

Etudes et réalisations techniques :		Epreuve écrite : 2 h30	Coefficient 2,5
Sous épreuves		Durée	Coefficient
Hébergement ou Ingénierie		30 minutes	0,5
Restauration		60 minutes	1
Génie culinaire		60 minutes	1

Les périodes à consacrer à chaque domaine sont conseillées

Sujet

Ce sujet comporte 2 pages de texte numérotées de 1/6 et 2/6 et 4 pages d'annexes numérotées 3/6 à 6/6.

La documentation jointe décrit le contexte professionnel de "l'Hôtel HEXAGONE" pour lequel vous êtes amené(e) à apporter votre expertise dans les domaines de l'hébergement, du restaurant et du génie culinaire. Elle se compose de :

- une description générale de l'établissement (Annexe 1)
- une fiche de renseignements fournie par le service commercial (Annexe 2)
- une présentation de ses cartes de mets (Annexes 3 et 4)

Les durées de composition conseillées et les coefficients sont rappelés en haut de cette page.

Implanté depuis 6 mois en centre ville, l'établissement décrit en annexe n° 1, offre un service de restauration rapide " Le CRISTAL" (service à l'assiette et buffet) et un service de restauration traditionnelle gastronomique "Le ROTISSEUR" (service à l'assiette classique avec flambages et découpages). L'hôtel a un taux d'occupation de 90 %.

Vous venez d'être engagé(e) et la Direction vous soumet les différents dossiers suivants.

Restauration

Dans le domaine commercial, des points faibles sont mis en évidence depuis l'ouverture (Annexe n° 2). Le restaurant "Le ROTISSEUR" présente des résultats inférieurs de 30 % aux prévisions.

Le restaurant "Le CRISTAL" a dégagé, quant à lui, des résultats supérieurs de 20 % aux prévisions.

A l'aide des renseignements fournis dans les annexes n° 1 à 4, analysez l'existant en identifiant tous les problèmes essentiels posés par le service de la restauration dans les deux restaurants de l'hôtel puis proposez les solutions qui vous semblent les plus pertinentes.

Argumentez vos choix.

Génie culinaire

Vous avez été pressenti pour remplacer le chef de cuisine du restaurant "Le ROTISSEUR", établissement de type gastronomique, utilisant un système de production classique.

La direction générale de l'établissement vous demande une expertise sur plusieurs points :

1°. Vous devez analyser la carte et le menu existant (annexe 3) afin de vérifier le bon respect des règles de base en matière de composition culinaire. **Réalisez un relevé des erreurs existantes.**

2° Une analyse des postes de charges effectuée par le service de contrôle de gestion met en évidence le coût élevé des charges des personnels justifié principalement par une brigade de cuisine importante. En conséquence la direction décide de réduire votre brigade.

Proposez des solutions techniques de façon à pouvoir faire face à cette compression de personnel.

.....

SESSION: 1995	BTS HOTELIERIE - RESTAURATION OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	DUREE	2h30
EPREUVE	Etudes et réalisations techniques Partie écrite	COEFFICIENT	2,5
	SUJET		1/6

Etudes et réalisations techniques : Epreuve écrite : 2 h30 Coefficient 2,5		
Sous épreuves	Durée	Coefficient
Hébergement ou Ingénierie	30 minutes	0,5
Restauration	60 minutes	1
Génie culinaire	60 minutes	1

Les périodes à consacrer à chaque domaine sont conseillées

3° Une analyse récente de la clientèle fait apparaître une demande relativement importante en matière de cuisine allégée. La direction estime que ce créneau pourrait permettre d'augmenter sensiblement la fréquentation du restaurant. Vous décidez de **créer un " Menu Minceur"**.

1 entrée

Une viande ou un poisson avec sa garniture

Dessert

Vous réalisez pour la direction un **descriptif succinct des 4 plats en mettant en évidence les techniques ou produits spécifiques retenus.**

Hébergement et communication professionnelle.

Vous êtes responsable du secteur hébergement de l'hôtel "Hexagone". Depuis un certain temps, la direction travaille en collaboration avec vous afin d'améliorer la fréquentation de certains segments. Actuellement sa priorité concerne la clientèle d'affaires.

