

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

## Recommandations générales aux correcteurs

### Esprit de l'épreuve :

Cette épreuve cherche à s'appuyer sur un contexte global (thème, cadre professionnel, documentation...) qui sert d'environnement pour évaluer les trois domaines présentés ci-dessus. Les candidats ont été invités à traiter l'ensemble des trois domaines en composant leurs réponses sur des copies séparées.

### Conception du sujet :

Ayant cherché à intégrer, dans la mesure du possible, les trois domaines à évaluer, les auteurs ont veillé :

- d'une part, à définir un contexte suffisamment large qui dépasse le cadre de certaines spécificités locales ou régionales qui risqueraient de pénaliser certains candidats,
- d'autre part, à prendre en compte les durées conseillées pour garantir la faisabilité dans ces temps impartis de la composition de chacun des trois domaines évalués lors de l'épreuve.

Dans les 3 domaines, les compétences à évaluer s'efforcent de suivre la démarche suivante :

- analyser une situation concrète délimitée par des paramètres et des contraintes décrites à l'aide d'une documentation exploitable dans le temps imparti à l'épreuve,
- dégager et identifier le ou les problèmes posés,
- trouver des solutions, les argumenter et justifier la ou les solutions retenues.

### Correction de l'épreuve :

Les copies anonymées seront ventilées par domaine (Hébergement, Génie culinaire, Restauration) afin de faciliter l'évaluation de chacune des trois parties (vérifier l'anonymat des feuilles de chaque copie avant la ventilation).

Il sera rappelé aux correcteurs que «OCEAN», logiciel gérant les examens, permet de noter toute unité au demi-point près. Cette unité U41 comporte trois parties. La moyenne de ces trois parties, obtenue à partir des coefficients correspondants, est, si cela est nécessaire, arrondie au demi-point. La moyenne de chaque épreuve, résultant des notes des unités qui la compose, est ensuite calculée par le logiciel à la décimale près.

SESSION : 1999	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE	2 h 30
HRE4AARBis	Études et réalisations techniques Écrit	COEFFICIENT	1
	Recommandations aux correcteurs	Feuille / CORRIGÉ	1/6

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

## ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ D'HÉBERGEMENT (10 points)

**Évaluer la présentation globale du travail**

(Présentation et valorisation adaptée au cas, formulation, orthographe et grammaire)

**1 point**

### PREMIÈRE PARTIE (7 points)

#### 1-1 Déterminer les exigences (3 points)

OBJECTIFS	EXIGENCES
<b>RELATIONS CLIENTÈLE</b>	<p><b>Assurer une bonne qualité d'accueil :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation impeccable des femmes de chambre (uniformes...)</li> <li>- Respect des règles de courtoisie (saluer le client...)</li> <li>- Adoption d'un comportement d'accueil (sourire, attitudes...)</li> </ul> <p><b>Éviter les nuisances sonores :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de bavardages dans les couloirs</li> <li>- Passage de l'aspirateur en fonction de l'état d'occupation des chambres, et des départs clients (matinaux ou tardifs)</li> </ul> <p><i>Autres points selon appréciation</i></p>
<b>HYGIÈNE</b>	<p><b>Avoir un comportement humain professionnel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles de base – Uniforme changé quotidiennement</li> <li>- Utilisation de gants jetables</li> </ul> <p><b>Gérer efficacement l'aspect matériel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'une procédure tenant compte de la configuration et de l'agencement des locaux ainsi que des matériaux utilisés</li> <li>- Débarrassage et rangement tous les éléments sales avant toute tâche de nettoyage. Pas de linge sale au sol !</li> <li>- Utilisation de produits d'entretien adéquats et désinfectants pour les surfaces à risque</li> <li>- Nettoyage quotidien des offices</li> <li>- Utilisation interdite des serviettes de toilette et draps de bain</li> <li>- Comptage du linge sale hors des couloirs</li> </ul> <p><i>Autres points selon appréciation</i></p>
<b>SÉCURITÉ</b>	<p><b>Prévenir les vols</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail porte fermée, quel que soit l'état de la chambre (signalisation extérieure)</li> <li>- Fermeture des portes de chambres en sortant</li> <li>- Avant toute ouverture de porte de chambre à un client, vérification de son identité et du numéro de chambre attribué.</li> <li>- Fermeture des Issues de secours et offices</li> <li>- Pas de chariot dans les couloirs</li> <li>- Aucun passe ne doit être laissé à la portée d'une autre personne</li> </ul> <p><b>Prévenir les risques d'incendie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'encombrement des issues et escaliers de secours</li> <li>- Respect du matériel de lutte contre le feu</li> <li>- Formation obligatoire à la lutte contre le feu</li> <li>- Pas d'entrave au bon fonctionnement des portes coupe-feu</li> </ul> <p><b>Prévenir les accidents du travail</b></p> <p>Valoriser une procédure ergonomique qui mettra en évidence les gestes et postures conseillés pour prévenir entre autres les maladies lombaires. Former le personnel à l'utilisation des produits dangereux. Former le personnel aux risques des manipulations électriques. Pas de linge, ni de bannette de produits d'entretien au sol.</p> <p><i>Autres points selon appréciation</i></p>

