

Études et réalisations techniques :		Épreuve écrite : 2 h30 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 (circulaire 99-186 du 16.11.99) est autorisée

La calculatrice convertisseuse francs/euros est autorisée.

Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines (hébergement, restauration, génie culinaire) sur des copies séparées.

Ce sujet comporte 4 pages de textes numérotées de 1/10 à 4/10 et 6 pages d'annexes numérotées de 5/10 à 10/10.

La documentation jointe en annexe décrit le contexte professionnel de "L'HÔTEL DE LA COMÉDIE", pour lequel vous êtes amené(e) à conduire une étude relative aux trois domaines de l'hébergement, du restaurant et du génie culinaire. Elle se compose de :

- la fiche signalétique de l'établissement	annexe 1	Page 5
- l'organisation du travail dans les étages et des informations sur les charges de personnel	annexe 2	Page 6
- le bon à tirer de la carte des boissons (brouillon)	annexe 3	Page 7
- le bon à tirer de la carte des boissons (à rendre avec la copie)	annexe 3 bis	Page 8
- le tableau des prestations du restaurant de la piscine (brouillon)	annexe 4	Page 9
- le tableau des prestations du restaurant de la piscine (à rendre avec la copie)	annexe 4 bis	Page 10

Situé en GIRONDE à Bordeaux, "L'HÔTEL DE LA COMÉDIE" est un établissement 4 étoiles doté d'une infrastructure séminaires importante. La clientèle d'affaires y représente un volume important de l'activité sur l'année. Elle est particulièrement séduite par le restaurant gastronomique et le piano-bar ouvert de 10h30 à 24h00.

Situé en plein centre de Bordeaux, l'hôtel permet à sa clientèle un accès facile aux différentes animations de la ville. Il dispose d'un parking où les clients peuvent stationner leurs véhicules en toute sécurité. Des navettes permettent d'accéder facilement à l'aéroport ou aux centres d'affaires, de salons et de congrès environnants.

Madame JACQUES, directrice de l'hôtel, vous a recruté(e) en qualité d'assistant(e) de direction afin de la seconder dans son travail. Elle vous confie plusieurs missions :

- l'étude de l'organisation et la gestion du personnel dans les étages,
- le développement des services mis à la disposition de la clientèle d'affaires,
- le contrôle du bar,
- la mise en place d'une activité de restauration près de la piscine.

Rappel : Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux parties d'hébergement, de génie culinaire et de restauration sur des copies séparées à anonymiser par leur numéro de candidat.

SESSION	EXAMEN	Durée	2 H 30
2002	BTS Hôtellerie - Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Comédie/Sujet	1/10

Études et réalisations techniques :		Épreuve écrite : 2 h30 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)

Au niveau des étages, Madame JACQUES vise un double objectif :

- maintenir une prestation de haute qualité pour la clientèle d'affaires,
- garantir le bon climat social qui règne dans l'établissement en respectant la législation en vigueur.

Pour atteindre ces objectifs, elle vous demande de lui rédiger un rapport structuré analysant :

- le calcul des effectifs nécessaires à l'entretien des chambres et ses effets induits,
- une proposition de mise en place et de promotion d'un " centre affaires " au dernier étage de l'hôtel.

PREMIÈRE PARTIE : La réduction du temps de travail

Il s'agit d'abord d'apprécier la mise en place de la réduction du temps de travail dans l'établissement. Les femmes de chambres travaillent actuellement 39 heures par semaine, cependant Madame Jacques envisage de réduire ce volume horaire à 35 heures. Elle vous demande d'en étudier certaines conséquences.

TRAVAIL À FAIRE :

1.1 À partir des informations fournies en annexes 1 et 2, **calculez** et **justifiez** les effectifs théoriques de femmes de chambres nécessaires pour couvrir la charge de travail annuelle pour une durée de travail hebdomadaire dans les deux hypothèses de : 39 heures et de 35 heures.

1.2 **Comparez** l'effectif obtenu pour une durée hebdomadaire de 39 heures avec l'effectif actuellement présent dans l'hôtel et **commentez**.

La direction est soucieuse de préserver la rentabilité de l'établissement. Elle se fixe comme objectif de maintenir la masse salariale annuelle (congrés payés et charges sociales inclus) de l'équipe des femmes de chambre à un montant de 9,20 % du chiffre d'affaires hébergement hors taxes.

1.3 **Proposez et justifiez** la solution adaptée pour atteindre les objectifs fixés par Madame Jacques.

Définissez ses conséquences en matière de gestion du personnel.

DEUXIÈME PARTIE : La mise en place d'un "étage affaires".

