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

Études et réalisations Techniques :	Épreuve écrite : 2h30 Coef.1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 mn	0,25
Génie culinaire	30 mn	0,25

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.*
- *Le logiciel "OCÉAN", gérant les examens, permet de noter toute unité au ½ point près. Cette disposition s'applique à cette épreuve E4 qui correspond à l'unité U41.*
- *Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats.*

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ HÉBERGEMENT

L'exactitude et l'interprétation des éléments de réponse sont laissées à l'appréciation du jury

0,5 point : présentation sous la forme d'un rapport (introduction, développement, conclusion)

Le ….mai 200..

X
Assistant de direction

Madame Chivas
Directrice de l'hôtel Champerret

Objet : Commercialisation de l'hôtel auprès du segment chinois.

Madame la Directrice,

J'ai étudié le contexte professionnel de l'hôtel Champerret et j'ai pu constater ses atouts face aux attentes de la clientèle chinoise. En effet il a une situation géographique idéale, il est d'accès aisé, sa capacité et son confort assurent un bon accueil aux groupes.

Cependant afin de maintenir et de voir augmenter sa part de clientèle chinoise en fin de semaine, ces atouts ne doivent pas rester dans l'ombre. Il serait donc opportun de créer un forfait touristique à destination de ce segment afin de commercialiser au mieux notre établissement et de fidéliser les Tours opérateurs chinois.

Dans un premier temps j'ai rappelé la législation applicable à l'organisation et la vente de voyages et j'ai analysé les attentes de la clientèle chinoise en terme d'hébergement, de restauration et de loisirs afin de concevoir un forfait 3 jours adapté à ce segment.
Dans un second temps j'ai exposé les objectifs du contrôle qualité ainsi que les principaux outils.

Études et réalisations Techniques :	Épreuve écrite : 2h30 Coef.1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 mn	0,25
Génie culinaire	30 mn	0,25

1.1 PREMIÈRE PARTIE (7 points)

1.1.1 Législation applicable à l'organisation et la vente de forfait touristique (1 point)

(Liste non exhaustive – 4 X 0.25)

- L'hôtelier souhaitant créer un forfait touristique doit être titulaire d'une habilitation délivrée par la préfecture.
- Un forfait est **un service vendu à un prix tout compris** dépassant 24 heures ou incluant une nuitée
- Un forfait doit inclure une **des combinaisons suivantes** : transport et logement, logement et autres services touristiques.
- L'hôtelier qui vendrait des forfaits sans habilitation risque 7500 € d'amende et 6 mois d'emprisonnement.
- *le chiffre d'affaires « hébergement / restaurant » doit être supérieur ou égal à 50% du montant total du forfait d'après la législation sur les forfaits touristiques. (ne figure pas dans l'annexe 1)*

1.1.2 Attentes et besoins de la clientèle chinoise (1,5 points)

(Liste non exhaustive)

Besoins	Attentes En terme d'hôtellerie, de restauration et de loisirs
Sécurité	Forfait tout compris Visites encadrées par un guide Restaurant chinois de préférence
Orgueil	Goût pour les marques françaises et la parfumerie Personnel ou guide parlant chinois
Nouveauté	Découverte de Paris ½ journée de shopping, Louvre, Tour Eiffel, Versailles, Promenades en bord de Seine, Lido ou Moulin Rouge Découverte des quartiers branchés
Confort	Hôtel 3*
Argent	100€ par jour pour l'hébergement et la restauration (8 à 10€ par personne pour un repas) 430€ pour les dépenses personnelles par séjour Forfait tout compris
Sympathie	Voyage en groupe

Cette présentation n'est donnée qu'à titre indicatif. Toute autre présentation claire et synthétique sera acceptée. Autre possibilité :

	BESOINS ET ATTENTES
HÔTELLERIE **(0.5 point)**	…..
RESTAURATION **(0.5 point)**	…..
LOISIRS **(0.5 point)**	…..

