

**BTS Hôtellerie – Restauration Session 1999 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 partie sont conseillées.

Ce sujet comporte 4 pages de textes numérotées de 1/11 à 4/11  
et 5 annexes numérotées de 5/11 à 11/11.

**Attention :**  
**Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines (hébergement, restauration, génie culinaire) sur des copies séparées et anonymées par leur numéro de candidat. L'annexe A sera jointe à la copie de restauration et l'annexe B à la copie de génie culinaire.**

La documentation jointe décrit le contexte professionnel de l'hôtel restaurant 3\* « Le clos fleuri » pour lequel vous êtes amené(e) à conduire une étude relative aux trois secteurs de l'hébergement, du restaurant et du génie culinaire. Elle se compose de :

Annexe 1	Fiche signalétique de l'établissement	Hébergement
Annexe 2	Proposition chiffrée de sociétés de sous-traitance	Hébergement
Annexe 3	Proposition de plan de salle de bains	Hébergement
Annexe A Annexe A bis	Proposition d'organisation d'un brunch <b>Annexe à rendre avec la copie</b> Brouillon	Restauration
Annexe B Annexe B bis	Proposition d'amuse-bouche <b>Annexe à rendre avec la copie</b> Brouillon	Génie culinaire

C'est à WOLFISHEIM, une ville située à proximité de Strasbourg, que le groupe financier français "INGÉNIERIE FINANCE CONSEIL" a décidé d'investir, afin de créer un hôtel restaurant 3\* : « Le clos fleuri ».

La construction a débuté en juin 1998 et l'ouverture de l'établissement est prévue en décembre 1999.

Monsieur LARUE assure le suivi des travaux, avant d'en prendre la direction.

Vous venez d'être recruté(e) en tant qu'assistant(e) de direction et devez mener à bien les dossiers suivants :

- préparer l'organisation du service des étages ;
- analyser une proposition d'agencement des salles de bains ;
- prévoir l'organisation des manifestations inaugurales.

<b>SESSION :</b> 1999	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE	<b>2 h 30</b>
<b>HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques Écrit	COEFFICIENT	<b>1</b>
	<b>SUJET-</b>	feuille / SUJET	<b>1/11</b>

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)**

**PREMIÈRE PARTIE**

Monsieur LARUE souhaite faire appel à une société de sous-traitance pour assurer l'entretien des étages de son établissement, présenté en annexe 1. Il a déjà contacté trois sociétés, qui viennent d'envoyer leur devis comparés en annexe 2.

Il vous demande d'examiner trois problèmes liés au choix, qu'il désire faire :

- Il veut d'abord disposer d'une liste précise des exigences à formuler vis à vis de ce personnel extérieur à son établissement.
- Il faut ensuite le guider dans la sélection pertinente d'une entreprise de sous-traitance.
- Il convient enfin d'examiner l'intérêt du recrutement d'une gouvernante interne.

Monsieur LARUE se fixe trois objectifs essentiels : la qualité dans les relations avec les clientèles, celle de l'hygiène et de la sécurité.

**Travail à faire :**

- 1-1 Présentez, sous forme de tableau, les exigences à avoir vis à vis du personnel d'étages recrutés auprès d'une société de sous-traitance. Ces exigences doivent être définies en fonction de chacun des trois objectifs prioritaires fixés.
- 1-2 En utilisant les données fournis en annexe 2 et en vous aidant de vos connaissances, choisissez l'entreprise de sous-traitance la mieux adaptée. Justifiez votre réponse.
- 1-3 Dans ce contexte, précisez les fonctions, les responsabilités et les limites d'intervention d'une gouvernante interne qui pourrait être embauchée.

**DEUXIÈME PARTIE**

L'architecte vient de remettre un projet d'aménagement des salles de bains, dont le plan est donné en annexe 3. Monsieur LARUE vous demande d'analyser cette proposition.

**Travail à faire :**

- 1-4 Présentez les points forts et les points faibles de ce projet. Concluez.

<b>SESSION :</b> <b>1999</b>	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>DURÉE</b>	<b>2 h 30</b>
<b>HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques Écrit	<b>COEFFICIENT</b>	<b>1</b>
	<b>SUJET</b>	<b>Feuille / SUJET</b>	<b>2/11</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef. 1		
<b>Parties</b>	<b>Durée</b>	<b>Coefficient</b>
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**

**(5 points)**

**L'inauguration de l'établissement est prévue le 31/12/1999.**

Monsieur LARUE, envisage d'inviter les tours opérateurs, les prescripteurs et les personnalités locales, soit 200 personnes environ.