L'espace " affaires " situé au rez-de-chaussée s'avère trop exigü pour satisfaire l'ensemble des demandes ainsi que la confidentialité des opérations qui y sont menées. Un grand nombre de clients s'en est plaint auprès de Madame JACQUES. Afin de rentabiliser l'espace libre du dernier étage et pour répondre davantage aux attentes de ses clients, elle souhaite réserver cet étage à l'usage exclusif de cette clientèle.

TRAVAIL À FAIRE :

1.4 **Précisez** les produits et les services à offrir dans le centre d'affaires à mettre en place dans l'espace laissé libre au dernier étage.

1.5 **Proposez** les actions commerciales internes à l'hôtel indispensables à la promotion de ce nouveau service.

SESSION	EXAMEN	Durée	2 H 30
2002	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Comédie/Sujet	2/10

Études et réalisations techniques :		Épreuve écrite : 2 h30 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)

En qualité d'assistant(e) de direction, Madame JACQUES vous demande de contrôler deux des activités concernant le bar.

PREMIÈRE PARTIE

Il s'agit d'abord d'examiner la teneur du bon à tirer pour un extrait de la carte du bar avant sa remise à l'imprimeur.

TRAVAIL À FAIRE :

- 2.1 **Relevez et justifiez** les erreurs commises sur ce document en portant les corrections directement sur l'annexe 3 bis à rendre avec la copie de restaurant.

DEUXIÈME PARTIE

Il convient ensuite de vérifier les quantités de café consommées. On s'intéresse principalement à la vente du produit "café expresso" en sachant que pour une semaine d'activité :

- la consommation réelle de café en grains a été de 5 kilogrammes,
- le chiffre d'affaires du produit "café expresso" a été de 836 euros,
- le prix de vente à la carte du "café expresso" est de 2 euros.

TRAVAIL À FAIRE :

- 2.2 **Précisez** la norme du grammage moyen pour un "café expresso".
- 2.3 **Comparez** les ventes aux consommations.
- 2.4 **Énumérez** 4 causes probables expliquant une telle situation.

Rappel : l'annexe 3 bis est à rendre anonymée avec la copie de restaurant.

SESSION 2002	EXAMEN	Durée	2 H 30
	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Comédie/Sujet	3/10

Études et réalisations techniques :		Épreuve écrite : 2 h30 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)

Pour répondre aux attentes de la clientèle, la direction désire proposer une activité de restauration simplifiée autour de la piscine. Elle serait exercée durant la saison estivale. Une étude préalable a conduit à élaborer le système de production suivant :

Fonctionnement de la cuisine de la piscine :

- Personnel : 1 cuisinier détaché de la cuisine principale
- Ouverture : De 11 h à 16h 00
- Outil de production : 1 gril
1 friteuse
1 four mixte 6 niveaux
1 cuiseur vapeur sans pression
1 bain-marie

Madame JACQUES vous demande d'approfondir ce projet.

TRAVAIL À FAIRE :

Complétez pour chaque prestation indiquée dans l'annexe 4 bis à rendre avec la copie :

- 3.1 la ou les appellations correspondantes,
- 3.2 la répartition de la production entre la cuisine principale et la cuisine piscine,
- 3.3 les grammages préconisés.

Rappel : l'annexe 4 bis est à rendre anonymée avec la copie de génie culinaire.

SESSION 2002	EXAMEN	Durée	2 H 30
	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Comédie/Sujet	4/10

ANNEXE n° 1 FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT
--

HÔTEL DE LA COMÉDIE ****

Place de la Comédie
33000 BORDEAUX

L'ACCÈS :

- Routier : autoroutes – A63 / Bayonne – A10 / Paris – A62 / Toulouse
- Aérien : aéroport Bordeaux Mérignac
- Ferroviaire : desserte TGV

L'HÔTEL :

150 chambres et appartements répartis sur 6 niveaux :

- 40 chambres simples.
- 100 chambres doubles, (dont 10 chambres aménagées pour les personnes à mobilité réduite, toutes situées au rez-de-chaussée).
- 10 appartements équipés d'une chambre double et d'un canapé convertible dans le bureau (situés sur le dernier niveau).
- Seules les chambres doubles peuvent accueillir des lits supplémentaires.

LA RESTAURATION :

- Restaurant gastronomique "Le Clairnet" de 80 places ouvert de 12h à 14h30 et de 19h à 23h 00.
- Restaurant autour de la piscine 30 places (ouverture prochaine).
- Piano bar ouvert de 10h30 à 24h avec carte des cafés et carte des cocktails.
- La cuisine, avec 15 employés, a adopté un schéma d'organisation traditionnelle. Elle est très éloignée de la cuisine de la piscine.

LES SÉMINAIRES :

- Le rez-de-chaussée offre une surface " séminaires " de 1000 m². Ces salons sont modulables de 30 à 1000 m².
- Cette clientèle représente 60 % du chiffre d'affaires.
- Les salons sont également très prisés le week-end pour l'organisation de manifestations privées.
- Au dernier étage, à proximité des dix appartements destinés à la clientèle d'affaires se trouve un espace de 100 m² inexploité.

