÉ
	VISUEL	GUSTATIF	
MUNSTER			
ROQUEFORT			
SAINTE MAURE DE TOURAINÉ			
MONT D'OR			

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	10/13

ANNEXE B : À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS

CONNAISSANCES des FROMAGES et des VINS

FROMAGE	DESCRIPTEURS (1 par case)		APPELLATION et COULEUR DU VIN ASSOCIÉ
	VISUEL	GUSTATIF	
MUNSTER			
ROQUEFORT			
SAINTE MAURE DE TOURAINÉ			
MONT D'OR			

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	11/13

ANNEXE C : À RENDRE AVEC LA COPIE DE GÉNIE CULINAIRE

DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ « PLATEAUX-REPAS »

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DE LA LIAISON FROIDE POSITIVE

AVANTAGES	INCONVÉNIENTS

PROPOSITION DE PLATS DE FROMAGES TRAVAILLÉS

DÉNOMINATION DU PLAT	DESCRIPTIF COMMERCIAL

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	12/13

ANNEXE C : À RENDRE AVEC LA COPIE DE GÉNIE CULINAIRE

DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ « PLATEAUX-REPAS »

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DE LA LIAISON FROIDE POSITIVE

AVANTAGES	INCONVÉNIENTS

PROPOSITION DE PLATS DE FROMAGES TRAVAILLÉS

DÉNOMINATION DU PLAT	DESCRIPTIF COMMERCIAL

SESSION 2009	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION	Durée	2 h 30
	OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/ Sujet	13/13