

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

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

**Les durées prévues pour chaque partie sont conseillées.
Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines
(Hébergement, génie culinaire, restauration) sur des copies séparées.**

Ce sujet comporte 4 pages de textes numérotées de 1/12 à 4/12
et 8 pages d'annexes numérotées de 5/12 à 12/12.

De nombreuses métropoles régionales voient se développer en leur périphérie des zones technologiques. Ces nouvelles zones ont permis à de nombreux établissements hôteliers de trouver des perspectives de développement. L'«Aquitaine» est un hôtel restaurant 3 *** situé à proximité de l'Innopole de Bordeaux.

Il a ouvert ses portes, il y a une dizaine d'années, sous la direction de Monsieur DELTOUR.

Vous êtes recruté en tant qu'assistant de direction. Monsieur DELTOUR vous confie, dès votre arrivée, trois dossiers particuliers qui relèvent des domaines du restaurant, du génie culinaire et de l'hébergement.

La documentation jointe en annexe se compose de :

Annexe 1	- la fiche signalétique de l'hôtel Aquitaine	
Annexe 2	- la carte du restaurant «Le Girondin»	
Annexe 3	- le tableau des besoins et de la demande de la clientèle	Exemplaire à rendre
Annexe 3 bis	- le tableau des besoins et de la demande de la clientèle	Brouillon éventuel
Annexe 4	- 2 propositions de menus dînatoires	Exemplaire à rendre
Annexe 4 bis	- 2 propositions de menus dînatoires	Brouillon éventuel
Annexe 5	- deux points critiques d'une procédure de fabrication	Exemplaire à rendre
Annexe 5 bis	- deux points critiques d'une procédure de fabrication	Brouillon éventuel

Rappel :

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

L'annexe 3 est à rendre avec la copie de restaurant, les annexes 4 et 5 avec celle de génie culinaire.

SESSION	EXAMEN : BTS HOTELLERIE - RESTAURATION	DUREE	2h30
1998	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	1/12

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

1 - RESTAURATION (barème donné sur 20 points)

Le «GIRONDIN», le restaurant de l'établissement, offre une restauration de type traditionnel.

Son activité globale hors mois d'été est très importante :

- 145 couverts par jour,
- taux d'occupation des salons : 78% à l'année.

Néanmoins, pendant la période estivale, l'activité du service restauration est très réduite. L'activité optimale se situe donc en dehors des jours d'été.

La gestion du personnel et des matières premières est correcte.

Activité de l'établissement pendant la période estivale :

- Taux d'occupation de l'hôtel : 95%.
- Indice de fréquentation de l'hôtel : 1,8.
- Durée moyenne des séjours : 5,4 jours.
- Type de clientèle : familles (couple avec 2 enfants).
- Catégories socio-professionnelles : cadres moyens et petits commerçants essentiellement.
- Fréquentation du restaurant : 1200 couverts/mois.

TRAVAIL À FAIRE :

A partir des informations données ci-dessus et de celles fournies dans les annexes 1 et 2 :

1 – **Analysez** l'activité de l'établissement. (Barème : 8 points)

2 – En vue d'améliorer l'activité : (Barème : 12 points)

- **Identifiez et classez**, par types de besoins, les demandes spécifiques de la clientèle que vous ciblez.
- **Proposez et argumentez** des solutions appropriées.
(Par exemple, pour satisfaire le besoin de «SÉCURITÉ», l'hygiène est une demande légitime de toute clientèle).

Complétez les tableaux de l'annexe 3 à rendre avec la copie de restaurant pour répondre à la question n° 2.

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

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

2. GÉNIE CULINAIRE (barème donné sur 20 points) ..

Une société de composants électroniques, implantée à proximité de la zone technologique, souhaite réunir, à l'occasion de son centenaire, ses différents collaborateurs et partenaires.

La manifestation se déroulera durant 5 jours, du 15 au 19 décembre prochain, dans les locaux de cette entreprise, située à 30 kilomètres de l'hôtel.

Elle fait appel à vos services pour organiser une prestation traiteur.

