

Etudes et réalisations techniques :

SUJET

Epreuve écrite : 2 h30 Coef 1

Sous épreuves	Durée	Coefficien
Hébergement et communication professionnelle	1h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

La répartition des durées est conseillée

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

Ce sujet comporte 2 pages de texte numérotées de 1/9 à 2/9 et 7 pages d'annexes numérotées de 3/9 à 9/9

La documentation jointe en annexe décrit le contexte professionnel de l'hôtel "WILLIAM 2" 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 n° 1) page 3
- Les éléments d'organisation (annexe n° 2) page 4
- Les éléments d'activité (annexe n° 3) page 5
- L'organigramme du personnel (annexe n° 4) page 6
- Un tableau de contrôle de cave (annexe n° 5) page 7
- Un tableau d'éléments d'analyse sensorielle (annexe n° A) page 8
- Un tableau d'éléments d'analyse sensorielle (annexe n° A) page 9

L'annexe A est en double exemplaire. Le premier exemplaire est à conserver (brouillon).

Le deuxième est à rendre avec la copie

1. Hébergement et communication professionnelle. (10 points)

Vous êtes engagé(e) en qualité de sous-directeur(trice) à "WILLIAM 2". Sa fiche signalétique est fournie en annexe 1. Les annexes 2, 3 et 4 décrivent son activité et son organisation. La direction vous demande un rapport détaillé sur l'organisation du service des étages pour la saison prochaine.

PREMIERE PARTIE : (6 points)

Après une expérience négative de la sous-traitance de l'entretien des chambres, vous décidez de procéder au recrutement de votre équipe du service des étages.

TRAVAIL A FAIRE :

-1- **Définissez** succinctement les postes de travail et leurs fonctions respectives.

Présentez l'extrait de l'organigramme du personnel concerné dépendant du Sous-Directeur.

-2- **Calculez** l'effectif de femmes de chambres qui correspond :

a) à un TO (taux d'occupation) minimum,

b) à un TO maximum de pleine saison.

Justifiez votre méthode de calcul.

-3- **Présentez** le tableau horaire de chaque poste de travail.

DEUXIEME PARTIE : (4 points)

En vue de négocier un partenariat avec une entreprise de sous-traitance pour le linge de chambre,

TRAVAIL A FAIRE :

-1- **Recensez** les principaux éléments de ce contrat de sous traitance.

-2- **Présentez** dans un tableau les acteurs, les opérations qu'ils effectuent et les documents liés aux flux de circulation du linge traité à l'extérieur.

SESSION: 1996	BTS HOTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HOTELIERE	DUREE	2h30
EPREUVE	Etudes et réalisations techniques Partie écrite	COEFFICIENT	1
FCW 1X	SUJET	FEUILLE	1/9

Etudes et réalisations techniques :

SUJET

Epreuve écrite : 2 h30 Coef 1

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

2. Restaurant (5 points)

Vous êtes responsable de la restauration.

Quatre fois par an, vous faites une animation "Vins de France" dans votre établissement. Vous avez séparé la France en quatre zones viticoles et vous décidez de faire la promotion durant ce mois de mai de la REGION SUD EST.

Elle comprend Rhône, Jura, Savoie, Languedoc-Roussillon et Provence.

Vous savez que ces opérations ont un grand intérêt commercial mais elles posent un problème de rentabilité. En effet vous perdez systématiquement de l'argent sur ces opérations.

Vous décidez de tenir, avec le maître d'hôtel, un tableau de contrôle de cave (annexe 5).

TRAVAIL A FAIRE :

- 1) **Analysez** les résultats obtenus (annexe 5)
- 2) **Mettez en évidence** les raisons qui peuvent expliquer une telle situation.
- 3) **Proposez** des solutions et **argumentez** celles ci.

3. Génie culinaire (5 points)

Dans le cadre de la prochaine modification de la carte du restaurant, vous souhaitez avant chaque nouvelle création, mettre en forme un système d'analyse sensorielle des mets. Avant de créer un document type, il vous est demandé de présenter des descripteurs possibles liés à chacun de ces sens.

TRAVAIL A FAIRE :

En complétant le deuxième exemplaire de l'annexe A (à rendre avec la copie),

- **Enumérez** les sens de base.
- **Présentez** trois descripteurs pour chaque sens identifié.

Dans l'éventail des descripteurs possibles vous avez rencontré les deux termes suivants :

* **Flaveur** et * **Arôme**

- **Définissez** ces deux termes.

Le premier exemplaire de l'annexe A est à conserver (brouillon éventuel).