SESSION : 1999	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE	2 h 30
HRE4AARBis	Études et réalisations techniques Écrit	COEFFICIENT	1
	Recommandations aux correcteurs	Feuille / CORRIGÉ	2/6

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

### 1-2 Choix et justification de la proposition la plus adaptée (2 points)

Considérant d'une part la superficie des chambres (18 m<sup>2</sup>), d'autre part l'absence d'embauche de femmes de chambre, et enfin les exigences de qualité formulées, on peut éliminer :

- 67 SERVICES : cadence horaire trop élevée (4 chambres ) et non adaptée à la superficie et à la qualité des services attendus.
- CLEAN NET : pas d'encadrement, ce qui entraîne l'absence de contrôle et surtout le risque de délit de marchandage pour l'hôtelier. Autre raison : cette société ne fournit pas les chariots donc il faut prévoir un investissement supplémentaire.

La société PROPRE LUXE, quoique plus chère, propose un coût raisonnable en 3\* (conforme au prix du marché) et une option incontournable (encadrement) pour l'hôtelier soucieux de qualité. Notre propre gouvernante aura comme interlocutrice directe la gouvernante PROPRE LUXE. De plus, la fourniture de chariots constitue un avantage supplémentaire sur la société CLEAN NET.

### 1-3 Fonctions, responsabilités et limite d'intervention de la gouvernante interne (2 points)

#### Fonctions et responsabilités :

- Communiquer avec la gouvernante de la société de sous-traitance et l'hôtel :
  - Liste des chambres à faire et à rendre après contrôle ponctuel. \*
- Assurer le suivi clientèle :
  - Tenir compte du fichier clients, des attentes spécifiques, des attentions spéciales et des demandes ponctuelles.
- Contrôler le respect du cahier des charges et assurer le suivi au niveau :
  - du respect des standards ;
  - des attentes en matière d'hygiène, de qualité et de sécurité ;
  - des objets trouvés ;
  - des réparations éventuelles\*.
- Assurer la gestion du linge, des produits d'entretien, d'accueil et d'information\*.
- Rechercher et choisir les fournisseurs :
  - gestion des achats ;
  - suivi des stocks ;
- Respecter les budgets.
- Suivre l'entretien des autres espaces et locaux : \*
  - parking et accès ;
  - locaux publics (pour exemples : hall – toilettes – escaliers – ascenseurs – couloirs) ;
  - autres locaux internes (par exemples : bureaux – vestiaires – réfectoire ).
- Former \*

#### **\*Important :**

*Certaines fonctions et responsabilités énumérées ci-dessus peuvent incomber partiellement ou en totalité à la gouvernante de la société de sous-traitance. En l'absence du cahier des charges et du contrat liant les deux entreprises partenaires, cette éventualité peut être proposée par le candidat.*

SESSION : 1999	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE	2 h 30
HRE4AARBis	Études et réalisations techniques Écrit	COEFFICIENT	1
	Recommandations aux correcteurs	Feuille / CORRIGÉ	3/6

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 limites d'intervention de la gouvernante :**

- Ne peut pas intervenir directement sur le personnel des étages sous peine de délit de marchandage ou d'ingérence.

N.B. : Le Code du Travail interdit de commander directement les employés de la société de sous-traitance, puisque l'hôtelier paye des prestations et non du personnel.

- Une bonne cohésion est indispensable entre les deux gouvernantes pour une meilleure efficacité. « Le travail de l'une s'arrête, là où commence celui de l'autre. »

**DEUXIÈME PARTIE (2 points)**

POINTS FORTS	POINTS FAIBLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de bain à l'entrée de la chambre</li> <li>- Couplage des gaines techniques (coût moindre)</li> <li>- Installation des gaines techniques côté couloir (facilité d'intervention)</li> <li>- Installation du bloc sanitaire côté couloir constitue une isolation phonique pour le confort et respect du client.</li> <li>- Espace suffisamment important (2,25x3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'isolation des toilettes (obligatoire dans 80 % des chambres)</li> <li>- Douche proposée et non baignoire</li> <li>- Lavabo mal disposé (entre la douche et la gaine ) mais moindre coût compte tenu de l'emplacement des gaines.</li> <li>- Pas de lumière naturelle.</li> </ul>

En conclusion, l'implantation par rapport aux couloirs et autres chambres et la disposition des équipements sont judicieux des points de vue de la clientèle (utilisation, insonorisation) et du personnel d'étages (ergonomie, facilité d'intervention).

Toutefois, considérant le prix et les attentes d'une clientèle « \*\*\* », il serait préférable de proposer une baignoire/douche et des toilettes séparées.

