

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

**Les durées prévues pour chaque sous épreuve sont conseillées.**

**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 1/16 à 4/16  
et 12 pages d'annexes numérotées de 5/16 à 16/16.

La documentation jointe en annexe décrit le contexte professionnel de l'hôtel RHONOTEL 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
- l'organigramme du département hébergement annexe 2
- l'étude de la dotation de linge et de produits d'accueil (brouillon) annexe 3
- l'étude de la dotation de linge et de produits d'accueil  
(à rendre avec la copie d'hébergement) annexe 3-bis
- le plan de la salle de restaurant annexe 4
- le tableau de dépouillement des questionnaires de satisfaction annexe 5
- le tableau d'analyse (brouillon) annexe 6
- le tableau d'analyse (à rendre avec la copie de restaurant) annexe 6 bis
- la fiche descriptive des mets (brouillon) annexe 7
- la fiche descriptive des mets (à rendre avec la copie de génie  
culinaire) annexe 7 bis
- le tableau des besoins en matériel (brouillon) annexe 8
- le tableau des besoins en matériel  
(à rendre avec la copie de génie culinaire) annexe 8 bis

Les annexes 3, 6, 7 et 8 sont à conserver (brouillon éventuel).

Les annexes 3 bis, 6 bis, 7 bis et 8 bis sont à compléter et à rendre anonymées avec la copie.

Nommé(e) récemment auprès de la direction de l'hôtel « RHONOTEL » situé à Lyon et présenté en annexes 1 et 2, celle-ci vous demande, du fait de votre polyvalence, d'intervenir dans trois de ses secteurs d'activité.

**Rappel :**

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

SESSION: 1997	BTS HOTELIERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HOTELIERE	DUREE	2h30
EPREUVE	Études et réalisations techniques Partie écrite	COEFFICIENT	1
G. DA 1	SUJET	FEUILLE/sujet	1/16

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

## 1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

Vous vous voyez confier une des missions du Chef de réception de l'hôtel.

En vue de mettre en place les prévisions budgétaires de l'exercice 97-98, la direction générale a réalisé une étude de marché et une analyse de l'activité 96-97. Les résultats ont permis de dégager les orientations commerciales suivantes :

- limiter les effets de la saturation du marché de la clientèle individuelle,
- maintenir l'activité «séminaires»,
- développer le segment «groupes touristiques de série».

A la suite d'une mission de prospection, déjà effectuée par la direction, vous êtes chargé(e) d'organiser les relations avec les agences de voyages, les voyagistes et les autocaristes.

### PREMIÈRE PARTIE

Dans le cadre d'une collaboration périodique avec un autocariste, vous décidez de mettre en place un modèle de contrat hôtelier «groupes séries».

TRAVAIL A FAIRE :

- 1 - Identifier les rubriques à définir dans ce contrat.
- 2 - Présenter sous forme de tableau, les éléments indispensables qui caractérisent chaque rubrique.

### DEUXIÈME PARTIE

L'optimisation des ventes «groupes» impose de concevoir le déroulement de la gestion des réservations dans le temps.

TRAVAIL A FAIRE :

Présenter la procédure chronologique d'enregistrement, de suivi et de contrôle des réservations «groupes» à mettre en place au sein du service.

### TROISIÈME PARTIE

La normalisation des tarifs «groupes» suppose une réduction des coûts d'exploitation.

Le prix moyen d'une chambre «groupes tourisme prévisionnel» a un montant 30% inférieur à celui du plein tarif d'une chambre double.

Vous trouvez, en annexe 3, la liste du linge et des produits d'accueil actuellement mis à la disposition des clients hébergés en chambre double.

La direction vous demande, en collaboration avec la gouvernante générale, de redéfinir la dotation de linge et de produits d'accueil destinés aux chambres groupes.

Il vous est précisé que le ratio dotation de linge et de produits d'accueil par rapport au prix de la chambre doit être maintenu.

TRAVAIL A FAIRE :

- 1 - Calculer la valeur de la dotation de linge et de produits d'accueil pour les chambres groupes.
- 2 - Compléter l'annexe 3 bis à rendre avec votre copie.
- 3 - Justifier vos choix.

Études et réalisations techniques :

Épreuve 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)

Le cidre du Pays d'Auge est passé au rang d'A.O.C. en mars 1996.