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

Etudes et réalisations techniques :	SUJET	Epreuve écrite : 2 h30 Coef 1
Sous épreuves	Durée	Coefficien
Hébergement et communication professionnelle	1h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

ANNEXE 1

FICHE SIGNALETIQUE DE L'ETABLISSEMENT

HOTEL ** WILLIAM 2 - 86 190 VOUILLE**
(ROUTE DU FUTUROSCOPE - R.N 149)
TEL : 49 28 56 94 / FAX : 49 28 45 19

DESCRIPTION GENERALE

- A proximité du Futuroscope et d'un parc de loisirs
- Etablissement indépendant saisonnier : ouverture du 1er avril au 31 octobre,
- Adhérent chaîne volontaire : Relais et Châteaux,
- Superbe demeure poitevine avec dépendances dont l'histoire a commencé au XIX ème siècle,
- Mobilier d'époque, décoration Style Empire régional,
- Bâtisse classée par les monuments historiques,
- Catégorie : 4 étoiles,
- 84 chambres personnalisées : Répartition :
 - 50 chambres à deux lits avec coin salon,
 - 34 chambres grand lit avec canapé.

RESTAURANTS - BARS ET SERVICES DIVERS

- **Restaurant "l'enclos de la fontaine" :**
 - table gastronomique dans un cadre élégant ou sur sa terrasse ombragée,
- **Piano bar,**
- **Service Petits déjeuners :** En chambre ou en salon (terrasse),
- **Service restauration à l'étage :** jusqu'à 22 heures,
- **2 salles de réunions** de 12 à 80 personnes entièrement équipées,
- **2 salles de banquets** avec grande terrasse en été jusqu'à 200 personnes,
- **SERVICES AFFAIRES** (fax, Minitel, secrétariat,...),
- **SERVICE DU SOIR ASSURE DANS LES ETAGES.**

Etudes et réalisations techniques :

SUJET

Epreuve écrite : 2 h30 Coef 1

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

ANNEXE 2

ELEMENTS D'ORGANISATION

- La politique de l'entreprise est de minimiser les coûts de personnel.
- Le personnel des étages assure le service de la couverture pour une moyenne d'environ 40% des chambres de l'hôtel.
- La durée hebdomadaire est de 45 heures.
- Le temps de repas de 45 minutes (1 heure pour la gouvernante) est compris dans les horaires de travail.
- Deux jours de repos sont accordés par semaine.
- Le temps de réalisation moyen d'une chambre est de 40 minutes (non compris les lieux publics et les offices).
- Le temps de réalisation moyen par chambre pour la mise en place du service du soir est de 8 minutes.
- Seul le linge éponge est traité à l'intérieur de l'établissement.
- Le linge de chambre et du restaurant est sous-traité à l'extérieur.
- Le personnel des étages n'intervient pas dans le service des petits déjeûners.

Etudes et réalisations techniques :

SUJET

Epreuve écrite : 2 h30 Coef 1

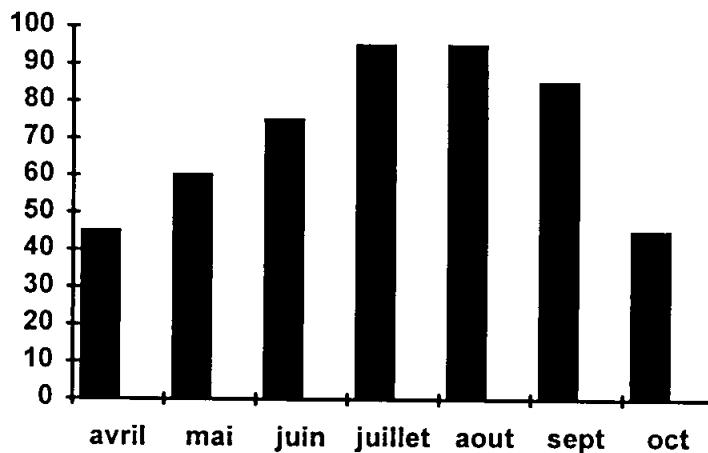
Sous épreuves	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

ANNEXE 3**ELEMENTS D'ACTIVITE****1) Segmentation de la clientèle**

Individuels Affaires	30%
Individuels Touristes	60%
Groupes Affaires	4%
Groupes touristes	6%

