

Hôtel Restaurant : Les Glycines

3 Avenue du général Leclerc 45100 Orléans ☎ 02 38 25 41 41

Spécialités régionales, 2 menus, carte

Vous travaillez à l'hôtel restaurant Les Glycines. M Clément, directeur de cet établissement, souhaite améliorer les résultats de son entreprise. Il vous confie 3 dossiers à traiter.

Dossier N° 1 : Fiche de stock.

Dossier N° 2 : La consommation.

Dossier N° 3 : La rémunération.

| |
|---------------|
| CAP |
| / 8 |
| / 6 |
| / 6 |
| Sur 20 points |

Les feuilles intitulées « DOCUMENT » sont à rendre avec la copie.

GROUPEMENT INTERACADÉMIQUE II – SESSION 2001

CAP cuisine – Restaurant – Hébergement – Café Brasserie

EP 3

SUJET

Durée : 30 min

1/5

DOSSIER N° 1 : Fiche de stock

| Annexes à consulter | Documents à rendre avec la copie |
|---------------------|----------------------------------|
| | ✍ Document 1 : Fiche de stock . |

☞ THÈME : M Clément, Directeur de cet établissement souhaite mettre à jour la fiche de stock d'huile, matière utilisée très régulièrement.

☞ TRAVAIL À FAIRE :

Compléter le document 1.

DOSSIER N° 2 : La consommation

| Annexes à consulter | Documents à rendre avec la copie |
|---|---|
| ☞ Annexe A : Les attentes du consommateur européen. | ✍ Document 2 : Analyse des comportements des consommateurs. |

☞ THÈME : Dans un souci d'efficacité, M Clément souhaite se tenir informer de l'évolution du comportement du consommateur.

☞ TRAVAIL À FAIRE :

Après avoir pris connaissance de la documentation sur les attentes du consommateur européen (Annexe A), répondre aux questions indiquées sur le document 2.

DOSSIER N° 3 : La rémunération

| Annexes à consulter | Documents à rendre avec la copie |
|---------------------|----------------------------------|
| | ✍ Document 3 : La rémunération. |

☞ THÈME : M Clément est en conflit avec un de ses salariés concernant sa rémunération.

☞ TRAVAIL À FAIRE :

Compléter le document 3

GROUPEMENT INTERACADÉMIQUE II – SESSION 2001

CAP cuisine – Restaurant – Hébergement – Café Brasserie

EP 3

SUJET

Durée : 30 min

2/5

1. Compléter la fiche de stock en tenant compte des informations sur les achats et consommations d'huile.

- le 16/06 : achat de 10 litres d'huile à 5,20 F.
- le 19/06 : consommation de 15 litres.
- le 25/06 : consommation de 7 litres.
- Le 27/06 : achat de 11 litres à 5,10 F.
- Le 30/06 : consommation de 8 litres.

| Désignation : huile | | | | Unité d'achat : litre | | | | | |
|---|--------|------|----------------------|------------------------------|-----|-----------------------|-------|------|--------|
| Évaluation : Premier entré, Premier sorti | | | | Lieu de rangement : Économat | | | | | |
| Stock minimal : 10 L | | | Stock maximal : 40 L | | | Stock d'alerte : 20 L | | | |
| DATE | ENTRÉE | | | SORTIE | | | STOCK | | |
| | Q | P.U | V | Q | P.U | V | Q | P.U | V |
| 15/06 | 21 | 5,00 | 105,00 | | | | 21 | 5,00 | 105,00 |
| 16/06 | | | | | | | | | |
| 19/06 | | | | | | | | | |
| 25/06 | | | | | | | | | |
| 27/06 | | | | | | | | | |
| 30/06 | | | | | | | | | |

Q : quantités. P.U : prix unitaire. V : valeurs.

GROUPEMENT INTERACADÉMIQUE II – SESSION 2001

CAP cuisine – Restaurant – Hébergement – Café Brasserie

EP 3

SUJET

Durée : 30 min

3/5

Les attentes du consommateur européen

Aujourd'hui, le comportement du consommateur a fortement évolué, explique Philippe Hersant du Gira. Il est devenu très sensible au prix, avant il était dépensier, désormais, il compte. Le consommateur est devenu non seulement économe mais également imprévisible. Il zappe entre les différentes offres de restauration qui lui sont offertes. Par ailleurs, le consommateur vit son temps et le gère comme son argent, à l'économie. Il veut respecter le temps qu'il s'est imposé. Cette notion de gestion du temps a engendré une sorte de destruction du mode de consommation de la population qui tend vers le développement d'une nouvelle tendance : le grignotage. Autre contrainte à ne pas négliger de la part du

restaurateur : celle de la sécurité. Le consommateur a besoin d'être rassuré d'où le développement rapide des chaînes au cours de ces dernières années. La notion de marque est également aujourd'hui devenue très importante. D'un autre côté, le client est également très exigeant sur des critères tels que le plaisir, la convivialité et la gastronomie, poursuit Philippe Hersant. Il y a aussi une évolution du rapport qu'ont les consommateurs avec leur corps. La notion de manger de manière correcte et saine entre en ligne de compte. Enfin, le consommateur a besoin de reconnaissance. Aux restaurateurs de savoir faire plaisir à leurs clients !

Extrait de « Leaders forum » L'hôtellerie 26/03/1998.







DOSSIER 2

DOCUMENT 2

Document à rendre avec la copie

Répondre aux questions suivantes en remplissant le tableau ci-dessous.

1. Relever dans l'annexe A, 3 éléments marquants dans l'évolution du comportement du consommateur.
2. Proposer alors 3 mesures permettant de répondre à ces nouvelles attentes.

| Nouvelles attentes du consommateur | Mesures correspondantes à mettre en place |
|---|---|
|  |  |
|  |  |
|  |  |

GRUPEMENT INTERACADÉMIQUE II – SESSION 2001

CAP cuisine – Restaurant – Hébergement – Café Brasserie

EP 3

SUJET

Durée : 30 min

4/5

1. Indiquer l' avantage en nature auquel le salarié d'un restaurant a droit lorsqu'il travaille plus de 5 heures par jour.



.....

2. Préciser les règles concernant les taux horaires applicables aux heures supplémentaires .

✎ pour chacune des huit premières heures supplémentaires:.....

✎ pour les heures suivantes :

3. Citer deux cotisations dues par le salarié.



.....



.....

4. Préciser le nom du montant obtenu sur un bulletin de salaire, après avoir retranché du montant brut, les cotisations salariales.



.....

5. Indiquer la juridiction compétente dans le cadre d'un conflit individuel du travail.



.....

Partie réservée aux correcteurs :

| Notes obtenues | CAP |
|---------------------|-------------|
| Dossier 1 | / 8 |
| Dossier 2 | / 6 |
| Dossier 3 | / 6 |
| Total points | / 20 |

GROUPEMENT INTERACADÉMIQUE II – SESSION 2001

CAP cuisine – Restaurant – Hébergement – Café Brasserie

EP 3

SUJET

Durée : 30 min

5/5