

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 n° 17

Thème : La communication de crise

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.
- Pourquoi un hôtelier ou un restaurateur peut-il mettre en place et développer une démarche qualité ? Précisez les moyens de communication les plus adaptés pour faire connaître cette démarche.
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
 - image,
 - communication institutionnelle,
 - certification.

SESSION	EXAMEN		Durée	30 min
2012	BTS Hôtellerie - Restauration	Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL		SUJET 17	1/2

ANNEXE SUJET n° 17

Thème : La communication de crise

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Source : Publicité parue dans le Figaro du 1^{er} Mars 2011
Une page complète en format 45 x 30

PUBLICITÉ

Quick

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Chaque jour dans votre restaurant Quick, avant l'ouverture, 162 points de contrôle sont réalisés sur les ingrédients et les équipements par un membre du personnel spécialement formé. Chaque mois, dans chacun des restaurants, 496 points de contrôle qualité sont réalisés sur les hamburgers, 535 sur les salades, 198 sur les bouchées au poulet, 197 sur les frites, 87 sur les jus de fruits, 30 sur les sodas, 692 sur les glaces et milkshakes et 126 sur les pâtisseries. Chaque année, plus de 9 000 analyses sont réalisées sur l'ensemble des restaurants Quick en France par un laboratoire indépendant agréé.

Ces procédures de contrôle sur la qualité des produits, qui ont prouvé leur efficacité, seront maintenues à l'avenir car il est aujourd'hui difficile de faire plus exhaustif.

Mais nous devons aller plus loin.

Comme je vous l'ai promis il y a quelques jours, je m'engage à accroître encore plus notre vigilance et nos contrôles. À aller encore plus loin que toutes les normes en vigueur.

CE QUE NOUS ALLONS FAIRE DE PLUS EN MATIÈRE DE QUALITÉ:

Créer une certification interne des restaurants fondée sur la démarche HACCP*, pour la première fois dans la profession, avec une société spécialisée indépendante, leader mondial du contrôle qualité. Elle donnera lieu à un label visible dans chaque restaurant.

Durcir le système de notation des restaurants, déjà intransigeant, et limiter drastiquement le temps imparti aux améliorations requises le cas échéant.

Sensibiliser toujours et encore notre personnel aux règles d'hygiène, via une session de formation supplémentaire dans les deux mois, validée par une évaluation individuelle des connaissances. La fréquence des formations hygiène de tous nos équipiers sera dorénavant deux fois plus importante.

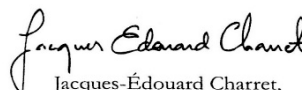
Nommer pour chaque restaurant un responsable qualité, pour répondre à toutes vos questions.

Ces actions prennent effet immédiatement.

Pour une meilleure transparence sur les normes de qualité et de sécurité de l'enseigne, j'ai décidé de rendre accessibles les coulisses de ces contrôles.

Elles sont visibles sur le site internet Quick Info Conso (www.quickinfoconso.fr) depuis le 25 février.

Parce que votre confiance et votre sécurité sont la priorité de Quick depuis toujours, et pour toujours.


Jacques-Édouard Charret,
PRÉSIDENT GROUPE QUICK

* Hazard Analysis Critical Control Point: méthode internationale de maîtrise de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2012	BTS Hôtellerie - Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL	SUJET 17	2/2