Études et réalisations Techniques :	Épreuve écrite : 2h30 Coef.1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 mn	0,25
Génie culinaire	30 mn	0,25

1.1.3 Conception d'un forfait touristique (4.5 points) :

Exemple de forfait :

PROGRAMME	REMARQUES	QTÉS	PRIX UNIT.	TOTAL
JEUDI • Client arrivant en bus d'un pays européen voisin. • Apéritif de bienvenue offert • Soir : Repas à l'hôtel • Hébergement	Demi-pension	24	75.00 €	1800.00 €
VENDREDI : • Petit déjeuner • Transport en Batobus • Matin : Visite du Louvre • Déjeuner : Panier repas de l'hôtel • Après midi : Visite du Louvre (fin) • Soir : Repas à l'hôtel • Hébergement	Forfait 2 jours Billets d'entrée Réservation Demi-pension	24 24 1 24 24	8.00 € 8.50 € 30.00 € 9.00 € 75.00 €	192.00 € 204.00 € 30.00 € 216.00 € 1800.00 €
SAMEDI : • Petit déjeuner • Transport en Batobus • Matin : Visite de la Tour Eiffel • Déjeuner : Panier repas de l'hôtel • Après midi : shopping • Soir : Repas à l'hôtel • Spectacle au Lido • Hébergement	Forfait 2 jours Au sommet Libre Repas spécial (supp.) 23h30 Demi-pension	- 24 24 24 24 24	- 10.50 € 9.00 € 8.00 € 80.00 € 75.00 €	- 252.00 € 216.00 € 192.00 € 1920.00 € 1800.00 €
DIMANCHE : • Petit déjeuner • Transport en RER C • Matin : Visite du château de Versailles • Déjeuner : Panier repas de l'hôtel • Après midi : Visite du château de Versailles (fin) • Départ à 18H00 pour l'aéroport.	Château, Domaine et Jardins (13.5+9+5.5)	24 24 24	5.40 € 28.00 € 9.00 €	129.60 € 672.00 € 216.00 €
	TOTAL			9639.60 €

Coût par personne : 9639.60 € / 24 = 401.65 € / personne

Études et réalisations Techniques :	Épreuve écrite : 2h30 Coef.1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 mn	0,25
Génie culinaire	30 mn	0,25

Le correcteur veillera à la cohérence, la logique et la faisabilité du forfait dans le temps et dans l'espace et à ce que le candidat ait respecté les contraintes suivantes :

Budget : 443,5 €
Thème : Découverte de Paris
Durée : 3 jours (arrivée jeudi et départ dimanche)
Segment de clientèle : groupe chinois de 24 personnes payantes + le guide (gratuité)
Législation : forfait logement + autres services touristiques
CA hébergement/ restaurant > ou = 50% du total forfait

NB1 : le candidat n'a pas à tenir compte de la soirée spéciale mentionnée dans la partie génie culinaire.
NB2 : le candidat peut raisonner uniquement sur cotation individuelle.

Justification

- Le guide interprète bénéficie d'une gratuité sur l'ensemble du forfait (groupe supérieur à 20 personnes). Il pourrait également bénéficier de la gratuité sur les excursions et une chambre single pourrait être accordée sans supplément.
- Le forfait est bien vendu à un prix tout compris inférieur à 443,5 €
- La part consacrée à l'hébergement et la restauration représente plus de 50% de la totalité du forfait :

1800.00+216.00*3/9639,6= 0.63

Soit 63% du montant total du forfait.

2 points : conception du forfait
2 points : proposition chiffrée (avec détail des calculs)
0.5 point (2*0.25) : justification

Études et réalisations Techniques :	Épreuve écrite : 2h30 Coef.1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 mn	0,25
Génie culinaire	30 mn	0,25

1.2 DEUXIÈME PARTIE (2.5 points)

1.2.1 Les 4 outils de contrôle de la qualité, précisez le but et les acteurs

LES OUTILS DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (Liste non exhaustive)

