



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

Ce document a été numérisé par le **CRDP de Bordeaux** pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.

Campagne 2010

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

# Cas – “HÔTEL LUCILLE ”      Corrigé

## B.T.S. Hôtellerie Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service

### Éléments de corrigé de l'étude de cas d'économie et de gestion.

Durée : 4 heures

Hôtel Lucille

Proposition de barème sur 60

#### Avertissement :

La circulaire d'organisation précise que la nature de l'épreuve **impose**, pour sa correction, la convocation de professeurs d'économie et gestion, qui enseignent l'environnement économique et juridique, la mercatique et la gestion hôtelière.

Il est rappelé aux correcteurs que :

- Le logiciel “OCÉAN”, gérant les examens, permet de noter toute unité au ½ point près. Cette disposition s'applique à cette épreuve E3 qui correspond à l'unité U3.
- Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats : nombre de points attribués à chacun des cinq dossiers.

#### DOSSIER 1 : Grenoble et le tourisme d'affaires (8 points)

1.1. : 2 points

1.2. : 6 points

#### DOSSIER 2 : Une entreprise en bonne santé (15 points)

2.1. : 10 points

2.2. : 5 points

#### DOSSIER 3 : La nouvelle offre petits déjeuners (17 points)

3.1. : 4 points

3.2. : 2 points

3.3. : 3 points

3.4. : 2 points

3.5. : 2 points

3.6. : 2 points

3.7. : 2 points

#### DOSSIER 4 : Le choix des fournisseurs et la mise en place de la nouvelle offre (10 points)

4.1. : 4 points

4.2. : 2 points

4.3. : 2 points

4.4. : 2 points

#### DOSSIER 5 : Les résultats prévisionnels (10 points)

5.1. : 9 points

5.2. : 1 point

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	feuille/CORRIGÉ	Page 1/9

**Dossier 1 : Grenoble et le tourisme d'affaires (8 points)**

**1.1. Définissez et illustrez la notion de tourisme d'affaires. (2 points)**

Le tourisme d'affaires correspond à la consommation de prestations touristiques réalisée par une personne (résidente ou non résidente dans le pays) qui se déplace hors de son domicile habituel pour une durée de 24 heures au moins (ou une nuit) pour un motif professionnel. Il existe de nombreuses motivations professionnelles : participation à des séminaires, à des congrès, déplacement pour rencontrer les relations d'affaires...

**1.2. Recherchez les atouts de la ville de Grenoble pour le développement de son tourisme d'affaires. Concluez sur ses perspectives d'avenir et celles de l'hôtel LUCILLE. (6 points)**

Les atouts :

- Grenoble dispose de 2 centres des congrès très bien équipés (amphithéâtres, salles de réunion...) ce qui lui permet de rivaliser avec les grandes destinations de congrès.
- Grenoble est dotée d'une richesse patrimoniale considérable (une vingtaine de châteaux et de bâtisses pouvant accueillir des manifestations d'affaires).
- Existence de nombreux prestataires de services liés au tourisme d'affaires.
- La position centrale de la ville qui est bien desservie (par la route, voie aérienne, voie ferroviaire).
- Au niveau environnement Grenoble bénéficie d'une situation exceptionnelle au pied du Vercors, de l'Oisans, de Belledonne et de la Chartreuse.
- C'est également un pôle universitaire et scientifique avec 60 000 étudiants et 30 000 chercheurs.

**Conclusion :** Le tourisme d'affaires est important à Grenoble, l'hôtel LUCILLE a de bonnes perspectives d'avenir car il est situé sur un marché porteur et propose l'essentiel des prestations attendues par cette clientèle (salon et salles modulables, chambres rénovées...). Il peut envisager de maintenir, voire développer, sa clientèle d'affaires.