2) Activité

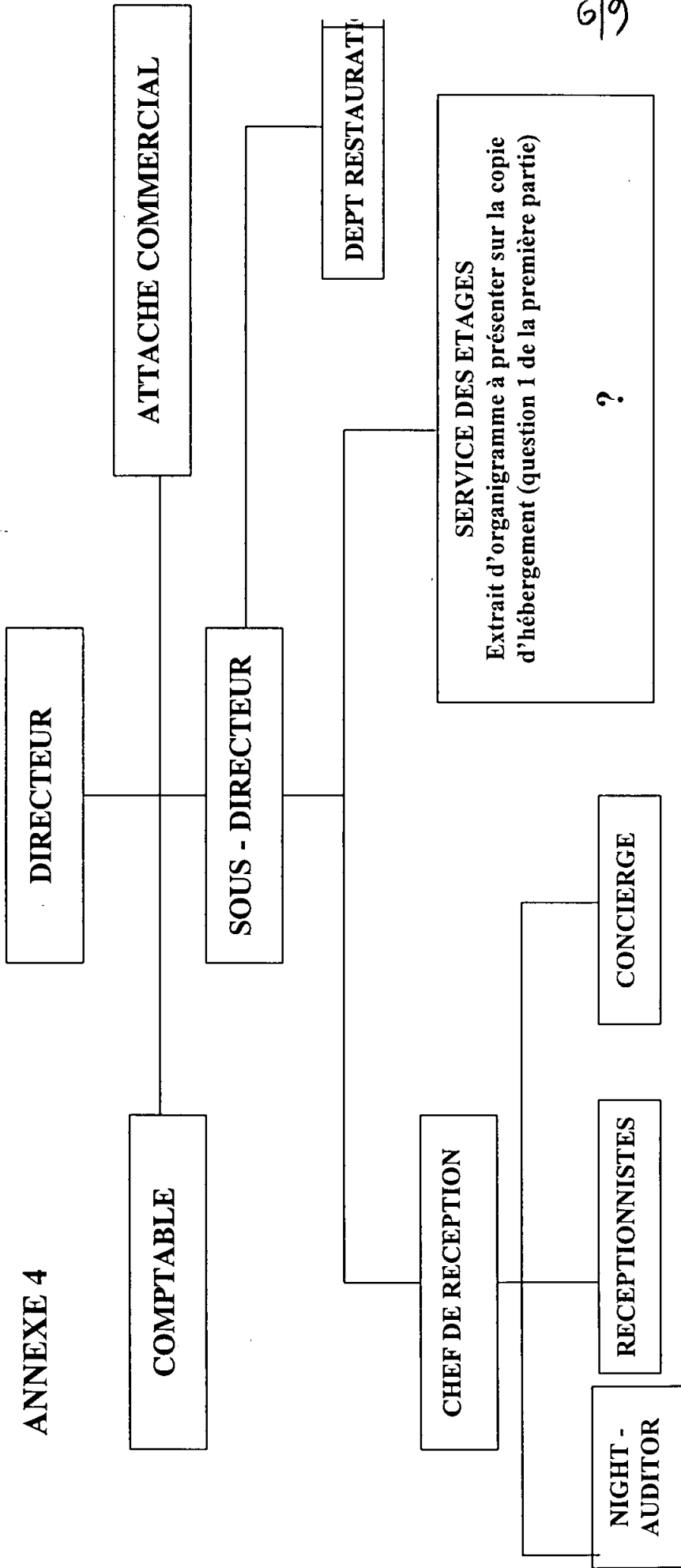
- Plus importante le week-end
- Durée moyenne de séjour : 2,6

3) Taux d'occupation prévisionnel**4) Tarifs**

Chambre double	800 à 1400 F.
Petit déjeuner	110 à 150 F.
Menus Gastro	250 F.
Prix moyen couverts à la carte	450 F.

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

ANNEXE 4



Etudes et réalisations techniques : Epreuve écrite : 2 h30 Coef 1

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

ANNEXE 5

CONTROLE DE CAVE AU 31 MAI 1995

APPELLATIONS A.O.C	BOUTEILLES FACTUREES	STOCKS INITIAL	ACHATS	STOCKS FINAUX	SORTIES REELLES	ECARTS EN QUANTITE	PRIX D'ACHAT	ECARTS VALORISES
FITOU	186	0	192	4	188	-2	60	-120
SAINT CHINIAN	91	0	102	9	93	-2	40	-80
COTEAUX DU LANGUEDOC	68	0	72	4	68	0	25	0
BELLET ROSE	79	0	102	0	102	-23	80	-1140
BELLET ROUGE	116	0	120	25	95	21	60	1260
COTES DE PROVENCE	123	0	126	2	124	-1	25	-25
COTES DU ROUSSILLON	72	0	72	0	72	0	45	0
VIN DE SAVOIE APREMONT	32	0	30	0	30	2	27	54
ARBOIS ROUGE	21	0	60	36	24	-3	25.5	-76.5
COTE ROTIE 94	95	0	120	31	89	6	80	480
COTE ROTIE 93	63	0	120	50	70	-7	95	-665
						TOTAL	→	-1012.5

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

ANNEXE A
A CONSERVER (Brouillon).

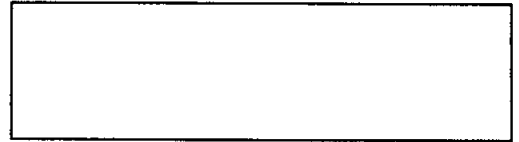


TABLEAU D'ELEMENTS D'ANALYSE SENSORIELLE

SENS		DESCRIPTEURS POSSIBLES
1	*	- - -
2	*	- - -
3	*	- - -
4	*	- - -
5	*	- - -
	*	- - -

Définition du terme **FLAVEUR** :

Définition du terme **AROME**

Etudes et réalisations techniques :

Epreuve écrite : 2 h30 Coef 1

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

ANNEXE A
A RENDRE AVEC LA COPIE.

n° d'anonymat du candidat

TABLEAU D'ELEMENTS D'ANALYSE SENSORIELLE

SENS		DESCRIPTEURS POSSIBLES
1	*	- - -
2	*	- - -
3	*	- - -
4	*	- - -
5	*	- - -
	*	- - -

Définition du terme **FLAVEUR** :

Définition du terme **AROME**