SESSION : 1999	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE	2 h 30
HRE4AARBis	Études et réalisations techniques Écrit	COEFFICIENT	1
	Recommandations aux correcteurs	Feuille / CORRIGÉ	4/6

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

## ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ DE RESTAURANT (5 points)

### PREMIÈRE PARTIE : 3 points

#### 2-1 BOISSONS COMMANDÉES :

- CHAMPAGNE : 80 bouteilles soit 2 flûtes 1/2 par pers
- WHISKY pour les non-adeptes du Champagne : 4 bouteilles
- JUS D'ORANGE : 20 litres
- EAU PLATE : 10 litres
- PERRIER : 10 litres

Justifications :

- Durée de la manifestation 1H30 avec 3 allocutions, durant lesquelles les clients ne boivent pas. Pour 1H30 on compte 3 boissons par personne :  
3x 12cl = 36cl par pers, soit ½ bouteille de Champagne par personne, soit 100 bouteilles théoriquement commandées.
- Sachant que certaines personnes ne consomment pas de Champagne, on commande moins de bouteilles que prévues. Par contre on commande du Whisky et des boissons non alcoolisées.

#### 2-2 NOMBRE DE PIÈCES D'AMUSE-BOUCHES :

9 à 12 pièces suffiront, sachant qu'il y aura le repas de réveillon à 21h00.

### DEUXIÈME PARTIE : 2 points

#### 2-3 Proposition d'organisation d'un brunch (exemple sur le thème de l'Alsace) ANNEXE A

CRITÈRES RETENUS	PROPOSITIONS
THÈME DU BRUNCH	L'Alsace
METS SPÉCIFIQUES AU THÈME	Kougelhopf Bretzels Pain d'épices Charcuteries Tarte flambée Plats chauds : sandre en croûte, choucroute au Riesling, etc. Munster Pains spéciaux (au cumin) Pâtisseries : forêt noire, etc. Confitures locales Etc.
BOISSONS SPÉCIFIQUES AU THÈME	Eaux minérales locales (Carola, etc.) Bières Apéritif : cocktail «Rose» Vins d'Alsace Etc.
ÉLÉMENTS DE DÉCORATION ET D'AMBIANCE	Musique traditionnelle Différents supports : Éléments liés au terroir alsacien : Pressoir à vin Costumes folkloriques Produits régionaux Affichages divers, etc. Éclairage Animations réalisées par le personnel Animateur professionnel Participation des fournisseurs (viticulteurs, fromagers, etc.) Etc.
AUTRES	Tout élément pertinent proposé par l'élève sera accepté.

SESSION : 1999	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE	2 h 30
HRE4AARBis	Études et réalisations techniques Écrit	COEFFICIENT	1
	Recommandations aux correcteurs	Feuille / CORRIGÉ	5/6

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

### ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ GÉNIE CULINAIRE (5 points)

#### 3-1 : 2 POINTS

Les sigles : A.O.P. : appellation d'origine protégée.  
I.G.P. : indication géographique protégée.

Ils sont apparus en 1995 afin d'avoir une approche européenne au regard des produits. Ils sont destinés aux produits européens bénéficiant d'un savoir-faire spécifique (A.O.P.) et fabriqués dans des zones bien délimités (I.G.P.).

Parmi quelques produits bénéficiant de ce label, nous rencontrons les charcuteries italiennes entre autres.

Les produits français, entrant dans cette catégorie, ont d'abord été classés en A.O.C. ou/et Label rouge.

#### 3-2 : 3 POINTS

Les correcteurs sauront apprécier la qualité des réponses apportées par les candidats et ils privilégieront :

- le caractère original de la composition et de l'appellation proposée pour les amuse-bouches (valorisations des produits, recherche d'associations gustatives typées ou non mais néanmoins acceptables, appellations attractives) ;
- la diversité des composantes mises en œuvre entre les trois propositions ;
- la recherche de supports impliquant un minimum de technicité ;
- la diversité des formes et des volumes ;
- la mise en valeur des amuse-bouches par un élément de décor ou de finition approprié et harmonieux ;
- l'utilisation de termes techniques et professionnels.

liste non exhaustive des composantes qui pourront servir d'éléments de corrigé :

BASE ou SUPPORT	ELEMENT PRINCIPAL	ELEMENT D'ACCOMPAGNEMENT	ELEMENT DE DECORATION OU DE FINITION
Feuille de riz, feuille de brick Crêpes (aumônière ou roulée), blinis. Pains spéciaux. Légumes Escalope de poisson fumé. Coquillage. Mini-croustade. Médaillon de poisson. Profiteroles, beignet. Etc.	Mousseline de poisson ou de volaille. Mousse de légume. Coquillage, crustacé. Escalope de poisson ou de volaille. Légumes confits. Cornet de poisson fumé. Fromage nature ou travaillé. Foie gras. Terrine de viande, poisson, légume. Etc.	Beurres composés de nature et de couleur différentes. Mayonnaise aromatisée. Crème fouettée Purée de foie gras. Tarama. Etc.	Herbes fraîches. Noix, amandes. Citron, radis, baies d'airelles. Brunoise, julienne ou autres taillages de légumes ou fruits. Zestes d'agrumes. Câpres capucins. Gelée. Rappel de l'élément de base ou d'accompagnement. Etc.

SESSION : 1999	BTS HÔTELLERIE – RESTAURATION OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	DURÉE	2 h 30
HRE4AARBis	Études et réalisations techniques Écrit	COEFFICIENT	1
	Recommandations aux correcteurs	Feuille / CORRIGÉ	6/6