**DOSSIER 2 : Une entreprise en bonne santé (15 points)**

**2.1. Complétez le tableau de bord pour l'année 2007. (10 points)**

Voir les annexes A et B ci-après.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	feuille/CORRIGÉ	Page 2/9

**Cas – "HÔTEL LUCILLE " Corrigé**

**Annexe A : Tableau de bord de gestion pour 2007 (7 points)**

ÉLÉMENTS	CA TOTAL		HÔTEL		RESTAURANT		PETITS DÉJEUNERS		SÉMINAIRES		BAR		DIVERS	
	Montant	%	Montant (0,5 pt)	%	Montant (0,5 pt)	%	Montant (0,5 pt)	%	Montant (0,5 pt)	%	Montant (0,5 pt)	%	Montant (0,5 pt)	%
CHIFFRE D'AFFAIRES	3 352 200	100%	1 676 080	100%	995 508	100%	153 292	100%	485 300	100%	24 520	100%	17 500	100%
Achats consommés	528 891	16%	28 492	2%	348 456	35%	45 988	30%	100 560	22%	5 395	22%		
MARGE BRUTE	2 823 309	84%	1 647 588	98%	647 052	65%	107 304	70%	384 740	78%	19 125	78%	17 500	100%
Charges de personnel	1 142 282	34%												
MARGE SUR COÛT PRINCIPAL	1 681 027	50%												
Frais généraux	730 952	22%												
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	950 075	28%												
Coûts d'occupation	522 250	16%												
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	427 825	13%												

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	feuille/CORRIGÉ	Page 3/9

Cas – “HÔTEL LUCILLE ” Corrigé

Annexe B : Tableau de bord commercial pour 2007

TABLEAU DE BORD COMMERCIAL DE L'HÔTEL LUCILLE

(3 points)

HÔTEL (1 point)	RESTAURANT	(1 point)	PETITS DÉJEUNERS	(1 point)
Nombre de chambres disponibles	Nombre de places disponibles	73 000	Nombre de places disponibles	36 500
Nombre de chambres louées	Nombre de repas servis	24 887	Nombre de petits déjeuner servis	12 774
Nombre de clients	Nombre de clients extérieurs	13 664	Nombre de clients extérieurs	540
Indice de fréquentation	Taux de fréquentation	0,34	Taux de fréquentation	0,35
Taux d'occupation	Taux de captage clients hôtel	46 %	Taux de captage clients hôtel	50 %
Prix moyen par chambre	Prix moyen par couvert	40 €	Prix moyen par petit déjeuner	12 €
REVPAR				

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	feuille/CORRIGÉ	Page 4/9

## Cas – “HÔTEL LUCILLE ” Corrigé

2.2. Dans un rapport d'une trentaine de lignes maximum, donnez votre avis sur la vitalité de l'entreprise et faites des propositions d'actions à envisager pour l'avenir. (5 points)

### 1 – DIAGNOSTIC (4 points)

#### Activité

L'activité hébergement de l'établissement est prépondérante.

Avec un taux d'occupation de 70 % et un prix moyen par chambre de 82 €, l'activité hébergement de l'établissement peut être considérée comme satisfaisante.

Le restaurant fournit un chiffre d'affaires intéressant grâce à l'importance des clients extérieurs, le taux de captage est insuffisant par rapport aux normes du secteur.

Pour ce qui concerne les petits déjeuners, il est à noter la faiblesse particulière du taux de captage ainsi que du nombre de clients extérieurs. Le prix moyen de 12 € est relativement faible.

Les séminaires apportent une contribution importante au chiffre d'affaires, alors que celui du bar est très faible.

#### Coûts

Les coûts matières sont bien maîtrisés et légèrement en dessous de la norme (15,78 % contre 16 %) en moyenne. Les petits déjeuners dépassent de 5 % les normes habituelles ; en hébergement et restauration, les ratios sont inférieurs aux normes (attention à la notion de respect de la qualité).

Les coûts du personnel sont très bien maîtrisés par rapport aux normes sectorielles (34 % contre 38 %).

Les frais généraux affichent un taux élevé par rapport aux normes (+2 %).

#### Résultats

De ce fait, le résultat brut d'exploitation est conforme aux chiffres clés, et le résultat avant impôt est tout à fait intéressant (12,76%).

Globalement cet établissement est en bonne santé financière, les coûts sont quasiment tous maîtrisés en dehors des frais généraux et les résultats sont fort satisfaisants.

