

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2000 Option B : Art culinaire, art de la table et du service

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h30 Coefficient 2,5

Parties	Durée	Coefficient
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1
Hébergement	30 minutes	0,5

Les durées prévues pour chaque partie sont conseillées.

Ce sujet comporte 4 pages de textes numérotées de 1/15 à 4/15
et 11 annexes numérotées de 5/15 à 15/15.

Attention :

**Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines
(restauration, génie culinaire, hébergement)**

sur des copies séparées et anonymées par leur numéro de candidat.

**L'annexe A sera jointe à la copie de restauration,
les annexes B et C seront jointes à la copie de génie culinaire,
l'annexe D sera jointe à la copie d'hébergement.**

La calculatrice est autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99)

Monsieur LACOUR, directeur de l'établissement "Les Ducs de Normandie" situé à Rouen, vous sollicite pour conduire une étude relative aux trois domaines de la restauration, du génie culinaire et de l'hébergement :

- en restaurant : pour réorganiser la prestation petit déjeuner et le fonctionnement du bar ; Page 2
- en génie culinaire : pour introduire une production en cuisine d'assemblage utilisant les plats cuisinés industriels ; Page 3
- en hébergement : pour contribuer à l'amélioration de la qualité du service dans l'établissement. Page 4

Les annexes jointes comprennent la description du contexte professionnel ainsi que les documents à rendre avec la copie.

Annexe 1	Fiche signalétique de l'établissement.		P 5
Annexe 2	Organisation et activité du service des petits déjeuners.	Restauration	P 6
Annexe 3	Relevé des observations effectuées par Monsieur LACOUR	Hébergement	P 7
Annexe A Annexe A bis	Analyse de la situation des petits déjeuners. Annexe à rendre avec la copie.	Restauration	P 8
	Analyse de la situation des petits déjeuners. Brouillon.		P 9
Annexe B Annexe B bis	Tableau d'analyse comparative. Annexe à rendre avec la copie.	Génie culinaire	P 10
	Tableau d'analyse comparative. Brouillon.		P 11
Annexe C Annexe C bis	Fiche standard. Annexe à rendre avec la copie.	Génie culinaire	P 12
	Fiche standard. Brouillon.		P 13
Annexe D Annexe D bis	Points-clés de la charte de qualité. Annexe à rendre avec la copie.	Hébergement	P 14
	Points-clés de la charte de qualité. Brouillon.		P 15

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	1/15

Parties	Durée	Coefficient
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1
Hébergement	30 minutes	0,5

Les durées prévues pour chaque partie sont conseillées.

1. RESTAURATION

(barème donné sur 20 points)

Dans un premier temps, Monsieur LACOUR vous remet les éléments d'organisation et d'activité du service des petits déjeuners du mois d'avril 2000 (annexe 2).

L'activité de ce service nécessite d'être réexaminée, dans la mesure où certains points de la prestation et de l'organisation ne donnent pas entièrement satisfaction.

Dans un deuxième temps, votre analyse portera sur le fonctionnement du bar.

TRAVAIL À FAIRE :

Dans le domaine des petits déjeuners

- 1.1** À partir des informations extraites de l'annexe 2 et de vos connaissances personnelles, **complétez** l'annexe A à rendre avec la copie de restauration
- en **identifiant** les points faibles ;
 - en **proposant** les améliorations que vous envisagez de mettre en place pour réorganiser ce service ;
 - en **justifiant** les choix retenus.

Dans le domaine du bar

- 1.2** **Définissez** le principe de fixation des prix mis en œuvre dans l'établissement, à partir des trois références suivantes extraites de la carte :

- Porto Sandeman blanc : prix d'achat de la bouteille de 70 cl : 58 FF HT,
prix de vente : 30 FF HT les 7 cl.
- Cocktail Daiquiri : coût matière : 3,30 FF HT,
prix de vente : 40 FF HT
- Champagne : prix d'achat de la bouteille : 96 FF HT
prix de vente : 50 FF HT la flûte de 12 cl.

- 1.3** Afin d'améliorer la rentabilité de l'activité du bar, M LACOUR vous demande de :

- **citer** au moins deux documents permettant de procéder au suivi des consommations du bar,
- **préciser** pour chacun de ces documents, leur utilité dans la mise en œuvre de ce suivi.

