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 2011 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 connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire.	30 minutes	0,25

U41

AVERTISSEMENT

Il est rappelé aux correcteurs que :

- *Les candidats ont composé les 3 parties (hébergement, restauration et génie culinaire) sur des feuilles différentes. Il convient de vérifier que les feuilles de chaque candidat ont été correctement anonymées. Dans le cas contraire, il faut veiller à les anonymer avant de les répartir entre les correcteurs.*
- *Les notes sur 20 seront arrondies au ½ point près.*
- *Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats.*

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ HÉBERGEMENT (10 POINTS)

1ERE PARTIE (3 POINTS)

1.1.1. Les conséquences NÉGATIVES de la pratique de la sur-réservation : 1,5 point

0,25 Point par proposition

La sur-réservation est dangereuse à plusieurs titres :

- Nécessité de prévoir les relogements des clients et donc d'anticiper,
- Difficulté voire impossibilité de reloger les clients dans des hôtels concurrents en période chargée
- Mécontentement de la clientèle,
- Pas de fidélisation des clients,
- Perte possible de clients qui préfèreront à l'avenir l'hôtel dans lequel ils on.
- Relations conflictuelles avec les partenaires commerciaux (agences dont les clients ont été relogés)
- Geste commercial envers les clients délogés,
- Transports parfois au frais de l'hôtel,
- Différence de tarif avec un hôtel de qualité supérieure payée par l'hôtel.
- Stress du personnel qui doit gérer des clients mécontents, des réclamations, des situations de conflit,
- Présence d'un responsable lors des arrivées lors des délogements pour les cas les plus difficiles.

Liste non exhaustive

1.1.2. Éléments aidant à la création d'une NOUVELLE fiche de réservation : 1,5 point

Barème : 0.125 Point / Item X 10 = 1,25 Point

Pour la différenciation « contenu et forme » ou tableau : 0,25 Point

FORME	• A4 • Taille de la police de caractère, majuscules, police en gras pour éléments importants (dates, noms….), • Logique de présentation (Par rapport au classement et à la prise de réservation), • Le plus possible de cases à cocher, • …..
CONTENU	• Dates A et D et nombre de nuits, • Heure d'arrivée, • Les différents types de #, • Formule train + hôtel, • Coordonnées du client (adresse, courriel….), • Segmentation de clientèle (société, agence et nom du contact), • Garanties (Heure limite, arrhes…), • Rubriques observations ou divers, • …..

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 connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

2EME PARTIE (5,5 POINTS)

1.2.1. Acceptation du groupe (1 point)

Au regard des disponibilités, les seules dates critiques sont le vendredi 18 et le samedi 19 septembre.
Compte tenu des informations données en annexe, on peut supposer que :

- ce nombre est augmenté d'environ de 8 chambres (annulation de 10%) pendant l'été,
- ce nombre est augmenté d'environ 6 chambres (no-show) du vendredi,
- ce nombre est diminué de 5 chambres (allotements),

On a donc un nombre de chambres disponibles de 12 chambres environ. Il est donc possible d'accepter ce groupe.
Ce groupe permet de remplir 4 jours où l'activité est plus faible. Il permet ainsi d'augmenter le TO de 9.5 % par jour (8 chambres en sus) compte tenu des « données réelles à ce jour » qui sont de 20 à 33 % d'occupation pour ces dates.

1.2.2. Incidence de la réservation groupe (2 points)

Tarif groupe les nuits du 14, 15, 16, 19 et 20 sept ; soit 5 nuits
Tarif affiché les nuits des 17 et 18 septembre.
Montant total :
(14 personnes x 32 Euros x 5 nuits) + (1 personne x 57 Euros x 5 nuits)
+ (8 chambres x 65 Euros x 2 nuits) + (15 personnes x 7 Euros x 2 jours)
= 3775 Euros
Chiffres d'affaires petits déjeuners
15 x 7 personnes x 7 nuits = 735 Euros
Soit un CA hébergement de 3 775 - 735 = 3 040 Euros
Chiffres d'affaires hébergement réel à ce jour (groupe compris) : 82 229 + 3040 = **85 269 Euros**
Prix moyen chambre : 85 269 / 1 355 = **62.93 Euros**
REVPAR : 85 269 / (30 x 84) = **33.84 Euros**

