

Code branche ORGES	Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse EXAMEN DE FIN D'ÉTUDES SECONDAIRES TECHNIQUES Régime technique – Session 2014	
Épreuve écrite	Branche	Division / Section
Durée de l'épreuve 3 h	ORGANISATION ET GESTION D'ACTIVITÉS	CC
Date de l'épreuve 28.5.2014		

TRAVAUX À RÉALISER	ANNEXES À UTILISER	SAUVEGARDE
Travail 1 (11 points) Histogramme à bâtons	Annexe 1	n_travail1_histogramme
Travail 2 (16 points) Fiche de stock	Annexes 2 et 3	n_travail2_fiche_stock
Travail 3 (18 points) Liste de contrôle	Annexe 4	n_travail3_liste
Travail 4 (15 points) Classement alphabétique	Annexe 5	n_travail4_classement

(n = no de candidat)

Tous les travaux de l'épreuve sont à écrire en Arial 12 (Word 2010), sauf indication contraire !

Les marges sont à fixer à 2,5 cm sauf indication contraire. Le travail 1 et le travail 3 sont à présenter avec en-tête de l'hôtel Château Belair. Les images au choix se trouvent sur le réseau.

N'oubliez pas de faire figurer votre no de candidat dans le pied de page de chaque document !

Mise en situation

CHÂTEAU BELAIR
123 avenue Guillaume
L-2255 LUXEMBOURG

Tél. : + (352) 44 03 63-1
Fax : + (352) 44 03 03

Email : belair@pt.lu
www.chateaubelair.com



Au cœur de l'Europe, situé dans le quartier résidentiel de Belair, largement ouvert sur le Parc de Merl, et à proximité immédiate du centre-ville au riche passé historique, le Château Belair offre une qualité de service et de confort incomparables.

Avec sa terrasse, ses salons feutrés, ses salles de réunions pour séminaires et banquets, le Château Belair est une adresse de référence à Luxembourg.

Privilégier le bien-être et répondre aux exigences des clients sont les objectifs essentiels du groupe Ourzohôtels, dont fait partie le Château Belair.

Le groupe Ourzohôtels, entreprise familiale d'origine luxembourgeoise, propose six catégories d'accueil :

- «economic» avec l'hôtel Parc Roosevelt,
- «business» avec l'hôtel Pétrusse,
- «executive» avec l'hôtel Château Belair,
- «exclusive» avec l'hôtel Parc Beaux-Arts,
- «charme» avec l'hôtel Château Grevenmacher,
- «spa» avec l'hôtel Un der Mousel.

Vous poursuivez des études en tant que bachelier en gestion hôtelière auprès de

L'ÉCOLE HÔTELIÈRE PROVINCIALE DE NAMUR
7 avenue de l'Ermitage
B-5000 NAMUR

Cette formation, dispensée sur le prestigieux site de la Citadelle de Namur développe, en synergie directe avec le monde hôtelier, les capacités de management des étudiants désireux de s'investir, à un haut niveau, dans l'hôtellerie.

Durant 3 ans, les étudiants abordent toutes les facettes du management hôtelier en développant leurs facultés de gestion, leur sens des responsabilités et leur esprit d'initiative. En prise directe avec le monde de l'hôtellerie, la formation permet aux étudiants de s'exercer en situation professionnelle dès la 1^{ère} année, grâce à une collaboration intégrée avec le Château de Namur et avec l'École hôtelière provinciale.

La formation technique est centrale dans le cursus. Les méthodes de gestion d'entreprise, le marketing, la gestion financière et l'apprentissage des logiciels informatiques spécifiquement hôteliers constituent un axe majeur de la formation. Le management des ressources humaines et l'apprentissage des langues étrangères sont également au cœur du programme d'études, tant la profession est un métier où le service et les contacts humains sont prioritaires.

Dans le cadre des stages prévus durant ces 3 années d'études, vous effectuez un stage de 6 semaines à l'hôtel Château Belair au Grand-Duché de Luxembourg. Cet hôtel a 4 restaurants :

- Le Bistrot,
- Les Roses,
- Le Scott's Bar,
- La Grillade.