Le programme de la manifestation devrait se décomposer ainsi :

DATES	PRESTATIONS	HORAIRES
31/12/1999	Accueil des invités Cocktail de bienvenue avec trois allocutions Repas de réveillon	⇒ 16 h 00 ⇒ 17 h 30 à 19 h 00 ⇒ 21 h 00
01/01/2000	Brunch Visite de l'établissement et des jardins Dîner sous forme de buffet avec animation musicale	⇒ 10 h 00 à 15 h 00 ⇒ 15 h 30 ⇒ 20 h 30
02/01/2000	Petit déjeuner Départ des invités	⇒ 07 h 00 à 11 h 00

**PREMIÈRE PARTIE :**

Lors du cocktail "party" organisé en fin d'après midi le 31/12/99, du Champagne servi nature sera proposé à la clientèle, ainsi que d'autres boissons traditionnellement offertes lors de ce type de manifestations. Ces boissons seront accompagnées d'amuse-bouche.

**Travail à faire :**

- 2-1 Choisissez les boissons à servir (autres que le champagne) et déterminez les quantités nécessaires pour toutes les boissons retenues. Justifiez vos calculs.
- 2-2 Justifiez le nombre d'amuse-bouche à prévoir par personne.

**DEUXIÈME PARTIE :**

Il a été décidé de créer une animation autour du brunch du 01/01/2000.

**Travail à faire :**

- 2-3 Faites des propositions cohérentes avec le thème retenu pour organiser cette manifestation en complétant le tableau joint en annexe A.

Rappel : l'annexe A est à rendre avec la copie de restauration et connaissance des boissons.

<b>SESSION :</b> 1999	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>DURÉE</b>	<b>2 h 30</b>
<b>HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques Écrit	<b>COEFFICIENT</b>	<b>1</b>
	<b>SUJET</b>	<b>Feuille / SUJET</b>	<b>3/11</b>

**BTS Hôtellerie – Restauration Session 1999 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

**3. GÉNIE CULINAIRE****(5 points)**

Vous êtes membre de la cellule "innovation-crédation" au sein de l'établissement.

Cette commission, qui regroupe plusieurs représentants du personnel, a pour objectif de :

- valoriser le travail,
- d'accroître la motivation,
- de créer une dynamique d'entreprise,
- et d'apporter un maximum de qualité à la clientèle.

Votre travail porte sur deux thèmes :

- les marques d'identification de qualité,
- la proposition d'amuse-bouche.

**Travail à faire :**

**3-1** L'hôtel-restaurant «Le Clos fleuri» souhaite privilégier dans sa politique d'approvisionnement les produits de qualité portant des marques d'identification reconnues par la réglementation européenne.

Traduisez, définissez et illustrez les sigles **A.O.P.** et **I.G.P.**

**3-2** Vous êtes chargé(e) de proposer 3 amuse-bouche originaux, qui seront servis lors du cocktail "party".

Pour chacune de vos propositions, précisez l'intitulé de l'amuse-bouche, sa composition sommaire, les techniques de fabrication principales mises en œuvre et les éléments de finition et de décoration en complétant l'annexe B.

Note : les propositions d'amuse-bouche seront obligatoirement de formes et de compositions différentes. Ils seront salés, chauds ou froids.

Rappel : l'annexe B est à rendre avec la copie de génie culinaire.

<b>SESSION :</b> 1999	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>DURÉE</b>	<b>2 h 30</b>
<b>HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques Écrit	<b>COEFFICIENT</b>	<b>1</b>
	<b>SUJET</b>	<b>Feuille / SUJET</b>	<b>4/11</b>

# ANNEXE 1

## FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

### HÔTEL - RESTAURANT «Le clos fleuri» \*\*\*

Rue de l'Europe  
67202 WOLFISHEIM

#### ENVIRONNEMENT :

L'hôtel-restaurant est construit en proche banlieue calme et verdoyante de la ville de Strasbourg, qui attire chaque année une clientèle de tourisme et d'affaires (congrès européen) très importante.

#### LES SERVICES

##### Le produit chambre :

- 80 chambres standardisées, spacieuses et fonctionnelles, de concept sobre aux lignes épurées.
- Cellule chambre-salle de bains 18 m<sup>2</sup>.
- Climatisation et système électronique pour régler le chauffage et les éclairages.
- Espace de travail équipé d'un large bureau et d'un matériel télématique privatif :  
tél /fax/Minitel, prises pour modem et micro-ordinateur.
- Télévision avec programmes satellites.
- Coffre fort – mini-bar et presse pantalon.