BAREME :

- 1-1 12 points
1-2 2 points
1-3 6 points

Rappel : l'annexe A est à rendre avec la copie de restaurant.

SESSION	EXAMEN :	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000		OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE 4 BAR		Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	2/15

Études et réalisations techniques :			Épreuve écrite : 2 h30	Coefficient 2,5
Parties	Durée	Coefficient		
Restauration	60 minutes	1		
Génie culinaire	60 minutes	1		
Hébergement	30 minutes	0.5		

Les durées prévues pour chaque partie sont conseillées.

2. GÉNIE CULINAIRE

(barème donné sur 20 points)

Pour répondre aux nombreuses manifestations programmées à Rouen, Monsieur LACOUR vous suggère d'intégrer, dans votre système de production actuel, le concept de cuisine d'assemblage qui intègre des plats cuisinés industriels.

TRAVAIL À FAIRE :

- 2.1 Complétez** l'annexe B à rendre avec la copie de génie culinaire (pour chacun des critères figurant dans ce tableau d'analyse, **comparez** ce qui caractérise le concept de production culinaire traditionnelle et le concept de production de cuisine d'assemblage en matière de contraintes, d'avantages et d'inconvénients).
- 2.2 Concevez** un document permettant la mise en œuvre d'une analyse sensorielle comparative sur les plats cuisinés industriels et sur les plats cuisinés traditionnels.
- 2.3 Complétez** la fiche standard relative au montage d'un produit industriel, en décrivant les techniques présentées en annexe C à rendre avec la copie de génie culinaire.

BARÈME :

- | | |
|------------|-----------|
| 2-1 | 10 points |
| 2-2 | 5 points |
| 2-3 | 5 points |

Rappel : les annexes B et C sont à rendre avec la copie de génie culinaire.

SESSION	EXAMEN :	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000		OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE 4 BAR		Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	3/15

Parties	Durée	Coefficient
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1
Hébergement	30 minutes	0.5

Les durées prévues pour chaque partie sont conseillées.

3. HÉBERGEMENT

(barème donné sur 10 points)

Monsieur LACOUR souhaite améliorer la qualité de service dans son établissement. Sa démarche n'est pas isolée et s'inscrit dans le cadre de la mise en place d'une charte de qualité au sein de la chaîne.

Tous les établissements sont sollicités pour participer à son élaboration. Pour servir de point de départ, Monsieur LACOUR vous fait part de quelques observations effectuées lors de ses différents passages dans les services de la réception et des étages (annexe 3).

TRAVAIL À FAIRE :

3.1 Complétez l'annexe D à rendre avec la copie d'hébergement en proposant, pour chacun des 3 aspects prévus dans cette annexe, au moins cinq points-clés de la charte qualité de la réception à mettre en œuvre par " Les Ducs de Normandie ".

Dès sa publication, Monsieur LACOUR sait qu'il devra mettre en place des outils de mesure. Il vous demande d'y réfléchir.

3.2 Identifiez les différents outils de mesure possibles. Pour chacun d'eux, **précisez** sous forme de tableau l'objectif essentiel visé et les conditions de sa mise en œuvre.

BARÈME :

3-1 4,5 points

3-2 5,5 points

Rappel : l'annexe D est à rendre avec la copie d'hébergement.

SESSION	EXAMEN :	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000		OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR		Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	4/15

ANNEXE 1

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HÔTEL RESTAURANT "LES DUCS DE NORMANDIE"

Boulevard Guillaume Le Conquérant

76000 - Rouen

Téléphone : 02 32 40 14 29

Télécopie : 02 32 50 49 31

www. ducnormand.fr

Chaîne intégrée " **Les Ducs** ". Chaque hôtel porte le nom de sa région.

DESCRIPTION GÉNÉRALE

- Localisation : en périphérie de la ville, parc clos de 5 hectares boisés.
- Accès : autoroutes A 13 et A 29, gare : Rouen Rive-Droite, aéroport de Rouen.
- Environnement : architecture normande, grands espaces verts.

L'HÔTEL : classement *** NN

- 126 chambres et "mini-suites".
- Prix des chambres : base 1 pers : 500 FF, 2 pers : 600 FF, appartement 750 FF.
- Vaste hall avec espaces affaires et loisirs.

