Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV©

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
www.formav.co/explorer

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2004 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
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 durées prévues pour chaque domaine sont conseillées.
La calculatrice est autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99)

Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines (hébergement, restauration, génie culinaire) sur des copies séparées à anonymer par leur numéro de candidat.
Les annexes A, B et C sont fournies en deux exemplaires dont l'un est à rendre avec la copie correspondante, l'autre vous servant éventuellement de brouillon.

Ce sujet comporte 5 pages de textes numérotées de 1/13 à 5/13 (dont l'annexe 1)
et 8 pages d'annexes numérotées de 6/13 à 13/13

La documentation jointe en annexe décrit le contexte professionnel de l'hôtel " LES MAGNOLIAS", pour lequel vous êtes amené(e) à conduire une étude relative aux trois domaines de l'hébergement, du restaurant et de la cuisine. Elle se compose des éléments suivants :

- Fiche signalétique de l'établissement	annexe 1	Page 2
- Tarifs individuels et groupes 2004 - Résultats d'activité de l'année 2004	annexe 2	Page 6
- "Planning" de réception hebdomadaire	annexe 3	Page 7
- Propositions d'actions commerciales (un exemplaire à rendre avec la copie)	annexe A	Pages 8 & 9
- Détermination du coût unitaire total HT de la portion, pour une assiette comprenant 3 fromages (un exemplaire à rendre avec la copie)	annexe B	Pages 10 & 11
- Principaux avantages et inconvénients de la cuisine sous-vide et proposition de menu (un exemplaire à rendre avec la copie)	annexe C	Pages 12 & 13

Situé à Grenoble, l'hôtel **"LES MAGNOLIAS"** est un établissement 3 étoiles, qui offre un cadre chaleureux et moderne, un confort de qualité ainsi qu'un important espace « réunions et séminaires ». Cet établissement accueille tout au long de l'année une clientèle composée essentiellement d'hommes d'affaires et en complément, durant le mois d'août, quelques groupes de touristes étrangers.

Situé à proximité du centre ville, face à un parc verdoyant, il offre calme et repos à sa clientèle tout en proposant les prestations régulièrement demandées par la clientèle d'affaires (fiche signalétique annexe 1).

Engagé(e) comme assistant(e) de direction à l'hôtel Les Magnolias, vous êtes chargé(e) :

- d'organiser le travail de l'équipe de réception,
- d'améliorer la fréquentation de l'établissement en fin de semaine et en période estivale,
- de réaliser différents travaux dans les domaines de la restauration et de la production culinaire.

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
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

ANNEXE 1

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HOTEL LES MAGNOLIAS ★★★

55 rue des Acacias
F-38 001 GRENOBLE
Téléphone : 04.76.75.57.57
Email : hotel.magnolias@wanadoo.com

L'ACCÈS :

En voiture : • 550 km de Paris par l'autoroute A11
En avion : • Aéroport Grenoble St Geoirs à 45 minutes, aéroport international de Lyon St Exupéry à 55 minutes
En train : • Gare SNCF Grenoble à 5 minutes, TGV Paris-Grenoble en 3 heures

L'HOTEL :

105 chambres et appartements répartis sur 5 niveaux :

- 6 suites « executives »,
- 4 chambres aménagées pour personnes à mobilité réduite,
- 95 chambres (50 à grand lit et 45 à deux lits).

Toutes les chambres sont équipées de mini-bar, de téléphone-répondeur, de radio-réveil, de téléviseur par satellite, de pay-TV et de prises pour matériel informatique. Elles sont toutes prévues pour l'accueil de deux personnes (possibilité d'ajouter un lit supplémentaire pour un enfant partageant la chambre des parents).

LA RESTAURATION :

- **Un cocktail Jazz-Bar** d'une superficie de 180 m² situé sur la terrasse panoramique de l'établissement dont l'activité principale s'organise autour de concepts musicaux.
- **Deux restaurants :**
  - Un restaurant traditionnel « **les quatre Saisons** » privilégiant une cuisine gastronomique d'une capacité de 60 places et doté d'une terrasse ombragée de 35 places en saison estivale.
  - Une brasserie thématique « **l'Espace Montagne** » dont le concept repose sur une cuisine rustique ayant comme composante principale le terroir du Dauphiné.
- **Trois salons** d'une superficie moyenne de 70 m² chacun servant à accueillir principalement les petits déjeuners.

L'ESPACE AFFAIRES :

600 m² de salons de conférence et de séminaires, dont 6 salons modulables, une salle plénière de 220 m² pouvant accueillir 300 personnes en cocktail et 250 personnes en réunion de travail. Tous les salons sont équipés de matériel audiovisuels perfectionnés ; des services de secrétariat, téléconférence, bureau indépendant et hôtesses d'accueil sont disponibles sur demande. L'espace affaires est spécialement conçu pour l'organisation de petits-déjeuners, déjeuners et dîners de 10 à 180 personnes.