1.2.3. Simulation tarifs groupe (1,5 point)

Le groupe est constitué de 7 chambres doubles et 1 chambre single.
Le nombre de chambres vendues est donc de : (7+1) x 7 nuits = **56 chambres**.
Nombre de chambres en septembre en tenant compte du groupe
1 299 + 56 = **1355 chambres**
Le prix moyen budgété en septembre est de 63 Euros donc le CA à prévoir est de :
1 355 x 63 = **85 365 Euros**
Prix auquel le groupe doit être vendu en prenant comme référence le CA réel à ce jour de 82 229 Euros :
85 365 – 82 229 = **3 136 Euros** soit 3136 / 56 = **56 Euros** par chambre pour l'hébergement.
Soit un tarif de :
35 Euros par personne en chambre et petit déjeuner en chambre double ((56/2) + 7 = 35 Euros)
63 Euros par personne en chambre single (56 + 7 = 63 Euros)
7 Euros correspondant au prix du petit déjeuner

Base nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel Réseau SCEREN

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 connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

1.2.4. Conclusion (1 point, à condition que le choix soit justifié)

1er cas : en respectant les consignes de vente données, le montant total est de 3 775 Euros (petit déjeuner inclus)
2ème cas : si le groupe est vendu au tarif calculé en 1.2.3., le montant total pour ce groupe sera de :
(14 personnes x 35 Euros) + (1 personne x 63 Euros) x 7 nuits = 3 871 Euros (petit déjeuner inclus).

Si on accepte ce groupe, il sera proposé aux conditions de vente habituelles, soit au montant de 3 775 Euros qui est le montant le plus avantageux pour le client tout en sachant que le prix moyen chambre sera légèrement modifié à la baisse. Commercialement, il n'est pas possible de faire une proposition tarifaire supérieure aux tarifs affichés.

Il n'est pas possible de proposer des tarifs plus favorables compte tenu des raisons suivantes :
- les réservations à venir seront pour la plupart des tarifs négociés (individuelles sociétés, allotements, agence de voyage),
- par ces réservations, les valeurs du PMC et du Revpar baissent inévitablement,
- de plus, durant le mois de septembre, il n'y aucune identification de période A,
- le chiffre d'affaires n'est pas optimisé du fait que le groupe est présent dans l'établissement durant deux jours pour lesquels le TO est proche de 100% (effet de bord),
- le tarif proposé se rapproche grandement du Revpar budgété.

3EME PARTIE (1,5 POINTS)

1.3.1. Rédaction d'un COURRIER DE RÉPONSE à une demande de réservation

Forme (0,5 pt)
- Format A4 maximum en portrait,
- Texte court, précis,
- Phrases percutantes qui donnent envie aux clients de venir,
- Orthographe, syntaxe et grammaire correctes.
- Logo ou nom et coordonnées de l'établissement,
- Destinataire,
- En-tête personnalisé avec nom du client puis utiliser le nom au moins 1 fois dans le courrier,
- Signataire du courrier, nom et fonction.

Contenu (1 point)
- Reprise des éléments de la demande de réservation : dates, types de #, nombre de personnes, prestations demandées.
- Autres éléments de réponse : conditions de vente (tarifs), conditions de réservation (garanties), propositions annexes (informatives et commerciales).

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

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 connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS (5 POINTS)

Déterminez l'ensemble du personnel à recruter pour faire fonctionner ce concept.

2.1 Calculez la masse salariale annuelle prévisionnelle dont vous disposez pour recruter le personnel. **(1 point)**

CA prévisionnel HT	599 506 €	Voir annexe 5
Ratio charges de personnel	35 %	Comprend les salaires et les charges patronales (40 %)
Masse salariale prévisionnelle	209 827 €	Correspond à 35 %

2.2 Déterminez et **justifiez** qualitativement et quantitativement les postes à pourvoir en vous aidant des annexes n° 5 et 6. **(3 points)**

La fréquentation du restaurant est variable. Cependant, on peut noter :
- une capacité d'accueil de 60 couverts,
- 55 couverts en moyenne pour les services du midi,
- 45 couverts en moyenne pour les services du soir.