L'année précédente, le bilan commercial se résumait ainsi :

- Les réservations sont faites par la Société ou directement par le client. Les clients se plaignent, malgré leur fidélité, de ne pas être certains d'avoir une chambre.
- Généralement, les clients prennent un petit déjeuner continental (moins cher).
- Les équipements télématiques sont situés dans le bureau de la secrétaire et donc difficilement accessibles dans la journée.
- Le matin, on constate divers goulets d'étranglement : petits - déjeuners, caisse, taxis.

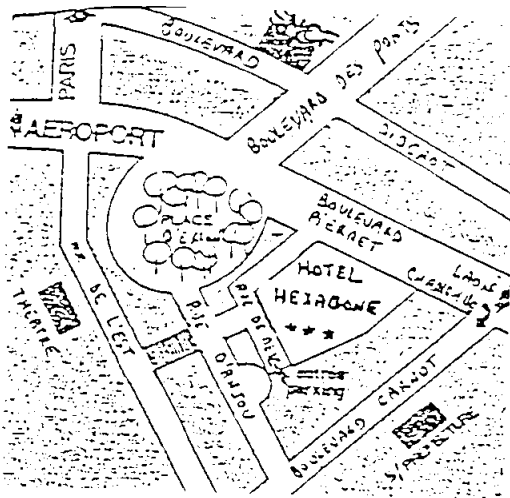
La Direction vous demande :

- d'une part de justifier le bien fondé de son choix de s'intéresser à la clientèle d'affaires en identifiant les caractéristiques commerciales de cette clientèle,
- d'autre part de présenter, de manière structurée, les actions à mettre en place afin de fidéliser cette clientèle.

NB : Aucun budget d'investissement n'est alloué à court terme.

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

ANNEXE 1 : Hôtel HEXAGONE



Hôtel restaurant
Hexagone
 *** NN
 12, RUE DE Metz
 51000 REIMS
 Tel : 26.03.04.05.
 Fax : 26.03.05.04.

LOCALISATION

. En plein centre de Reims l'hôtel est situé près de la place d'Erlon, à proximité des boulevards et au centre des affaires et des loisirs

VOIES D'ACCES

- . En voiture par l'A4
- . En avion, aéroport de Reims - Champagne à 6 km
- . En train, gare à 500 mètres
- . Transport urbain, ligne d'autobus

ENVIRONNEMENT

. Implanté au-dessus d'un centre commercial et d'une galerie marchande

DESCRIPTION GENERALE

(Ouverture de l'établissement le

1er mars 1994)

LES EXTERIEURS

- . Parking sous l'hôtel
- . Place piétonne avec cascade de jets d'eau
- . Terrasse de 200 m² équipée de chaises longues et parasols

LES INTERIEURS

- . Tous les services généraux disposent de l'air conditionné
- . Hall de 300 m²
 - . Restaurant "LE CRISTAL" 95 couverts (Restauration rapide) ouvert de 6 h 00 à 24 h 00
 - . Restaurant "LE ROTISSEUR" 35 couverts (Restauration gastronomique) ouvert de 12 h 00 à 13 h 30 et de 19 h 00 à 20 h 30
 - . Bar de 50 places
- . 7 étages desservis par ascenseurs

LES CHAMBRES

- . 120 chambres avec air conditionné dont 3 pour handicapés physiques avec:
 - 1 double lit
 - 1 canapé lit
 - 1 vaste plan de travail
 - 1 penderie
 - 1 réveil automatique
 - Téléphone direct avec l'extérieur
 - Télévision couleur avec canal + et radio dans toutes les chambres
 - Salle de bains, toilettes individuelles
 - Petits déjeuners servis en chambre ou en buffet
 - Blanchisserie sur demande

ANNEXE 2 : Fiche commerciale

RESULTATS de l'ANALYSE des VENTES fournis par le service commercial

(Du 1er mars 1994 au 31 août 1994)

RESTAURANT Le ROTISSEUR

Le rapport (prix moyen demandé/prix moyen offert) des 26 plats proposés à la carte est le suivant :