### 2 – PROPOSITIONS (1 point)

Pour améliorer l'activité de l'entreprise, il convient de se consacrer aux faiblesses relatives :

- Réorganiser l'activité « bar » ;
- Attirer les clients de l'hôtel vers le restaurant (soirées à thème, animation...);
- Réorganiser l'offre petits déjeuners ;
- Maîtriser les frais généraux.

## Dossier 3 : La nouvelle offre petits déjeuners (17 points)

3.1. Déterminez les améliorations à apporter au niveau des mets et celles à apporter au niveau de la présentation. (4 points)

Les améliorations au niveau des mets :	<ul style="list-style-type: none"><li>- augmenter le nombre de références dans les produits allégés (yaourts, produits laitiers, céréales),</li><li>- développer les mini portions,</li><li>- proposer plus de variétés de fruits,</li><li>- mettre en avant une « touche régionale »</li><li>- s'adapter en fonction de la clientèle...</li></ul>
Les améliorations au niveau de la présentation :	<ul style="list-style-type: none"><li>- mise en avant de la fraîcheur des produits,</li><li>- présentation sous forme de buffet,</li><li>- présentations attractives des plats chauds</li><li>- mise en scène de différentes familles de produits comme par exemple le pain,</li><li>- décoration spécifique...</li></ul>

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	feuille/CORRIGÉ	Page 5/9

## Cas – “HÔTEL LUCILLE ”      Corrigé

### 3.2. Rédigez les phrases d'introduction et de conclusion du questionnaire. (2 points)

- Dans un souci toujours plus grand de vous satisfaire, nous avons besoin de votre avis afin d'améliorer notre prestation petit déjeuner. Dans ce but, nous vous proposons le questionnaire joint et vous remercions des quelques minutes que vous voudrez bien y consacrer.
- Nous vous remercions pour votre précieuse collaboration qui nous permettra de vous servir toujours mieux.

Ces phrases sont données en exemples, on acceptera toute réponse cohérente et formulée correctement.

### 3.3. Proposez une question supplémentaire qui complètera l'information sur les modes de préparation des œufs souhaités par les clients. (3 points)

Quel mode de préparation souhaitez-vous pour les œufs ?

- à la coque     en omelette     brouillés     autres à préciser ...

### 3.4. Précisez en quoi la question 6 est incorrecte. Proposez une formulation correcte. (2 points)

- Pour la question 6, on pose deux questions en une (association charcuterie et fromage).
- Il faudra faire deux questions l'une sur le fromage et l'autre sur la charcuterie (on pourra éventuellement demander des précisions sur les variétés de fromage et de charcuterie attendues).

### 3.5. Conseillez à Monsieur et Madame Perrot des actions pour inciter les clients à répondre et veiller à la représentativité de leur échantillon. (2 points)

- L'activation des retours pourra se faire : \*en offrant un petit cadeau publicitaire de la part de l'hôtel : porte clé, stylo bille, mascotte de l'hôtel.

\* en proposant la participation à un jeu ou concours.

\* en sollicitant les clients au moment du départ ou au moment du règlement.

- Il faudra surveiller les retours de questionnaires et solliciter en particulier les catégories de clientèle qui ne sont pas encore suffisamment représentées et également contrôler la durée de réalisation de l'opération (modification possible de clientèle dans le temps).

### 3.6. Indiquez les supports de communication qui peuvent être déployés à l'intérieur de l'hôtel pour informer les clients de cette nouvelle offre petits déjeuners. Justifiez vos propositions. (2 points)

Il s'agit de disposer l'information sur la nouvelle offre petits déjeuners tout au long du parcours du client dans l'hôtel : distribution de prospectus à l'accueil, chevalet ou dépliant dans les chambres, affichage à l'entrée du restaurant...

Il faut solliciter le client tout au long de son parcours pour l'inciter à venir petit déjeuner à l'hôtel.

### 3.7. Proposez deux actions de communication pour attirer cette nouvelle clientèle. (2 points)

Mise en place d'une opération de publipostage à destination des entreprises avoisinantes pour les inciter à organiser des petits déjeuners d'affaires dans l'hôtel, le publipostage devra contenir une offre promotionnelle pour inciter les clients potentiels à essayer « le produit ».