POSTES	NOMBRE	SALAIRES BRUTS (en k€) Annexe 6	JUSTIFICATION
Chef de cuisine	1	31,2	Un responsable de production est nécessaire pour 50 couverts en moyenne.
Cuisinier polyvalent	1	22,8	En principe, il faut 1 cuisinier pour 30 couverts. Ici, un cuisinier polyvalent suffira sachant que le chef participe à la production.
Responsable de salle	1	31,2	En principe il faut 1 responsable de salle pour 50 couverts, et peut être aidé d'un serveur polyvalent (limite des charges du personnel).
Serveur polyvalent	2	45,6	Un personnel polyvalent est adapté au concept et à la capacité du restaurant. (un serveur pour 30 couverts) sachant que le responsable participe à la distribution.
Plongeur polyvalent	1	18	Un personnel polyvalent est adapté au concept et à la capacité du restaurant (plonge vaisselle et batterie, aide aux préparations préliminaires).
TOTAL SALAIRES BRUTS		148,8	
CHARGES PATRONALES (40 %)		**59,52**	**Voir annexe 6.**
MASSE SALARIALE		**208,32**	Inférieure à la masse salariale prévisionnelle disponible. Possibilité d'avoir recours ponctuellement à des extras en cas de forte activité.

2 points pour la justification qualitative et quantitative des postes à pourvoir (voir tableau ci-dessus).
D'autres propositions peuvent être acceptées à l'appréciation du jury si elles sont correctement argumentées et justifiées.

1 point si la somme des salaires bruts + charges patronales < masse salariale calculée en 2.1.

2.3 Proposez deux moyens que vous pourrez mettre en œuvre pour recruter ce personnel. **(1 point)**
0,5 point par proposition.
- Passer une annonce dans un journal professionnel,
- Faire une demande au pôle emploi,
- Recruter par le biais d'une société de recrutement ou d'intérim (qui ont souvent ce rôle également).

Liste non exhaustive.

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 connaissances des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ GÉNIE CULINAIRE (5 POINTS)

3.1. Tendances de la cuisine actuelle (3 points)

ITEMS « TENDANCE »	EXEMPLES
PRODUITS	- Agar-agar, lécithine de soja… - Produits bio, labélisés… - Produits du monde…
SUPPORTS DE DRESSAGE	- Verres, verrines, bocaux, cocottes, cuillères japonaises… - Assiettes multiformes, ardoises, papillotes transparentes… - Pipettes, éprouvettes…
TECHNIQUES CULINAIRES	- Cuisson juste et basse température, sous vide … - Espuma, mousse, émulsion, sphérification… - Azote…
MATÉRIEL DE CUISSON ET DE PRÉPARATION	- Plancha, Wok… - Siphon, Pacojet… - Four basse température…

Correction à titre indicatif
Liste non exhaustive laissée à l'appréciation des correcteurs.
Le jury veillera à la bonne forme rédactionnelle du résumé ***(1 point)*** *et à la diversité des réponses données par le candidat* ***(2 points soit 0,5 point par items)***.

3.2. Proposition de mise en bouche (2 points (0,5 Point par items))

Appellation : *Crème de potiron en espuma de munster et cumin*	
DESCRIPTIF TECHNIQUE	Potage chaud de potiron servi dans une verrine transparente, surmonté d'une émulsion de crème au munster dressée au siphon en «espuma» et saupoudrée de cumin en poudre.
SUPPORT DE DRESSAGE	Potage dressé en verrine transparente.
TECHNIQUE CULINAIRE ET PRODUIT INNOVANT	Mise en œuvre d'un gélifiant spécifique type Agar-agar pour la crème de munster.
MATÉRIEL MODERNE UTILISÉ	Utilisation du siphon pour l'espuma.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel Réseau SCEREN

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

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.