LES ÉQUIPEMENTS - LES LOISIRS :

- Une piscine couverte
- Une salle de gymnastique
- Un service pressing

À PROXIMITÉ :

- Golf
- Court de tennis
- Équitation
- Ski de piste et ski de fond
- Randonnées en montagne, à pied ou en VTT

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
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. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

PREMIÈRE PARTIE

Afin d'améliorer la qualité du service et de l'accueil à la clientèle, vous décidez de repenser totalement l'organisation du travail en réception.

TRAVAIL À FAIRE :

1.1. **Citez** les points de la législation du travail que vous devez respecter dans votre établissement pour établir le "planning" hebdomadaire de travail de la totalité de l'équipe de réception.

1.2. **Énumérez** les contraintes du service de réception qui déterminent l'effectif de la brigade de réception.

1.3. **Déterminez** l'effectif hebdomadaire de la brigade de réception en vous aidant des données fournies en annexes 1 et 2.

1.4 **Présentez** sous forme synthétique les points forts et les points faibles du "planning" (annexe 3) et sa conformité réglementaire. **Proposez** les aménagements qui vous semblent nécessaires.

DEUXIÈME PARTIE

Votre directeur vous demande d'envisager une stratégie commerciale visant à augmenter le taux d'occupation trop faible des mois d'été et des fins de semaine, la clientèle d'affaires se raréfiant les week-ends et durant les mois de juillet et d'août.

TRAVAIL À FAIRE :

1.5. Votre directeur souhaite adhérer à la campagne régionale « Bon week-end en ville » qui propose deux nuits pour le prix d'une, en chambre double. Cette action débuterait dès le premier week-end de juin (4 et 5 juin 2004), et durerait quatre semaines.

Rédigez le courrier, concernant cette action commerciale, destiné à la clientèle individuelle affaires et loisirs et envoyé par publipostage.

1.6. **Décrivez** trois actions commerciales pour augmenter l'activité pendant la période estivale en complétant **l'annexe A** (**un exemplaire à rendre avec la copie**).

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
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

2. Restauration et connaissance des boissons (5 points)

La direction souhaite mettre en place une **"assiette de fromages régionaux"** destinée à la clientèle **"journées d'études" et "séminaires résidentiels"**. Dans cette perspective, elle vous charge des missions suivantes.

TRAVAIL À FAIRE :

2.1 **Gestion des coûts de l'assiette** :

Complétez l'**annexe B** (**un exemplaire à rendre avec la copie**) et **déterminez** le coût unitaire total hors taxes de la portion servie. Compte tenu d'un objectif de coût matière de 25 % du chiffre d'affaires hors taxes, **calculez** le prix de vente TTC de l'assiette, **justifiez** vos calculs.

2.2. **Commercialisation de l'assiette** :

2.2.1 **Citez** 4 règles qualitatives fondamentales liées à la vente du fromage à l'assiette au restaurant.

2.2.2. **Conseillez** deux vins (1 blanc, 1 rouge) pouvant accompagner "l'assiette de fromages régionaux" en :

- **précisant** l'origine et les cépages utilisés,
- **justifiant** vos choix en termes d'accords avec les fromages.

Indiquez 2 produits (beurre non compris) pour accompagner cette assiette.

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30 Coef 1		
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

3. Génie culinaire (5 points)

Depuis trois ans, les résultats de la restauration sont inférieurs aux prévisions envisagées par la direction :

- L'analyse du poste « charges » met en évidence des coûts trop élevés.
- Les ratios « charges de personnel » et « coûts matières » dépassent les normes moyennes pour ce type d'activité.

Un audit, engagé par la direction de l'établissement fait ressortir un grave dysfonctionnement sur les concepts de production des deux restaurants. Cet audit vous amène à proposer une restructuration du système global de production.

Vous centralisez l'activité cuisine sur la zone de production du restaurant « les 4 Saisons ». Vous mettez donc en place, après cette analyse un concept de cuisine sous-vide pour les deux restaurants.

TRAVAIL À FAIRE :

3.1 **Présentez** en quelques lignes le concept de la cuisson/conservation sous-vide en précisant les aspects réglementaires essentiels entraînant la mise en place de cette technologie.

3.2 En complétant l'annexe **C** **(un exemplaire à rendre avec la copie de Génie Culinaire) :**

3.2.1. **Donnez** 3 avantages et 3 inconvénients qui vous semblent importants à souligner pour l'utilisation de cette technologie.