LES ÉQUIPEMENTS :

- L'espace "forme" avec piscine et salle de gymnastique réservé aux clients de l'établissement.
- Un espace "affaires" dans le hall de l'hôtel permet aux hommes d'affaires d'accéder à des services tels que multimédias, travaux de secrétariat, espaces bureaux aménagés...

L'ACTIVITÉ :

- Taux d'occupation moyen : 68 %
- Indice de fréquentation annuel : 1,2
- Durée moyenne de séjour : 2 jours
- Prix moyen chambre ou appartement hors taxes : 130 euros
- Prix moyen couvert hors taxes : 28,20 euros

SESSION	EXAMEN	Durée	2 H 30
2002	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Comédie/Sujet	5/10

ANNEXE n° 2 LE SERVICE DES ÉTAGES
--

I. INFORMATIONS SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL

OBJECTIF

L'hôtel privilégie la qualité du produit chambre, la clientèle d'affaires qui représente 60 % de votre activité est une clientèle fidèle mais exigeante. Les femmes de chambres travaillent, si possible, toujours au même étage pour un meilleur accueil du client.

TEMPS DE TRAVAIL ACTUEL

- Le temps moyen de nettoyage d'une chambre est de 35 minutes.
- Le temps moyen de nettoyage d'un appartement est de 1 heure.
- Toutes les chambres et tous les appartements loués bénéficient du service de la couverture.
- Le temps moyen de réalisation du service de la couverture est de 10 minutes.
- Le temps consacré à la préparation des chariots et travaux divers représente 15 % du temps de travail consacré au nettoyage des chambres.
- La durée hebdomadaire du travail est de 39 heures par semaine.
- Deux jours de repos hebdomadaire sont accordés.
- La durée des congés payés est de 5 semaines.

PERSONNEL

- Actuellement, l'équipe de femmes de chambre est de 16 personnes.
- L'entretien du linge est sous-traité. Aucun contrôle du linge n'est organisé dans votre établissement. En effet, toute pièce non conforme est retournée à votre fournisseur (non facturée) et aucune pièce manquante ou détériorée ne vous est facturée (quel que soit le motif de cette détérioration).
- Votre personnel est actuellement composé uniquement de femmes de chambres et équipiers embauchés en contrat à durée indéterminée à temps plein.
- Chaque jour, des équipiers sont responsables de l'entretien de tous les lieux publics (salons de séminaires, couloirs, ascenseurs, hall...). Ce personnel en charge des locaux communs ne sera pas à prendre en compte dans vos calculs d'effectifs.

II. INFORMATIONS RELATIVES AUX CHARGES DE PERSONNEL

- En fonction des éléments liés à l'organisation du travail décrite ci-dessus, le service comptable a estimé le coût de la masse salariale annuelle dans les trois hypothèses d'horaires hebdomadaires suivantes :

39 heures effectif actuel	39 heures effectif théorique	35 heures effectif théorique
399 775 €	441 747 €	491 719 €

- Il n'est pas demandé de justifier ces sommes qui ont été obtenues à partir des données suivantes :
 - salaire annuel brut d'une femme de chambre est de 14 750 euros ;
 - avantages et indemnités nourriture mensuels de 44 repas à 2.91 euros (dont 22 sont effectivement consommés par les femmes de chambre) ;
 - congés payés évalués à 10 % du salaire et des avantages et indemnités ;
 - charges sociales estimées à 45 % du total des montants précédents.

SESSION	EXAMEN	Durée	2 H 30
2002	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Comédie/Sujet	6/10

BON À TIRER DE LA CARTE DES BOISSONS

			REMARQUES ET COMMENTAIRES
Les Anisés		Les Cocktails alcoolisés	
Ricard	2.8 €	Side Car	7.6 €
Berger blanc	2.8 €	(Cognac, jus de citron, Cointreau)	
		White Lady	7.6 €
		(Gin, jus de citron, Cointreau)	
Les Vermouths		Red Lion	7.6 €
Martini rouge, blanc, rosé	3.8 €	(Gin, Grand Marnier, jus de citron, jus d'orange)	
Campari	3.8 €	Alexander	7.6 €
		(Cognac, crème de cacao, crème fraîche)	
Les Gentianes		Porto Flip	7.6 €
Suze	3.8 €	(Cognac, porto rouge, jaune d'œuf, sucre)	
Salers	3.8 €		
		Les Cocktails sans alcool	
Les Vins Doux Naturels		Pussy Foot	4.6 €
Banyuls	4.9 €	(Jus d'orange, jus de citron, jaune d'œuf, sirop de grenadine)	
Porto	4.6 €	Exotique	4.6 €
Muscat de Beaumes de Venise	4.6 €	(jus de mangue, jus de papaye, jus de banane)	
		Le Champagne	
Les Whiskies		Flûte de Laurent Perrier	6.9 €
Scotch blended "Haig"	61. €	Laurent Perrier brut	45.7 €
Single malt 15 ans "Glenlivet"	8.1 €		
Bourbon "Wild Turkey"	6.9 €	Les Cafés	
		Blue Mountain	3.7 €
Les Eaux de Vie		Moka d'Éthiopie	3 €
Cognac V.S.O.P "Delagrangé"	6.4 €		
Calvados vieille réserve "Busnel"	6.9 €		
Poire William "Morand"	7.3 €		
Les Liqueurs			
Mandarine Impériale	5.8 €		
Grand Marnier	4.9 €		