Possibilité également de communiquer une offre promotionnelle dans la presse ou/et radio locale pour inciter les entreprises et autres institutionnels à organiser des petits déjeuners d'affaires à l'hôtel Lucille.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	feuille/CORRIGÉ	Page 6/9



### Dossier 4 : Le choix des fournisseurs et la mise en place de la nouvelle offre petits déjeuners (10 points)

**4.1. Complétez l'annexe C pour éclairer la décision de Monsieur et Madame Perrot. (4 points)**

Doit-on avoir une ou plusieurs sources d'approvisionnement ?

Présenter dans un tableau les avantages et les inconvénients d'avoir une exclusivité avec un fournisseur ou de répartir ses approvisionnements sur plusieurs sources ( 0,5 point par avantage ou inconvénient à concurrence de 4 points).

	Avantages	Inconvénients
Exclusivité avec un fournisseur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- notion de partenariat</li> <li>- motivation du fournisseur pour la qualité</li> <li>- relative homogénéisation des livraisons</li> <li>- facilité des relations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- risque de rupture de stock</li> <li>- risque si problème de qualité</li> <li>- risque de routine et de non recherche de qualité supérieure</li> <li>- dépendance</li> <li>- risque d'abus du fournisseur sur les prix</li> </ul>
Répartition sur plusieurs sources d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- couverture du risque de rupture</li> <li>- liberté de l'acheteur</li> <li>- possibilité de concilier petits et gros fournisseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- peu de pouvoir de négociation sur les prix, les délais...</li> <li>- lourdeur du processus de commande</li> <li>- accroissement des charges possibles (frais de livraison)</li> </ul>

**4.2. Identifiez précisément l'acte juridique qui lie Monsieur et Madame Perrot et leur fournisseur. À quelles conditions cet acte juridique est-il valable ? (2 points)**

Il s'agit d'un contrat ( admettre le contrat de vente).

Conditions de validité du contrat : - consentement non vicié  
 - capacité de contracter  
 - objet et cause licites

**4.3. Précisez à quelle obligation est tenu le fournisseur, une fois que Monsieur et Madame Perrot sont en possession de ce matériel. (2 points)**

Obligation de garantie contre les vices cachés

**4.4. D'après vos connaissances personnelles et en vous aidant de l'annexe 4, indiquez comment la direction de l'hôtel pourrait améliorer les performances de son personnel afin de ne pas avoir à procéder à des embauches supplémentaires ? (2 points)**

- actions de formation permettant de rendre le personnel polyvalent,
- optimiser les besoins en personnel grâce à des prévisions de fréquentation,
- motiver le personnel (par des primes, autres, ...),
- organiser les postes de façon à faciliter leur utilisation,
- etc...

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	feuille/CORRIGÉ	Page 7/9

<b>Dossier 5 : Les résultats prévisionnels (10 points)</b>
--

5.1. Calculez les données prévisionnelles relatives à l'offre « petits déjeuners » (en complétant l'annexe D, partie 1), puis celles relatives à l'ensemble des activités de l'établissement (en complétant l'annexe D, partie 2). (9 points)

Voir les annexes D ci-après.

5.2. Concluez sur la pertinence de la refonte de l'offre « petits déjeuners ». (1 point)

Maîtrise des coûts, RCAI en hausse de 8,6 %. La nouvelle offre petits déjeuners est à réaliser.