Les thèmes choisis sont :

- Journée 1 : LA BRETAGNE
- Journée 2 : LE PÉRIGORD
- Journée 3 : LA BOURGOGNE
- Journée 4 : LA SOLOGNE
- Journée 5 : L'ALSACE

La production sera réalisée selon le principe de la liaison froide différée.

TRAVAIL À FAIRE :

1 – Propositions de menus dînatoires (BARÈME : 6 POINTS)

Proposez, en complétant l'annexe 4 à joindre à votre copie, un menu dînatoire pour les deux premières journées comprenant :

- une entrée,
- un poisson,
- un plat principal et sa garniture,
- un dessert.

2 – Mise en œuvre d'une démarche qualité (BARÈME : 14 POINTS)

Vous avez proposé un coq au vin dans le menu «Bourgogne».

Comme pour tout plat cuisiné en sauce, les risques bactériologiques sont très importants. Soucieux de respecter la réglementation, vous décidez de mettre en place une démarche qualité sur ce produit.

21. **Rappelez** les points clefs de l'arrêté du 9 mai 1995 et **définissez** brièvement la méthode «**HACCP**» (sigle anglais) ou «**ARMPC**» (sigle français) après avoir traduit en clair l'un des deux sigles.

22. **Concevez** un schéma décrivant les étapes de la fabrication d'un ragoût à brun avec marinade. **Repérez**, sur ce schéma, les points critiques.

23. **Choisissez** deux de ces points critiques et **complétez** le tableau présenté en annexe 5.

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

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

3. HÉBERGEMENT (barème donné sur 10 points)

Après deux mois d'observation dans l'établissement, vous constatez un dysfonctionnement dans le recouvrement des factures impayées :

- * mauvais classement des numéros de clients ;
- * dossiers clients incomplets ;
- * aucune trace des relances ;
- * 50 % des impayés ont plus de 3 mois.

L'activité croissante des clientèles de groupes et de séminaires risque d'amplifier ce phénomène. C'est pourquoi, la Direction décide de vous confier la responsabilité des débiteurs divers.

TRAVAIL À FAIRE :

1 – Afin de limiter les risques d'impayés des factures débiteurs, **citez** les précautions à prendre lors de la phase réservation des clients groupes. (BARÈME : 4 POINTS)

2 - **Présentez** l'organigramme de recouvrement des factures débiteurs : après le départ des clients. (BARÈME : 6 POINTS)

ANNEXE 1

HÔTEL « AQUITAINE » * NN**
16, avenue Kennedy
33700 BORDEAUX
Tél. : 05 56 31 31 12
Fax : 05 56 31 12 12

LOCALISATION

ACCÈS :

- En voiture : A 10 kilomètres du centre de Bordeaux.
- En provenance de Paris et de Toulouse : Autoroute A 61.
- Du centre ville : Direction aéroport.
- En avion : Aéroport de Bordeaux Mérignac à 2 kilomètres, navette gratuite.
- En train : Gare St Jean à 17 kilomètres.

ENVIRONNEMENT :

Aéroport.
 Parc club Cadéra.
 Dassault.
 Sogerma.
 Aérospatiale.
 Thomson.

DESCRIPTION GÉNÉRALE

LES EXTÉRIEURS :

Terrain pelousé de 2 ha.
 Parking payant de 150 places.
 Piscine.
 Jardin arboré de 3000 M².
 Terrasse.

L'INTÉRIEUR :

- Hall de 120 M².
- Restaurant traditionnel « Le GIRONDIN » d'une capacité de 70 couverts ouvert de 12h00 à 13h30 et de 19h00 à 21h00.
- Petits déjeuners servis à table en salle à manger de 7h30 à 9h30.
- Possibilité de service en chambre avec supplément (20F).
- Salle de séminaires / groupes divers modulables de 20 à 200 personnes.

LES CHAMBRES

100 chambres avec air conditionné, dont 4 pour personnes à mobilité réduite.

LA RESTAURATION

- Restaurant classé 12/20 Gault et Millau.
- Menus à 130F et 200F.
- Menu enfant 65F.
- Carte.
- Service traiteur et séminaires.

LOISIRS A L'HÔTEL

Ping Pong.
 Jeux de boules.

Ouverture 365 jours par an.