SESSION	EXAMEN	Durée	2 H 30
2002	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Comédie/Sujet	7/10

**ANNEXE 3 bis à rendre avec la copie de restauration
extrait de la carte des boissons**

N° anonymat :

BON À TIRER DE LA CARTE DES BOISSONS

				REMARQUES ET COMMENTAIRES
Les Anisés		Les Cocktails alcoolisés		
Ricard	2.8 €	Side Car	7.6 €	
Berger blanc	2.8 €	(Cognac, jus de citron, Cointreau)		
Les Vermouths		White Lady	7.6 €	
Martini rouge, blanc, rosé	3.8 €	(Gin, jus de citron, Cointreau)		
Campari	3.8 €	Red Lion	7.6 €	
Les Gentianes		(Gin, Grand Marnier, jus de citron, jus d'orange)		
Suze	3.8 €	Alexander	7.6 €	
Salers	3.8 €	(Cognac, crème de cacao, crème fraîche)		
Les Vins Doux Naturels		Porto Flip	7.6 €	
Banyuls	4.9 €	(Cognac, porto rouge, jaune d'œuf, sucre)		
Porto	4.6 €	Les Cocktails sans alcool		
Muscat de Beaumes de Venise	4.6 €	Pussy Foot	4.6 €	
Les Whiskies		(Jus d'orange, jus de citron, jaune d'œuf, sirop de grenadine)		
Scotch blended "Haig"	61. €	Exotique	4.6 €	
Single malt 15 ans "Glenlivet"	8.1 €	(jus de mangue, jus de papaye, jus de banane)		
Bourbon "Wild Turkey"	6.9 €	Le Champagne		
Les Eaux de Vie		Flûte de Laurent Perrier	6.9 €	
Cognac V.S.O.P "Delagrangé"	6.4 €	Laurent Perrier brut	45.7 €	
Calvados vieille réserve "Busnel"	6.9 €	Les Cafés		
Poire William "Morand"	7.3 €	Blue Mountain	3.7 €	
Les Liqueurs		Moka d'Éthiopie	3 €	
Mandarine Impériale	5.8 €			
Grand Marnier	4.9 €			

SESSION	EXAMEN	Durée	2 H 30
2002	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Comédie/Sujet	8/10

ANNEXE 4 : Prestations culinaires (restaurant de la piscine)		BROUILLON		
Prestations	Appellations	Répartition de la production		Grammages
		Cuisine principale	Cuisine piscine	
Buffet froid Entrées	- - -			
Poisson	-			
Garniture	-			
Sauce, jus	-			
Viande Volaille	-			
Garniture	-			
Sauce, jus	-			
Buffet de desserts	- Salade de fruits frais - Faisselle aux fruits rouges - Tiramisu			
	- Tarte aux fruits	Fabrication traditionnelle en cuisine principale le matin.	Dressage sur le buffet	0.150 Kg / Personne

NB : Ne pas remplir les parties grisées.

SESSION 2002	EXAMEN	Durée	2 H 30
	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Comédie/Sujet	9/10

ANNEXE 4 bis : à rendre avec la copie de génie culinaire Prestations culinaires (restaurant de la piscine)			N° d'anonymat :	
Prestations	Appellations	Répartition de la production		Grammages
		Cuisine principale	Cuisine piscine	
Buffet froid Entrées	- - -			
Poisson	-			
Garniture	-			
Sauce, jus	-			
Viande Volaille	-			
Garniture	-			
Sauce, jus	-			
Buffet de desserts	- Salade de fruits frais - Faisselle aux fruits rouges - Tiramisu			
	- Tarte aux fruits	Fabrication traditionnelle en cuisine principale le matin.	Dressage sur le buffet	0.150 Kg / Personne

NB : Ne pas remplir les parties grisées

SESSION 2002	EXAMEN	Durée	2 H 30
	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Comédie/Sujet	10/10