Monsieur Legris, Chef du restaurant de l'hôtel RHONOTEL, avait profité de cette opportunité pour transformer le restaurant grill en formule brunch sur le thème de la Normandie. Le plan de la salle de restaurant est fourni en annexe n° 4.

Un questionnaire de satisfaction avait été conçu et distribué à la clientèle. La direction générale vous remet le résultat du dépouillement (cf. annexe 5).

Soucieuse de satisfaire les attentes de ses clients, la Direction vous charge d'étudier les problèmes soulevés et d'améliorer la qualité des prestations et du service.

### TRAVAIL A FAIRE

A l'aide du tableau de dépouillement des questionnaires de satisfaction, compléter le tableau de l'annexe 6 bis en :

- identifiant les 4 thèmes d'insatisfaction qui vous semblent les plus importants,
- proposant des solutions,
- argumentant vos propositions.

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

### 3. Génie culinaire (5 points)

Monsieur Compagnon est un client habitué. Il souhaite organiser un repas en l'honneur de ses collaborateurs. La Direction vous demande de satisfaire ses attentes.

Monsieur Compagnon désire un repas fin, original et novateur.

Il a fait parvenir le menu choisi et les informations suivantes :

Date de la manifestation :	19 décembre 1997
Type de repas :	Dîner servi à table
Menu :	Tartare de saumon, crème acidulée, blinis de blé noir. Noisettes d'agneau de Sisteron sautées, son jus à la tapenade, courgettes au basilic. Craquelin au romarin et à la brousse.
Nombre de personnes :	40 couverts
Prix hors boisson :	180 francs
Lieu de service :	Salle du conseil de l'entreprise de Monsieur Compagnon
Heure de début du service :	20 heures
Renseignements complémentaires :	Un local vide est disponible à côté de la salle de réunion. Il sera aménagé en zone de distribution ou de remise en température

#### TRAVAIL A FAIRE :

1 - Compléter la fiche descriptive des mets qui est jointe en annexe 7 bis.

2 - Selon le type de production retenu, remplir le tableau de l'annexe 8 bis qui recense les besoins en matériel technique (hors vaisselle, verrerie, couverts).

Justifier l'utilisation de ce matériel.

Les annexes 7 et 8 sont à conserver (brouillon éventuel). Les annexes 7 bis et 8 bis doivent être rendues avec la copie de génie culinaire.

Études et réalisations techniques :

Épreuve 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 1

### FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

RHONOTEL \*\*\* (3 étoiles)  
Rue des 3 Pères 69000 LYON

Filiale d'une chaîne intégrée

Ouverture permanente

#### ENVIRONNEMENT

L'établissement se situe :

- à proximité du centre d'affaires de La Part-Dieu (siège régional de nombreuses sociétés et de grandes banques)
- à 10 minutes du quartier historique du Vieux Lyon
- à 15 minutes des gares principales et à 35 minutes de l'aéroport de Satolas.

#### PRESTATIONS CHAMBRES

1 - Répartition des chambres :

120 chambres à deux lits, 50 chambres à grand lit, 10 « junior-suites ».

2 - Equipement des chambres :

Les chambres sont équipées de salle de bain avec WC séparés, mini-bar, télévision satellite réveil incorporé, air conditionné.

3 - Prix des chambres :

1 personne	420,00 f
2 personnes	480,00 f
Junior Suite	560,00 f

La politique tarifaire est adaptée à la clientèle affaires, séminaires, groupes tourisme et famille.

#### PRESTATIONS RESTAURATION

- un restaurant traditionnel d'une capacité de 150 couverts,
- un restaurant grill d'une capacité de 80 couverts,
- un piano bar,
- restauration à l'étage ouvert jusqu'à 23h30.

#### PRESTATIONS AFFAIRES

- salon modulable de 300 m<sup>2</sup>,
- 2 salles de sous-commissions de 10 à 15 personnes,
- un point affaires situé dans le hall d'accueil (fax, minitel, photocopie, secrétariat).