OUTIL DE CONTRÔLE	BUT	ACTEURS
Audit technique	A pour but d'évaluer la qualité d'exécution et de conception. Il se fait toujours à visite découverte. Il peut être réalisé en interne ou en externe. Types de mesure : inspection de chambre, température, éclairage, serviettes, tester les lits…	-Cabinet privé -Direction de l'établissement -Services concernés
Visite client mystère	A pour but d'évaluer la qualité de relation (qualité de l'accueil, niveau de service, pertinence des conseils, efficacité commerciale), par un œil extérieur et objectif. Elle est utilisée pour identifier les dysfonctionnements, pour évaluer les progrès, pour vérifier l'implication d'un franchisé, pour impliquer le personnel, pour se comparer avec les concurrents.	-Client mystère étranger à l'exploitation -Chefs de service (analyse du questionnaire ou de l'audit) -Services concernés
Questionnaire clients	A pour but d'évaluer les items de qualité pour mesurer un éventuel écart avec la qualité voulue par l'hôtelier (performances et contre-performances)mais aussi pour inciter le client à émettre un avis	-Le client -Dépouillement au siège de la chaîne ou cabinet d'audit -La direction
Enquête clientèle	A partir d'un échantillon représentatif de clients ayant résidés dans l'établissement, il s'agit d'enquêter au bon endroit, où le client sera prêt à répondre dans la quinzaine suivant son séjour.	-Présentation de l'action par la réception (check-out) -L'échantillon de clients -Analyse par le siège ou un cabinet d'audit
Table ronde ou l'entretien client (FOCUS GROUP)	Recueillir l'avis d'un groupe de clients sur : -un thème donné (service, département) -un thème ouvert (appréciation générale sur la prestation) -sur les mesures mises en place (qualité perçue)	-Un panel de clients (10 maxi) renouvelé régulièrement -Un animateur si possible extérieur -La direction pour analyse

0.5 point : présentation sous forme de tableau
2 points : 4*0.5 (par outil)

Études et réalisations Techniques :	Épreuve écrite : 2h30 Coef.1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 mn	0,25
Génie culinaire	30 mn	0,25

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ RESTAURATION

Vous devez obtenir un total sur 20 points.
Après correction : ce total doit être divisé par 4 pour être ramené sur 5 points.

2.1 CORRECTION ANNEXE A (9 points)

Famille	**Produit** *(0.5 pt par produit)*	**Région française correspondante** *(0. 5 pt par région)*
ABA Anisés	Pastis, Ricard, Pernod, Casanis,	Sud Est, Corse
ABA Gentianes	Suze, Avèze, Salers	Jura, Auvergne, Corrèze
ABV Vermouths Ou Quinquinas	Noilly Prat, Chambéry Byrrh, Dubonnet, Cap Corse	Languedoc-Roussillon, Savoie Roussillon, Languedoc-Roussillon, Corse
VDN	Muscat de Rivesaltes Muscat de Beaumes-de-Venise Muscat du Cap corse	Languedoc-Roussillon Vallée du Rhône Corse
VDL	Pineau des Charentes Floc de Gascogne	Charentes Gers
Eaux de Vie de vin	Cognac Armagnac	Charentes Gers
Eaux de Vie de plantes	Rhum	Martinique (AOC)...
Eaux de vie de fruits	Eaux de vie de Quetsche, de mirabelle...	Alsace, Corse...
Liqueurs	Izarra Grand Marnier Cointreau	Pays Basque Ile de France Loire

Liste non exhaustive. Comptez 0,5 point par produit et par région **(Il n'est demandé qu'un produit et qu'une région par cellule).**

Études et réalisations Techniques :	Épreuve écrite : 2h30 Coef.1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 mn	0,25
Génie culinaire	30 mn	0,25

2.2 proposition d'un cocktail

Fiche descriptive cocktail (5 points)

NOM : *LE FRANCILIEN (0.5 pt) nom original et correspondant au thème*	
MODE D'ÉLABORATION : ***(0.25 pt)*** *Au shaker*	**VERRE UTILISÉ :** ***(0.25 pt)*** *Verre à cocktail*