LA RESTAURATION

- Un restaurant gastronomique : "LA MARÉE"
 - Déjeuner et dîner : menus à 125 FF, 190 FF, 250 FF et carte
 - Ouverture : 12h00-14h30 et 19h00-22h00.
 - Capacité : 80 places assises.
- Un restaurant banquets et séminaires
 - Menus de 100 FF à 250 FF.
- Une salle de petits déjeuners
- Service de restauration assuré à l'étage
- Activité traiteur : nombreuses manifestations programmées
- Manifestations programmées : ARMADA 2000 du 10 au 24 juillet prochain
- Un bar : ouverture de 11 heures à 24 heures
- Les salons : au nombre de 6, surface : 300 m²
- Loisirs dans le parc de l'hôtel : parcours de santé, piscine, tennis

LES LOISIRS À PROXIMITÉ

- Nombreuses activités en centre ville : musées, quartiers historiques, etc.
- Promenades sur la Seine en bateau-mouche.
- Excursions : circuit des abbayes, vallée de la Seine, route du Calvados, etc.

SESSION	EXAMEN :	BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service		COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)		Feuille / SUJET	5/15

ANNEXE 2

ORGANISATION ET ACTIVITÉ DU SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS

A1 Prestations en chambre

- Horaire : 6h30 - 10h30
- Prix : 45FF
- Boisson chaude ou froide
- Jus de fruits
- Corbeille du boulanger et viennoiserie
- Beurre et confiture
- Yaourt ou fruit.

A2 Prestation formule buffet

- Horaire 6h30 - 10h30
- Prix : 75 FF
- Boissons chaudes ou froides
- Jus de fruits, fruits, salade de fruits
- Confitures, compote, miel, sucre
- Boulangerie et viennoiserie assorties
- Beurre, yaourt
- Fromage : Edam.

B Principaux commentaires des clients

- Difficultés de prise de commande :
ligne encombrée, prise de commande expéditive, langue française uniquement.
- Petits déjeuners en chambre servis en retard de 7h à 8h.
- État de nervosité du personnel attaché au service en chambre
- Prestations parfois non conformes à la commande
- Salle du petit déjeuner attrayante.

C Commentaire du personnel

- Nombre important de petits déjeuners en chambre commandés à la dernière minute.

D Éléments statistiques et résultats sur les petits déjeuners du mois dernier

INDICATEURS	Valeur
Nombre de chambres louées	2 475
Indice de fréquentation	1,4
Nombre de petits déjeuners en chambre	1 322
Nombre de petits déjeuners en buffet	1 082

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	6/15

ANNEXE 3

RELEVÉ DES OBSERVATIONS EFFECTUÉES PAR MONSIEUR LACOUR

1. Observation dans le hall :

- 1.1 Accueil à l'arrivée : 15h45**, pas de réceptionniste présent derrière le comptoir de la réception, au moment de l'entrée d'un client dans l'établissement. L'employé est sorti d'une arrière salle quelques secondes plus tard et a semblé être surpris par sa présence.
- 1.2 Accueil au départ : 7h40**, 8 minutes d'attente, l'employé était de mise en place et en service de petits déjeuners. Il apparaît que 50% des clients étaient présents entre 7 heures et 8 heures pour prendre leur petit - déjeuner et régler leur facture.
- 1.3 Informations pendant le séjour :** Difficultés pour un client allemand d'obtenir des informations sur les possibilités de loisirs dans la région (problème de langue et de connaissances).

2. Inspection dans les chambres :

- 2.1** Les serviettes éponge manquent de souplesse et de douceur.
- 2.2** L'eau de la douche est beaucoup trop chaude et la température est difficile à régler.
- 2.3.** Les documents publicitaires sur les activités de la région ne sont pas mis à disposition dans toutes les chambres.

3. Observation sur les tenues des femmes de chambre :

- 3.1** Au cours du contrôle, seule la première femme de chambre porte son badge d'identification sur sa tenue de travail.
- 3.2** Certaines femmes de chambre portaient des sandales.