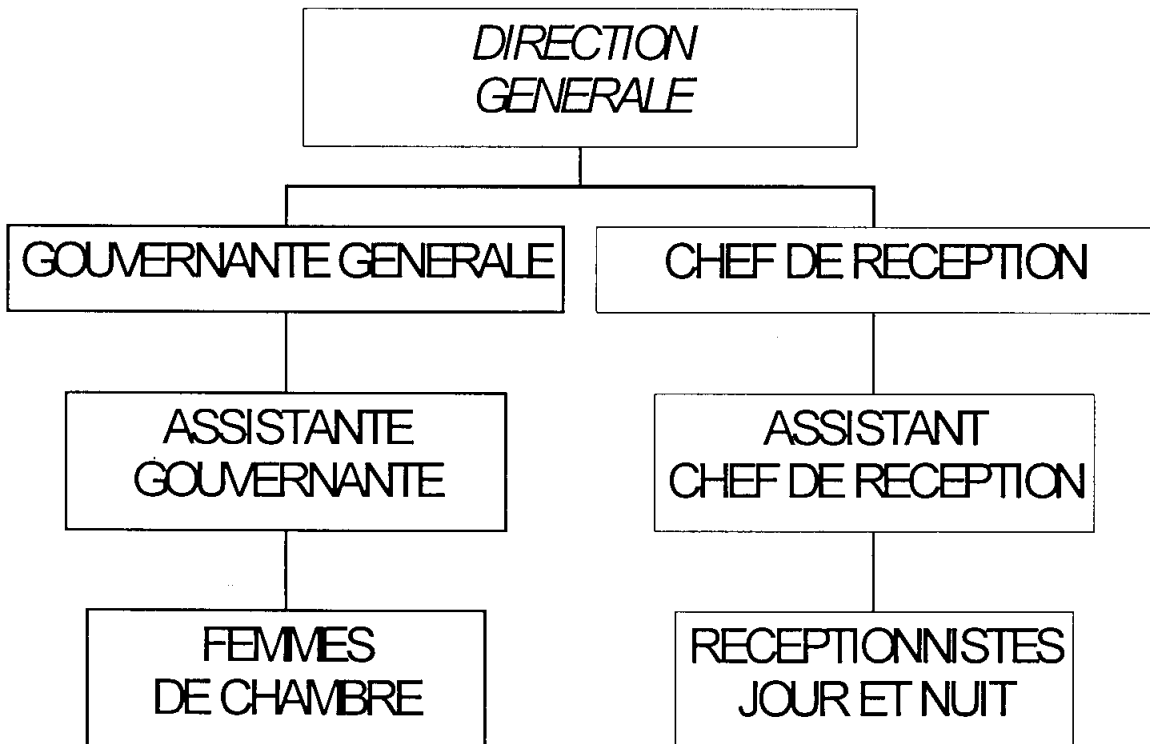
#### PRESTATIONS LOISIRS

- une salle de remise en forme avec sauna,

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

## ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT HÉBERGEMENT



Études et réalisations techniques :

Épreuve 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

**ÉTUDE DE LA DOTATION DE LINGE ET DE PRODUITS D'ACCUEIL  
SALLE DE BAIN**

## ANNEXE 3 :

**À conserver par le candidat (BROUILLON)**

DÉSIGNATION	DOTATION ACTUELLE			DOTATION GROUPES		
	Quantité par chambre	P.U.H.T.	TOTAL	Quantité par chambre	P.U.H.T.	TOTAL
Drap de bain 80x120	2	3,00	6,00			
Serviette éponge 60x80	2	1,25	2,50			
Tapis de bain	1	2,50	2,50			
Savon 20g plissé	/	0,67	/			
Savon 20g boite	2	0,99	1,98			
Shampooing flacon	2	0,80	1,60			
Gel bain flacon	2	0,80	1,60			
Gel mixte bain/shampooing flacon	/	0,92	/			
Verre à dents sous sachet	2	0,52	1,04			
Serviette lustrante	2	0,30	0,60			
Mouchoir papier (distributeur)	1	3,50	3,50			
Bonnet de douche	2	0,34	0,68			
Sac hygiène	2	0,12	0,24			
Cousette	/	7,10	/			
Kit rasage/dentifrice	/	25,00	/			
<b>TOTAL</b>			22,24			

Études et réalisations techniques :