COMPOSITION ***(2 pts)***		**ARGUMENTAIRE DE VENTE** : ***(2 pts)***
PRODUITS	**QUANTITÉS EN CL**	
Jus d'orange Cognac Grand-marnier	2 cl 3 cl 2 cl	Le Francilien est un cocktail ambré, rafraîchissant, mettant en œuvre des produits français de qualité, aux douces notes d'oranges amères

2.3 proposition de 3 animations (6 points)

Liste non exhaustive

	Propositions ***(1 pt par proposition)***	**Moyens** ***(0.5 pt par moyen)***	**Justifications** ***(0.5 pt par justification)***
Exemple d'animation	*Projection d'un diaporama sur les différentes visites inscrites au programme de leur séjour*	*Vidéo Projecteur Écran*	*Première accroche au thème qui va être développé pendant leur séjour.*
Animation 1	Fond musical français	Chaîne HIFI	Découverte de la culture musicale française
Animation 2	Documentation autour des produits présentés au buffet	Dépliants Brochures Affiches bouteilles	Découverte du patrimoine gastronomique français
Animation 3	Réalisation du cocktail au shaker	Buffet, shaker, boissons	Découverte d'un savoir-faire

Études et réalisations Techniques :	Épreuve écrite : 2h30 Coef.1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 h 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 mn	0,25
Génie culinaire	30 mn	0,25

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ GÉNIE CULINAIRE

Liste non-exhaustive, le jury veillera à la pertinence des réponses

QUESTION 3.1 – 9 POINTS (à ramener sur 5 pour le barème final)

APPELLATIONS	**Justification** (0.5 pt par justification)	**Techniques mises en œuvre pour la préparation** (0.5 pt par technique)
FOIE GRAS MI-CUIT SUR PAIN DE CAMPAGNE	Représentatif de la gastronomie Facilité de dressage et d'envoi Pain français	Cuisson sous vide ou traditionnelle
TERRINE DE LOTTE ET DE PÉTONCLES SAUCE TARTARE	Mélange de crustacés et poissons Finesse du produit Sauce traditionnelle	Mousseline de poisson Pétoncle entière Mayonnaise traditionnelle Garniture tartare
MESCLUN AU CHAVIGNOL ET PETITS LARDONS, VINAIGRETTE DE FRAMBOISE	Touche de fraîcheur du mesclun Typicité du chèvre (AOC) Croustillant des lardons Vinaigrette typée	Salade mélangée Toast + chèvre gratiné Vinaigrette traditionnelle
CÔTE DE VEAU AUX MORILLES ET SON GRATIN DAUPHINOIS	Viande noble Touche boisée de la sauce morille Gratin classique de la gastronomie	Cuisson sous vide (saisir + cuisson) Velouté crémé + morilles détaillées Pomme de terre à la crème et lait
SUPRÊME DE VOLAILLE AU CIDRE ET AUX POMMES	Produit apprécié des asiatiques Sucré / salé Représentatif de la Normandie Utilisation d'un fruit en garniture	Cuisson sous vide Réduction cidre, fond de volaille et crème Sauter pomme fruit
DOS DE SAUMON À L'UNILATÉRAL, TAGLIATELLES DE LÉGUMES, BEURRE BLANC	Poisson moelleux avec différentes textures Mise en valeur des légumes traditionnels Beurre blanc classique	Saumon sauté en poêle anti-adhésive Tagliatelle de légumes et cuisson vapeur Réduction beurre blanc
POIRES POCHÉES AU VIN ROUGE ET SA BRIOCHE PERDUE, SORBET AU CASSIS	Mise en valeur d'un fruit cuit au vin Mise en valeur d'une brioche Fraîcheur et goût puissant du sorbet	Pocher sous vide au vin rouge Sorbet industriel Brioche traitée comme un pain perdu
PARIS BREST	Dessert typiquement français	Pâte à choux Crème pralinée amandes
TARTE FINE AUX FIGUES, SAUCE VANILLE	Utilisation d'un fruit typique Croustillant du feuilletage Finesse de la crème	Feuilletage surgelé Crème d'amandes Figues en tranches Cuisson traditionnelle Cuisson crème anglaise

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.