Madame Géraldine Braun, responsable du service ressources humaines s'occupe du bon déroulement du stage des étudiants dans l'hôtel Château Belair et vous confie certains travaux.

Travail 1 (11 points)

Afin de pouvoir comparer le pourcentage de clients par rapport aux nationalités (Allemands, Italiens, Français, Chinois, Anglais et autres) pour les années 2013 et 2014, précisément les mois de juin, juillet et septembre, Madame Braun vous demande de réaliser un histogramme à bâtons pour ces 3 mois de 2013. Vous vous basez sur le brouillon que Madame Braun vous soumet (Annexe 1).

À part les indications dans l'abscisse et l'ordonnée, le pourcentage de chaque nationalité est à marquer au-dessus des barres des différents mois. La légende doit se trouver à droite du graphique. Le graphique est à centrer verticalement et horizontalement par rapport aux marges.

Travail 2 (16 points)

Le groupe Ourzohôtels favorise la consommation de produits du terroir et est soucieux de proposer à ses clients un maximum de produits artisanaux dans ses restaurants.

L'entreprise luxembourgeoise Luxembeurre qui produit du beurre artisanal a conçu spécialement pour le groupe Ourzohôtels des portions individuelles de 25 et 50 g servies et utilisées dans les différents restaurants du groupe.

Récemment, cette entreprise s'est aussi spécialisée dans la production de confiture présentée dans des petits pots en verre de 50 g. Surtout la confiture de Coing connaît un grand succès et a trouvé sa place dans l'assortiment de confiture proposée par les hôtels du groupe Ourzohôtels.

Votre travail est de réaliser une fiche de stock du mois d'avril 2014 concernant les portions de beurre artisanal 50 g (unité) qui sont livrées et stockées dans la chambre froide à l'hôtel Château Belair, puis distribuées dans les 6 hôtels. La méthode à appliquer est celle du CUMP après chaque entrée. Un calendrier est mis à votre disposition (Annexe 2).

L'hôtel Château Belair (Restaurant La Grillade) ainsi que l'hôtel Château Grevenmacher offrent chaque dimanche un brunch qui attire un grand public.

En principe la livraison par Luxembeurre se fait tous les mardis. La quantité est de 40 boîtes à 50 portions de 50 g par boîte (à chaque livraison) pour le mois d'avril. Vous recevez les bons d'entrée numéros 4, 22, 28 et 36. Le prix du beurre a été négocié d'avance et s'élève à € 17,50 par boîte pour avril 2014.

Le gestionnaire des denrées alimentaires vous soumet une feuille avec des notes concernant les sorties/entrées du beurre Luxembeurre 50 g ainsi que quelques bons d'entrée et de sortie (Annexe 3). Chaque jour un chauffeur avec une camionnette frigorifique du groupe Ourzohôtels fait le tour des hôtels afin de livrer les marchandises, dont le beurre Luxembeurre.

Pour le weekend de Pâques tous les hôtels du groupe sont complets, et beaucoup de familles ont fait des réservations dans les restaurants du groupe Ourzo pour le brunch de Pâques, 20 avril 2014. Afin de pouvoir satisfaire la demande des clients, 15 boîtes de beurre Luxembeurre 50 g ont été commandées pour être livrées vendredi, 18 avril 2014. Le bon d'entrée porte le numéro 30 et le prix par boîte est de € 25,00.

Le 21 avril, votre patron se rend compte qu'il reste trop de beurre Luxembeurre 50 g dans la chambre froide, il décide d'annuler de suite la commande pour mardi, 22 avril 2014 et de ne commander que la moitié de la quantité prévue pour le mardi d'après.

Remarques

La fiche de stock CUMP après chaque entrée doit être présentée en format paysage sur une page A4. Les montants sont à noter avec 2 chiffres derrière la virgule (sans arrondir). Toutes les règles de disposition doivent être respectées.

Les marges en haut et en bas peuvent être diminuées et la taille 11 peut être utilisée afin de créer un tableau agréable à l'oeil.

Le stock initial au 01.04.14 est de 500 portions de beurre 50 g de la marque Luxembeurre au prix unitaire de € 0,40.