Épreuve 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 BIS

### ÉTUDE DE LA DOTATION DE LINGE ET DE PRODUITS D'ACCUEIL SALLE DE BAIN

N° d'anonymat du candidat

## ANNEXE 3 bis :

À rendre avec la copie d'hébergement

DÉSIGNATION	DOTATION ACTUELLE			DOTATION GROUPES		
	Quantité par chambre	P.U.H.T.	TOTAL	Quantité par chambre	P.U.H.T.	TOTAL
Drap de bain 80x120	2	3,00	6,00			
Serviette éponge 60x80	2	1,25	2,50			
Tapis de bain	1	2,50	2,50			
Savon 20g plissé	/	0,67	/			
Savon 20g boîte	2	0,99	1,98			
Shampooing flacon	2	0,80	1,60			
Gel bain flacon	2	0,80	1,60			
Gel mixte bain/shampooing flacon	/	0,92	/			
Verre à dents sous sachet	2	0,52	1,04			
Serviette lustrante	2	0,30	0,60			
Mouchoir papier (distributeur)	1	3,50	3,50			
Bonnet de douche	2	0,34	0,68			
Sac hygiène	2	0,12	0,24			
Cousette	/	7,10	/			
Kit rasage/dentifrice	/	25,00	/			
TOTAL			22,24			



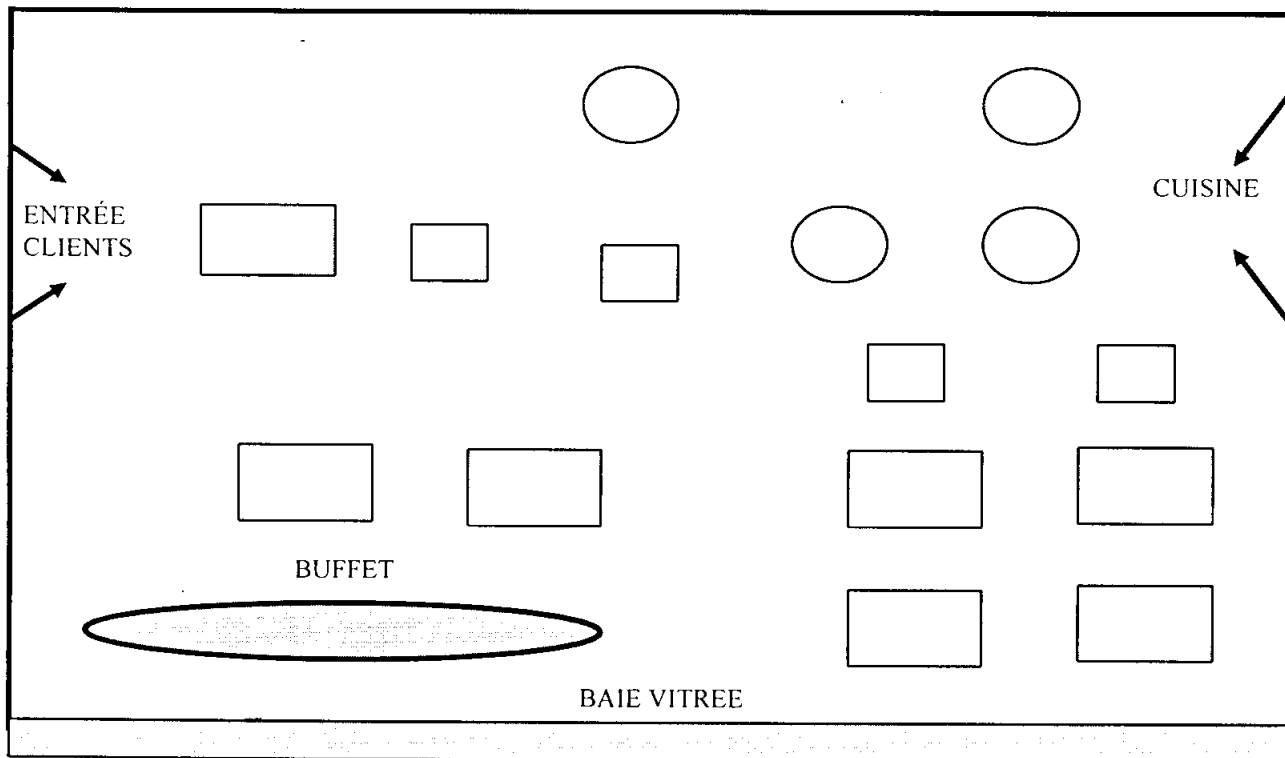
Études et réalisations techniques :