SEGMENTATION DE LA CLIENTÈLE

<u>ANNÉE</u>	<u>TEE</u>
Tourisme - affaires : 82% (individuelle : 35% ; séminaire : 65%)	Tourisme affaires : 5% (individuelle : 70% ; séminaire : 30%)
Tourisme loisirs : 14% (individuelle : 60% ; groupes agences : 40%)	Tourisme loisirs : 90% (individuelle : 80% ; groupes agences : 10%)
Autres : 4%	Autres : 5%

ANNEXE 2 RESTAURANT « LE GIRONDIN »**LA CARTE****LES ENTRÉES**

Salade d'œufs pochés, sauce bordelaise	65 F
Terrine de foies de volailles et ses variantes	75 F
Saumon cru mariné à l'aneth	78 F
Salade nordique, sauce raifort	80 F
Fondant de brochet, crème aux fines herbes	95 F

LES PLATS PRINCIPAUX

Blanc de volaille à la crème d'échalotes	65 F
Contre-filet et son jus	70 F
Filet de cabillaud au coulis de crustacés	79 F
Rôti de veau braisé	80 F
Suprême de saumon au beurre rouge	89 F
Gigot d'agneau rôti aux herbes	95 F

LES DESSERTS

Tarte au citron caramélisée	35 F
Nougat glacé	35 F
Charlotte aux poires, coulis de fruits rouges	35 F
Tarte aux fruits	35 F
Gâteau au chocolat amer, sauce vanillée	40 F

LA CARTE DES VINS**LES VINS BLANCS (75cl)**

MUSCADET Domaine des 4 routes	78 F
ENTRE DEUX MERS Roquefeuille	85 F
SANCERRE Les Groux 1992	108 F
SAUTERNES Le Clos blanc	125 F
RIESLING Klipfel 1990	135 F
MEURSAULT Les Pruines 1989	195 F

LES CHAMPAGNES (75cl)

ABEL LE PITRE	240 F
MUMM Cordon rouge	250 F

LES MENUS**MENU A 130 F**

Saumon en fondue aux quatre épices

Choucroute du pêcheur

Fromages

Charlotte aux poires

MENU A 200 F

Foie gras maison

Saumon fumé par nos soins

Magret de canard au miel

Nougat glacé

MENU ENFANT 65 F**LES VINS ROUGES (75 cl)**

Château LASTAGE SIMON Ht Médoc 93	89 F
SAUMUR CHAMPIGNY Les Varinelles 94	98 F
MERCUREY 1989	110 F
Château LA TOUR DE BY 1990	120 F
Château PICHON LONGUEVILLE 1985	210 F
Château GISCOURS 1984	252 F
HERMITAGE Chave 1989	340 F

LES VINS ROSES (75cl)

TAVEL	150 F
-------	-------

ANNEXE 3

À rendre avec la copie de restaurant

Numéro
d'anonymat

TYPES DE BESOINS	DEMANDES DES CLIENTS	SOLUTIONS ARGUMENTÉES

ANNEXE 3 bis Brouillon éventuel

TYPES DE BESOINS	DEMANDES DES CLIENTS	SOLUTIONS ARGUMENTÉES

ANNEXE 4 À rendre avec la copie
de génie culinaire

Numéro
d'anonymat

RÉGIONS	ENTRÉES	POISSONS	VIANDES et GARNITURES	DESSERTS
LA BRETAGNE				
LE PÉRIGORD				

ANNEXE 4 bis Brouillon éventuel

RÉGIONS	ENTRÉES	POISSONS	VIANDES et GARNITURES	DESSERTS
LA BRETAGNE				
LE PÉRIGORD				

ANNEXE 5
À rendre avec la copie
de génie culinaire

Numéro
d'anonymat

POINTS CRITIQUES	CAUSES DES RISQUES	MAÎTRISE DES RISQUES	ACTIONS CORRECTIVES	PROCÉDURES DE VÉRIFICATION

Études et réalisations techniques : Épreuve 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

ANNEXE 5 bis Brouillon éventuel

POINTS CRITIQUES	CAUSES DES RISQUES	MAÎTRISE DES RISQUES	ACTIONS CORRECTIVES	PROCÉDURES DE VÉRIFICATION