##### Les produits restauration :

- Restaurant "Les Géraniums" - 80 places – proposant une cuisine de terroir.
- Bar "Fleur de bière" - 40 places.
- Salons modulables pour banquets et séminaires pouvant accueillir de 20 à 200 personnes.

#### LES TARIFS

PRESTATIONS	TARIFS
Chambre 1 personne	450 F
Chambre 2 personnes	490 F
Petit déjeuner	50 F

<b>SESSION :</b> 1999	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>DURÉE</b>	<b>2 h 30</b>
<b>HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques Écrit	<b>COEFFICIENT</b>	<b>1</b>
	<b>SUJET</b>	<b>Feuille / SUJET</b>	<b>5/11</b>

## ANNEXE 2

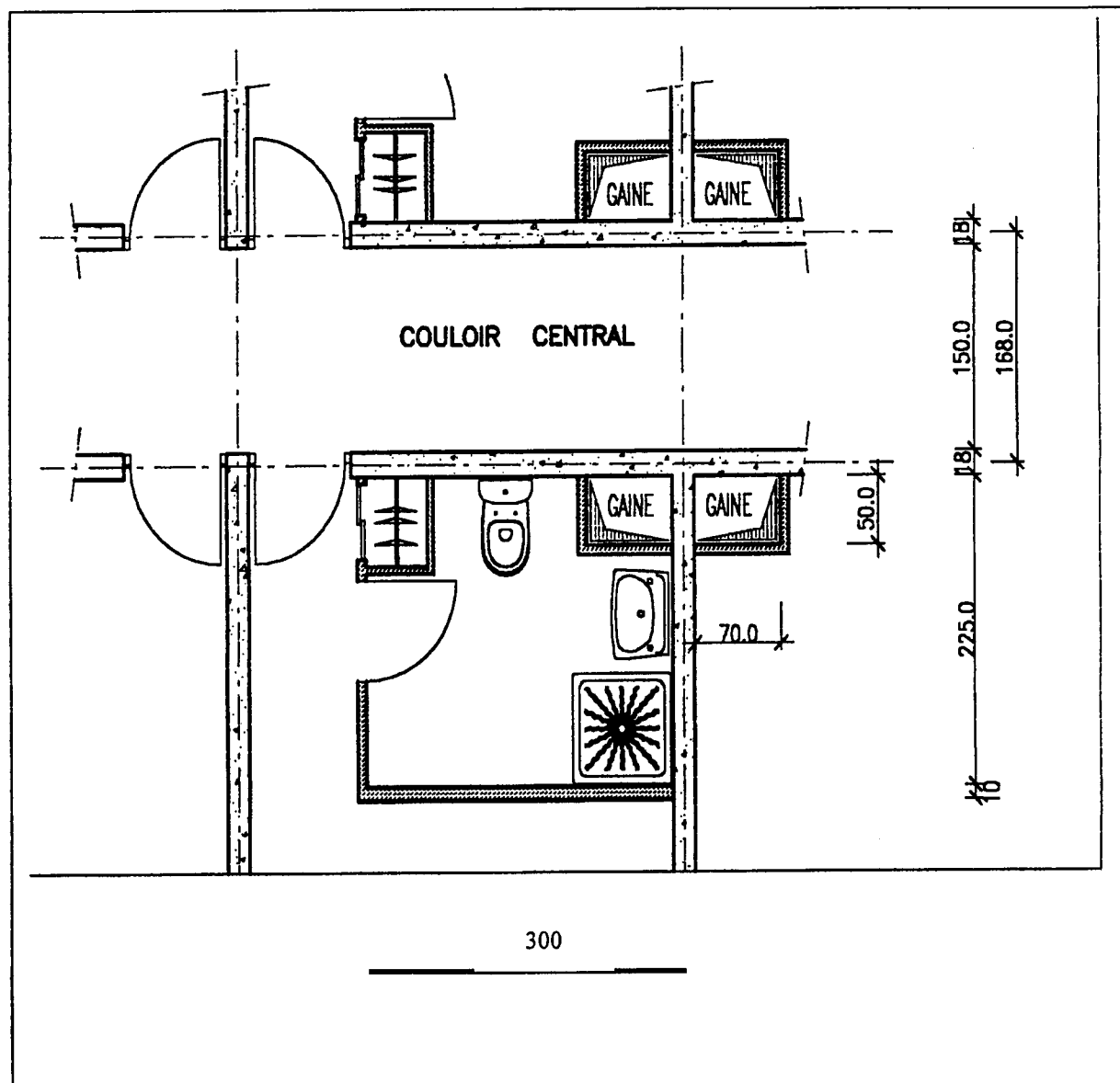
### PROPOSITIONS CHIFFRÉES DE SOCIÉTÉS DE SOUS-TRAITANCE