Travail 3 (18 points)

Le groupe Ourzohôtels décide d'organiser une petite fête à l'occasion de la réouverture du restaurant «Les Roses» qui a été complètement rénové et qui se trouve dans un beau bâtiment dans le parc de Merl. Madame Géraldine Braun vous charge de l'organisation. Elle vous soumet une liste des clients et fournisseurs à inviter. Comme support vous recevez quelques informations que les responsables ont notées lors d'une entrevue à ce sujet (Annexe 4).

La date du jour de l'événement est le dimanche 28 septembre 2014. (J = 28.09.14).

Afin de garantir une ambiance détendue, la fête aura lieu à un endroit du parc tout près du restaurant «Les Roses». Un grand buffet ainsi qu'un groupe de musiciens luxembourgeois sont prévus.

Créez une liste de contrôle pour organiser cette fête. Il n'est pas nécessaire de numéroter les différentes tâches. Le décompte se fait avec les samedis et dimanches, mais si une date tombe sur un des 2 jours, il faut choisir le jour ouvrable qui précède.

Travail 4 (15 points)

La date limite pour la confirmation de la participation à la fête de la réouverture du restaurant «Les Roses» étant le 28 juillet, on vous demande de dresser une liste alphabétique des personnes qui ont déjà confirmé pour la mi-juillet. Madame Géraldine Braun vous soumet les informations nécessaires (Annexe 5).

Vous créez un tableau indiquant la dénomination, l'indexage et le numéro d'ordre. Il faudra séparer dans un même tableau les fournisseurs, respectivement entreprises qui ont participé à la rénovation des locaux et les clients, respectivement ami(e)s qui sont invités. Ceci permet d'ajouter des noms au fur et à mesure de l'arrivée des confirmations. Le tableau est à écrire en Arial 11 avec des marges de 2 cm en haut et bas, et de 2,5 cm à gauche et à droite. La distance entre le texte et les traits horizontaux dans le tableau est à fixer à 0,15 cm (= 4 pt).

Annexe 1

2013 $\left\{ \begin{array}{l} \text{juin} \\ \text{juillet} \\ \text{septembre} \end{array} \right.$ ~~août~~

	<u>juin</u>	<u>juillet</u>	<u>septembre</u>
Belges			
Allemands	22%	20%	15%
Italiens	25%	20%	15%
⊗ Français	10%	15%	25%
Chinois	20%	15%	5%
Espagnols			
Anglais	8%	25%	10%
Autres	15%	10%	25%

Titre à ajouter !

⊗ À insérer suivant ordre alphabétique !

Annexe 2

CALENDRIER 2014

2014													
Avril							Mai						
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5					1	2	3
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10
13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24
27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31
2014													
Juin							Juillet						
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5
8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12
15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19
22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25	26
29	30						27	28	29	30	31		
2014													
Août							Septembre						
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
					1	2		1	2	3	4	5	6
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27
24	25	26	27	28	29	30	28	29	30				
31													

Jours fériés

20 avril: Pâques
 21 avril: Lundi de Pâques

Annexe 3

Notes:

- *Hôtel Château de Grevenmacher reçoit 10 boîtes de beurre Luxembourgre 50 g le 3 avril 2014,*
- *Hôtel Pétrusse reçoit 2 boîtes de beurre Luxembourgre 50 g et 1 boîte de beurre Luxembourgre 25 g le 4 avril 2014,*
- *Hôtel Un der Musel reçoit 500 portions de beurre Luxembourgre 50 g, le premier samedi du mois d'avril et 1500 pièces le samedi avant Pâques,*
- *Hôtel Parc Beaux-Arts reçoit 34 boîtes de beurre Luxembourgre 50 g le 21 avril 2014.*

Bons numéros 10, 11, 15, 31 et 33.