<b>ANNEXE D (partie 1) : TABLEAU PRÉVISIONNEL DE MARGES POUR 2008</b> <b>Éléments concernant l'offre Petits Déjeuners (3 points)</b>
---

Informations utiles	Indicateurs à calculer	Détails des calculs et résultats
On estime à 25 000 le nombre de clients fréquentant l'hôtel en 2008. La Direction souhaite atteindre le taux de captage correspondant aux normes de la profession (annexe 3). Afin de ne pas surestimer les prévisions, le nombre de petits déjeuners servis à des clients extérieurs est fixé à 1080.	<b>Nombre total de petits déjeuners servis (clients extérieurs et clients hôtel)</b> (1 point)	$25\ 000 \times 0,80 = 20\ 000$ $20\ 000 + 1\ 080 = 21\ 080$
Compte tenu des améliorations apportées à l'offre petits déjeuners et des tarifs pratiqués par la concurrence, le prix du petit déjeuner (annexe B) augmentera d'un tiers.	<b>Prix HT d'un petit déjeuner</b> (0,5 point)	$12 + (12 / 3) = 16\ €$
	<b>Chiffre d'Affaires HT « petits déjeuners »</b> (0,5 point)	$21\ 080 \times 16 = 337\ 280\ €$
La Direction souhaite faire baisser le ratio matières « petit-déjeuner » par rapport à l'année 2007. Ce dernier atteindrait de ce fait 3 points de plus que la norme de la profession (annexe 3).	<b>Coût matières « petits déjeuners »</b> (0,5 point)	$0,25 + 0,03 = 0,28$ $0,28 \times 337\ 280 = 94\ 438,40\ €$
	<b>Marge brute « petits déjeuners »</b> (0,5 point)	$337\ 280 - 94\ 438,40 = 242\ 841,60\ €$

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	feuille/CORRIGÉ	Page 8/9

**ANNEXE D (partie 2) : TABLEAU PRÉVISIONNEL DE MARGES POUR 2008**  
**Éléments concernant l'ensemble des activités (6 points)**

En tenant compte du CA « petits déjeuners » précédent et en sachant que le CA prévisionnel hors petits déjeuners est estimé à 3 345 000 €, calculez le CA total.	<b>Chiffre d'Affaires (CA) prévisionnel total pour 2008</b> <i>(0,5 point)</i>	3 345 000 + 337 280 = 3 682 280 €
Le ratio global « achats consommés » est de 16 % et le ratio « personnel » est estimé à 35 %.	<b>Coût principal</b> <i>(1 point)</i>	16 + 35 = 51 % 0,51 x 3 682 280 = 1 877 962,80 €
La mise en place de la nouvelle offre « petits déjeuners » s'accompagne d'une campagne de communication dont le coût total est estimé à 6 000 € selon devis. Ainsi les frais généraux seront calculés sur la base de 22 % du chiffre d'affaires prévisionnel, auxquels s'ajoutent les frais de communication.	<b>Frais généraux</b> <i>(1 point)</i>	3 682 280 x 0,22 + 6 000 = 816 101,60 €
	<b>Résultat Brut d'Exploitation</b> <i>(0,5 point)</i>	988 215,60 €
Les coûts d'occupation de 2007 sont reconduits pour le même montant. Pour 2008, il faut tenir compte, en plus, des éléments suivants :  a) les nouveaux équipements (à compter du début d'année) : - agencements de la salle des petits déjeuners : 4 000 € amortissables en linéaire sur 8 ans ; - chafing dish : 470 € amorti en fonction du nombre d'heures d'utilisation. La durée d'utilisation totale est de 6 000 heures, on estime que le matériel fonctionnera 1 200 heures en 2008 ; - Vitrine réfrigérée : 3 200 € amortissable en linéaire sur 8 ans.  b) Un emprunt de 7 000 € sera contracté en début d'année 2008 au taux de 4,50 %.	<b>Coût d'occupation total</b> <i>(2,5 points)</i>	- coût d'occupation existant : <i>(voir annexe A)</i> 522 250 €  - dotations aux amortissements des nouveaux équipements : ▪ 4000 / 8 = 500 € <i>(0,5 point)</i>  ▪ 470 x 1200 / 6000 = 94 € <i>(0,5 point)</i>  ▪ 3 200 / 8 = 400 € <i>(0,5 point)</i>  - intérêts d'emprunt : 7 000 x 4,5 % = 315 € <i>(0,5 point)</i>  - <u>total</u> : 523 559 € <i>(0,5 point)</i>
	<b>Résultat courant avant impôt</b> <i>(0,5 point)</i>	464 656,60 €

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	feuille/CORRIGÉ	Page 9/9