- pour 8 plats, il est compris entre 0,90 et 1
- pour 18 plats, il est compris entre 0,70 et 0,80

Le menu a été vendu 738 fois. (Fréquentation du restaurant : 3824 couverts)

RESTAURANT Le CRISTAL

Le rapport (prix moyen demandé/prix moyen offert) des 24 plats proposés à la carte est le suivant :

- pour 22 plats, il est compris entre 0,90 et 1
- pour 2 plats, il est compris entre 0,70 et 0,80

Le menu a été vendu 18000 fois. (Fréquentation du restaurant : 39608 couverts)

ANNEXE 3 : Carte du restaurant "Le ROTISSEUR"

Restaurant "Le Rôtisseur"

CARTE DE PRINTEMPS**Entrées**

Duo de St Jacques et saumon au goût d'aneth 120
 Terrine de canard aux pistaches 70
 Foie gras de canard en ballotine maison 150
 Asperges fraîches au sabayon citronné 110
 Les salades de saison aux gésiers confits, andouille et canard 98
 Cassolette d'escargots à la crème de foie gras 98
 Melon au jambon 90
 Tête de veau Gribiche 82

Viandes

Marbré de ris de veau aux crêtes de coq 180
 Fricassée de volaille aux langoustines et pâtes fraîches 120
 Tournedos aux deux poivres et crèmes 170
 Filet grillé 130
 Magret de canard au miel et aux châtaignes 120
 Emincé de canard à la crème de moutarde 120
 Selle d'agneau en croûte au basilic (deux personnes) 250
 Rognon de veau rôti dans sa graisse 170

Poissons

Coquilles St Jacques à la fondue d'endives, crème de truffe 140
 Coquilles St Jacques aux échalotes et ail persillé 130
 Panaché de poissons de la Manche au vin rouge et huîtres 170
 Montgolfière du pêcheur au coulis de langoustines 160

Fromages

Salade au Maroilles chaud
 Chariot de fromages

Desserts

Fraises Melba 50
 Assiette gourmande 50
 Figues fraîches au sabayon de champagne 50
 Feuilleté chaud aux pommes 50

Service 15% compris**MENU A 330 Francs (service 15% compris)**

*Salade de foie gras, gésiers confits
 et canard fumé au vinaigre de framboise*

*Cassolette de coquilles St Jacques
 au beurre fin et poireaux*

Filet d'agneau au basilic

Plateau de fromages

Les desserts au choix

ANNEXE 4 : Carte du restaurant "Le CRISTAL"**Restaurant le "Le Cristal"****CARTE****Entrées**

Soupe de poissons	36,00	Avocat au crabe	38,00
Pamplemousse cocktail	36,00	Jambon de Parme	45,00
Terrine de lapin aux noix	44,00	Saumon fumé	61,00
Rillettes du Pays de Loire	36,00	Assiette de terrines	44,00

Poissons

Saumon poché sauce Hollandaise	70,00	Sole Meunière	80,00
--------------------------------	-------	---------------	-------

Viandes

Contre-filet grillé	75,00	Brochette de bœuf grillée	72,00
Brochette d'agneau grillée	75,00		

Fromages

Brie de Meaux sélectionné	24,00	Crottin de Chavignol	24,00
---------------------------	-------	----------------------	-------

Desserts

Corbeille de fruits	24,00	Sorbet au choix	22,00
Salade de fruits frais	27,00	Café Liégeois	23,00
Entremet du Cristal	28,00	Pêche Melba	30,00
Tarte tatin	28,00	Profiteroles sauce chocolat	31,00

MENU A 130 Francs

Prix net - Boissons comprises *

Le buffet de Hors-d'oeuvre

Steak au poivre
 Bavette à l'échalote
 Entrecôte grillée
 Curry d'agneau
 Cassoulet au confit d'oie
 Filet de saumon sauce basilic
 Calamars Armoricaïne

Le Buffet de fromages

Le buffet de desserts ou un sorbet au choix

* 33 cl de vin rouge de pays à 11°
 ou 1/2 eau minérale
 ou 1 bière française 25 cl
 ou 1 soda