RUBRIQUES	SOCIÉTÉS		
	PROPRE LUXE	CLEAN NET	67 SERVICES
Nombre de chambres par heure	3	3	4
Coût d'entretien par chambre	23.49F	25.01F	19.56F
<b>OPTIONS</b>			
Matériel : chariots	1.26F	/	1.51F
Matériel : aspirateurs, balais rasants	0.63F	0.61F	0.63F
Produits d'entretien	0.73F	0.94F	0.68F
Uniformes de travail	0.69F	0.76F	1.09F
Encadrement gouvernante	6.65F	/	6.54F
<b>COÛT TOTAL PAR CHAMBRE</b>	<b>33.45F</b>	<b>27.32F</b>	<b>30.01F</b>

<b>SESSION : 1999</b>	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>DURÉE</b>	<b>2 h 30</b>
<b>HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques Écrit	<b>COEFFICIENT</b>	<b>1</b>
	<b>SUJET</b>	<b>FEUILLE/sujet</b>	<b>6/11</b>

## ANNEXE 3

### Proposition d'un plan de salle de bains



<b>SESSION :</b> 1999	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>DURÉE</b>	<b>2 h 30</b>
HRE4AAR	Études et réalisations techniques Écrit	<b>COEFFICIENT</b>	<b>1</b>
	<b>SUJET</b>	<b>Feuille / SUJET</b>	<b>7/11</b>

**ANNEXE A**

À RENDRE AVEC LA COPIE  
de restauration et connaissance des boissons

n° d'anonymat
---------------

**Proposition d'organisation d'un brunch**

<b>CRITERES RETENUS</b>	<b>PROPOSITIONS</b>
THÈME DU BRUNCH	
METS SPÉCIFIQUES AU THÈME	
BOISSONS SPÉCIFIQUES AU THÈME	
ÉLÉMENTS DE DÉCORATION ET D'AMBIANCE	
AUTRES	

<b>SESSION :</b> <b>1999</b>	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>DURÉE</b>	<b>2 h 30</b>
<b>HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques Écrit	<b>COEFFICIENT</b>	<b>1</b>
	<b>SUJET</b>	<b>Feuille / SUJET</b>	<b>8/11</b>



**ANNEXE Abis**  
**BROUILLON À CONSERVER**

**Proposition d'organisation d'un brunch**

<b>CRITÈRES RETENUS</b>	<b>PROPOSITIONS</b>
THÈME DU BRUNCH	
METS SPÉCIFIQUES AU THÈME	
BOISSONS SPÉCIFIQUES AU THÈME	
ÉLÉMENTS DE DÉCORATION ET D'AMBIANCE	
AUTRES	

<b>SESSION :</b> 1999	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>DURÉE</b>	<b>2 h 30</b>
<b>HRE4AAR :</b>	Études et réalisations techniques Écrit	<b>COEFFICIENT</b>	<b>1</b>
	<b>SUJET</b>	<b>Feuille / SUJET</b>	<b>9/11</b>

**ANNEXE B**  
À RENDRE AVEC LA COPIE  
de génie culinaire

n° d'anonymat

**Proposition d'amuse-bouche**

APPELLATION DE L'AMUSE-BOUCHE	TECHNIQUES PRINCIPALES DE FABRICATION	FINITION

<b>SESSION :</b> 1999	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE	<b>2 h 30</b>
HRE4AAR	Études et réalisations techniques Écrit	COEFFICIENT	<b>1</b>
	<b>SUJET</b>	Feuille / SUJET	<b>10/11</b>

**ANNEXE B bis**  
BROUILLON À CONSERVER

**Proposition d'amuse-bouche**

APPELLATION DE L'AMUSE-BOUCHE	TECHNIQUES PRINCIPALES DE FABRICATION	FINITION

<b>SESSION :</b> <b>1999</b>	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	<b>DURÉE</b>	<b>2 h 30</b>
<b>HRE4AAR</b>	Études et réalisations techniques Écrit	<b>COEFFICIENT</b>	<b>1</b>
	<b>SUJET</b>	<b>Feuille / SUJET</b>	<b>11/11</b>