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	7/15

ANNEXE A - ANALYSE DE LA SITUATION ET PROPOSITION DE SOLUTIONS
(à rendre avec la copie restauration)

Numéro d'anonymat

POINTS FAIBLES	PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS	JUSTIFICATION DES CHOIX

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	8/15

POINTS FAIBLES	PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS	JUSTIFICATION DES CHOIX

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE 4 BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	9/15

ANNEXE B - TABLEAU D'ANALYSE COMPARATIVE
 (à rendre avec la copie de génie culinaire)

Numéro d'anonymat

	TRADITIONNELLE	ASSEMBLAGE ET PLATS CUISINÉS INDUSTRIELS
STOCKAGE		
PERSONNEL DE PRODUCTION		
PRODUITS FINIS		
HYGIÈNE		
MATIÈRES PREMIÈRES		

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE 4 BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	10/15

ANNEXE B bis - TABLEAU D'ANALYSE COMPARATIVE

BROUILLON

	TRADITIONNELLE	ASSEMBLAGE ET PLATS CUISINÉS INDUSTRIELS
STOCKAGE		
PERSONNEL DE PRODUCTION		
PRODUITS FINIS		
HYGIÈNE		
MATIÈRES PREMIÈRES		

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	11/15

FICHE STANDARD " GÉNOISE AUX ANANAS "

APPELLATION	GÉNOISE AUX ANANAS	INFORMATIONS TECHNIQUES : 48 portions
		- <u>GÉNOISE</u> : surgelée, prête à l'emploi de 18 cm de diamètre, conditionnée par 4, (2 cartons). - <u>CRÈME PÂTISSIÈRE</u> : base élaborée : 4 litres de lait, (poudre à crème pâtissière sucrée : 120g par litre de lait) - <u>ANANAS AU SIROP</u> : poids net égoutté : 3,200 Kg. - <u>NAPPAGE BLOND</u> : 0,500 Kg. - <u>AMANDES CONCASSÉES</u> prêtes à l'emploi : 0,500 Kg. - <u>DÉCOR</u> : bigarreaux : 0,200 Kg, angélique : 0,200 Kg
JOUR	TÂCHE	DESCRIPTIF DE LA TACHE
LA VEILLE DU JOUR DE VENTE	MISE EN PLACE :	
LE JOUR DE LA VENTE	MISE EN PLACE	
	GARNITURE	
	CRÈME PÂTISSIÈRE	
	GÉNOISE	
	PRÉSENTATION DU MONTAGE	
	DÉCORATION	

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE 4 BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	12/15

FICHE STANDARD " GÉNOISE AUX ANANAS "

APPELLATION	GÉNOISE AUX ANANAS	INFORMATIONS TECHNIQUES : 48 portions - GÉNOISE : surgelée, prête à l'emploi de 18 cm de diamètre, conditionnée par 4, (2 cartons). - CRÈME PÂTISSIÈRE : base élaborée : 4 litres de lait, (poudre à crème pâtissière sucrée : 120g par litre de lait) - ANANAS AU SIROP : poids net égoutté : 3,200 Kg. - NAPPAGE BLOND : 0,500 Kg. - AMANDES CONCASSÉES prêtes à l'emploi : 0,500 Kg. - DÉCOR : bigarreaux : 0,200 Kg, angélique : 0,200 Kg
JOUR	TÂCHE	DESCRIPTIF DE LA TÂCHE
LA VEILLE DU JOUR DE VENTE	MISE EN PLACE :	
LE JOUR DE LA VENTE	MISE EN PLACE	
	GARNITURE	
	CRÈME PÂTISSIÈRE	
	GÉNOISE	
	PRÉSENTATION DU MONTAGE	
	DÉCORATION	

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE 4 BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	13/15

POINTS CLÉS DE LA CHARTE DE QUALITÉ du DUC DE NORMANDIE

<p>Éléments de type relationnel</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p>Éléments destinés Au service clients</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p>Éléments d'organisation du travail</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	14/15

POINTS CLÉS DE LA CHARTE DE QUALITÉ du DUC DE NORMANDIE

<p>Éléments de type relationnel</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p>Éléments destinés Au service clients</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p>Éléments d'organisation du travail</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	DURÉE	2h30
2000	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	COEFFICIENT	2,5
HRE4BAR	Études et réalisations techniques Partie écrite (Unité U41)	Feuille / SUJET	15/15