Épreuve 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 4

**PLAN DE LA SALLE DE RESTAURANT  
de la formule « BRUNCH »**



Études et réalisations techniques :

Épreuve 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

## TABLEAU DE DÉPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

*Dans le but de satisfaire notre clientèle et d'améliorer la qualité de nos prestations, nous vous remercions de bien vouloir remplir cette fiche et de la déposer dans la boîte placée à l'entrée du restaurant.. Merci*

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais
Formule « brunch » sur la Normandie	89 %	11 %		
Qualité des produits proposés	80 %	5 %	15 %	
Quantité des produits proposés	90 %	8 %		2 %
Variété des produits normands proposés	5 %	15 %	60 %	20 %
Propreté des locaux et du mobilier	78 %	12 %	5 %	5 %
Hygiène et propreté du buffet	86 %	8 %	2 %	4 %
Décor de la salle de restaurant	10 %	20 %	60 %	10 %
Disposition des tables et du buffet	11 %	13 %	26 %	50 %
Qualité du service	8 %	42 %	35 %	15 %
Amabilité du personnel	2 %	18 %	50 %	30 %
Ambiance générale	13 %	27 %	40 %	20 %
Prix de la formule proposée	90 %	5 %	3 %	2 %

Observations

Mauvais comportement des employés face aux objections des clients





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 7 À conserver par le candidat  
(Brouillon)**

Dîner du 19 décembre 1997		Monsieur Compagnon
METS	DESCRIPTIF TECHNIQUE	
Tartare de saumon à la crème acidulée, blinis au blé noir	<u>Produit de base:</u>  <u>Technique :</u>  <u>Présentation :</u>	
Noisettes d'agneau de Sisteron sautées, jus à la tapenade courgettes au basilic	<u>Produit de base :</u>  <u>Technique :</u>  <u>Présentation :</u>	
Craquelin au romarin et à la brousse	<u>Produit de base :</u> tuiles dentelles aux amandes et à la poudre de romarin. Fromage blanc. <u>Technique :</u> mousse au fromage, tuiles craquantes, coulis. <u>Montage :</u> Superposition de mousse intercalée entre 3 tuiles.	

Études et réalisations techniques :

Épreuve 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

N° d'anonymat du candidat

**ANNEXE 7 bis :**  
**À rendre avec la copie de génie culinaire**

Dîner du 19 décembre 1997		Monsieur Compagnon	
METS	DESCRIPTIF TECHNIQUE		
Tartare de saumon à la crème acidulée, blinis au blé noir	<u>Produit de base :</u>		
	<u>Technique :</u>		
	<u>Présentation :</u>		
Noisettes d'agneau de Sisteron sautées, jus à la tapenade courgettes au basilic	<u>Produit de base :</u>		
	<u>Technique :</u>		
	<u>Présentation :</u>		
Craquelin au romarin et à la brousse	<u>Produit de base :</u> tuiles dentelles aux amandes et à la poudre de romarin. Fromage blanc.		
	<u>Technique :</u> mousse au fromage, tuiles craquantes, coulis.		
	<u>Montage :</u> Superposition de mousse intercalée entre 3 tuiles.		

Études et réalisations techniques :

Épreuve 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 8 : À conserver par le candidat  
(Brouillon)**

**TABLEAU DES BESOINS EN MATERIEL**

SYSTEME DE PRODUCTION CHOISI :	
PLATS	BESOINS EN MATERIEL TECHNIQUE
Tartare de saumon	
Noisettes d'agneau sautées, jus à la tapenade	
Craquelin au romarin et à la brousse	

JUSTIFICATIONS :

Études et réalisations techniques :

Épreuve 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

N° d'anonymat du candidat

**ANNEXE 8 bis :****À rendre avec la copie de génie culinaire****TABLEAU DES BESOINS EN MATERIEL**

SYSTEME DE PRODUCTION CHOISI :	
PLATS	BESOINS EN MATERIEL TECHNIQUE
Tartare de saumon	
Noisettes d'agneau sautées, jus à la tapenade	
Craquelin au romarin et à la brousse	

JUSTIFICATIONS :