3.2.2. **Proposez** pour convaincre la direction, 2 mets au choix, se prêtant aux principes de la cuisson/conservation sous-vide.

ANNEXE 2

TARIFS INDIVIDUELS EN 2004

	Single	Double
Chambre standard	110,00 €	120,00 €
Chambre privilège	120,00 €	135,00 €
Suite	150,00 €	165,00 €
Supplément 3ème personne		15,00 €
½ pension par personne		80,00 €
Pension complète par personne		100,00 €
Supplément single (½ pension et pension complète)	45,00 €	

Buffet petit-déjeuner par personne	13,00 €
Garage par jour	10,00 €

TARIFS GROUPES EN 2004

Toute l'année			
½ Double (Chambre et petit-déjeuner)	**½ Double (½ pension)**	**½ Double (Pension complète)**	**Supplément Single**
35,00 €	50,00 €	65,00 €	32,00 €

RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ HEBDOMADAIRE (MOYENNE) PAR JOUR

Semaine du 5 au 11/03/2004	Taux d'occupation
Lundi	75,00 %
Mardi	81,00 %
Mercredi	87,60 %
Jeudi	75,00 %
Vendredi	35,00 %
Samedi	31,90 %
Dimanche	32,80 %

PRÉCISIONS CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL DE RÉCEPTION

- Personnel : 22 salariés en contrat à durée indéterminée ; vacataires en période de forte activité ; sous-traitance du traitement du linge et de l'entretien des locaux communs.
- La durée de travail hebdomadaire est de 39 heures.
- La clientèle « affaires » fréquente l'hôtel du lundi au vendredi, toute l'année sauf les mois de juillet et d'août (période pendant laquelle le Taux d'Occupation de ce segment chute à 15,17 %).
- Indicateurs pour quantifier les équipes, en vigueur dans l'entreprise :
  - Quelque soit le taux d'occupation : une personne est présente 24/24 h en réception.
  - Si le taux d'occupation dépasse 60 %, les postes sont doublés uniquement en journée.

ANNEXE 3

Service réception : **Planning hebdomadaire**

Réceptionnistes	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
Chef de réception	Off	Off	Présent	Présent	Présent	Présent	Présent
Sophie	Matin	Matin	Matin	Matin	Off	Off	Matin
Isabelle	Matin	Soir	Soir	Soir	Off	Off	Soir
Sylvie	Soir	Soir	Soir	Soir	Matin	Off	Off
Audrey	Off	Off	Off	Matin	Soir	Matin	Matin
Paul	Off	Matin	Nuit	Off	Soir	Soir	Soir
Bertrand	Nuit	Nuit	Off	Nuit	Off	Nuit	Nuit
Vacataire					Nuit		
Total présents	4	5	5	6	5	4	6
Total repos hebdomadaires	3	2	2	1	3	3	1
Maladies							

Tranches horaires :

- Matin : 7 h 00 – 14 h 30
- Soir : 14 h 30 – 22 h 30
- Nuit : 22 h30 – 7 h 00
- Présent : 8 h 30 – 18 h 00
- Off : Congé hebdomadaire

ANNEXE A : À RENDRE AVEC LA COPIE D'HEBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

N° D'ANONYMAT DU CANDIDAT : .....

PROPOSITIONS D'ACTIONS COMMERCIALES

	Action commerciale 1	Action commerciale 2	Action commerciale 3
Thème de l'action commerciale			
Segment(s) visé(s)			
Tarif proposé			
Moyens et/ou supports d'informations			
Périodicité (date, jour, durée)			

ANNEXE B : À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS	N° D'ANONYMAT DU CANDIDAT : .....

DÉTERMINATION DU COÛT UNITAIRE TOTAL HORS TAXES DE LA PORTION POUR UNE ASSIETTE COMPRENANT 3 FROMAGES

Complétez le tableau.

Ingrédients	Poids unitaire servi	Prix hors taxes au kg	Coût unitaire hors taxes
A.O.C. Bleu du Vercors-Sassenage		13.70 €	
A.O.C. Beaufort		16.50 €	
A.O.C. Tome des Bauges		13.10 €	
Produits d'accompagnement	Pour mémoire	Pour mémoire	0.38 €
Totaux			

Calculez du prix de vente T.T.C. de l'assiette et justifiez vos calculs.

.....

.....

.....

.....

ANNEXE C : À RENDRE AVEC LA COPIE DE GENIE CULINAIRE	N° D'ANONYMAT DU CANDIDAT : .....

3.2.1 Avantages et inconvénients du sous-vide :

Avantages	Inconvénients

3.2.2 Proposition de deux mets :

Mets	Justifications des choix

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.