Bon de sortie numéro 19
10.04.14
Luxembourgre 50 g → Hôtel Pétrusse
1 boîte

Bon de sortie numéro 25
21 avril 2014
Luxembourgre 25 g → Hôtel Pétrusse
1 boîte

Bon d'entrée numéro 50
09.04.14 → Château Grevenmacher
Fromage blanc Ekubu, 50 pots de 250 g
€ 2,75 par pot

Bon de sortie numéro 22
14 avril 2014 → Château Belair
Confiture artisanale Fraise, 50 pots de
50 g, € 1,99 par pot

Bon de sortie numéro 29
17.04.14
Luxembourgre 50 g → Château Belair
8 boîtes

Bon de sortie numéro 20,
12 avril 2014
Luxembourgre 50 g → Château Belair
10 boîtes

Bon de sortie numéro 34
22.04.14
Luxembourgre 25 g → Hôtel Parc
Roosevelt, 8 boîtes

Bon d'entrée numéro 20,
28 avril 2014
Yahourt blanc Ekubu 75 g, 5 palettes
→ Château Belair

Annexe 4

- 👍 **Priorité absolue**, demander à la Commune de Luxembourg l'autorisation d'utiliser la parcelle du parc à côté du restaurant pour installer des tables, chaises et le barbecue, premier vendredi du mois de juin.
- 👍 Engager le groupe « Äerd an Himmel » pour la fête, s'il est déjà pris alors voir pour un des groupes suivants: "Flux Garden" ou « White Elephant », à faire le dernier vendredi du mois de juin 2014.
- 👍 Rédiger le 1^{er} juillet 2014 la lettre d'invitation sans oublier de mentionner la date limite d'inscription (25 juillet 2014) et de demander l'adresse email pour confirmer la participation le 28 juillet 2014.
- 👍 Établir une liste avec un classement alphabétique des personnes à inviter, J-90.
- 👍 Lettres d'invitation à imprimer le lendemain de la rédaction.
- 👍 Envoyer les lettres d'invitation 2 jours plus tard après signature de la direction du Groupe Ourzohôtels.
- 👍 Important! Trouver un parking pour les véhicules des invités, demander au Lycée classique qui se trouve à 900 m de pouvoir utiliser le parking qui se trouve devant leur bâtiment, J-58.
- 👍 Contacter mi-juillet un dépositaire pour commander les boissons et recevoir des tables et des bancs.
- 👍 Louer les tentes auprès de l'entreprise Partyworld à Sandweiler, 10 juillet 2014.
- 👍 Les boissons doivent être froides, est-ce que le dépositaire peut mettre des réfrigérateurs à disposition? Se renseigner vers la mi-juillet.
- 👍 Il faut contrôler si le parking du Lycée classique est propre, J-1.
- 👍 Organiser une navette du parking à l'entreprise, voir avec une société qui loue des minibus, premier mardi du mois d'août 2014.
- 👍 Décider quel restaurant du groupe peut prendre en charge le barbecue, début juillet 2014.
- 👍 Ne pas oublier d'engager des serveurs en plus, dernier lundi du mois d'août 2014.
- 👍 Il est indispensable de nettoyer le parking très tôt le matin après la fête, car les enseignants utiliseront le parking le lundi 29 septembre 2014 à partir de 7.00 heures le matin.

- 👍 Trouver un photographe volontaire parmi les employés pour prendre quelques photos de souvenir, début septembre 2014.
- 👍 Dépouiller les Email le dernier jour du mois de juillet 2014 et communiquer le nombre d'invités approximatif au restaurant 4 jours plus tard.
- 👍 Rendez-vous avec les cuisiniers afin de fixer les détails du barbecue, J-23.
- 👍 L'installation des tentes et de tout autre matériel nécessaire pour le bon déroulement de la fête se fera le matin du jour de l'évènement.
- 👍 Il faut penser à préparer des panneaux d'indication pour le parking, J-10.

Annexe 5

Ont confirmé leur participation jusqu'au 15 juillet :

Carrelage José Oliveira
Compagnie des transports réunis
Martine de Saint-Lourdes
Garage Georges Le Duppe
Vins du Sud de la France
Slaughterhouse
Conserverie de Peppange
Pêcheries de l'Ouest de la France
Caves de Saint-Emilion
Monsieur Pierre de la Terveur
Confiserie Blanche Neige
La centrale des particuliers
Société gourmande du XXe siècle
Menuiserie Delux S. à r. l.
France Boissons Région Ouest
Ekubu S.A.
Madame Jeanne Flummer-Girard
Famille André de Gardelle
Décoration « Le vent du Sud »
Viande de Luxembourg
Antiquités Mathew Ploundry
Huilerie Leblanc & Fils
Fromage de chèvre du Poitou