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 : 2 h 30		Coefficient : 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

Les durées prévues pour chaque partie sont conseillées.

Brevet de Technicien Supérieur

Hôtellerie – Restauration

Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques

Épreuve écrite : 2 h 30 Coefficient : 1

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9 ;
4 pages de texte numérotées de 2/9 à 5/9
et 4 pages d'annexes numérotées de 6/9 à 9/9.

Base Nationale de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

Attention :

Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines (Hébergement, restauration, génie culinaire) sur des copies séparées et anonymées par leur numéro de candidat.
L'annexe A sera à joindre à la copie de génie culinaire.

La calculatrice est autorisée (circulaire 99-186 du 16.11.99).

Tout autre matériel est interdit.

Avertissement : si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu de l'annexe vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 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

« LA PART DES ANGES »

Base Nationale de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

Situé à Jaunay Clan, près de Poitiers, l'hôtel **« LA PART DES ANGES »** est un établissement 3 étoiles.
Il est situé près du Futuroscope à cinq minutes du parc d'attractions.

Cet établissement reçoit principalement une clientèle touristique individuelle sur toute l'année, et ponctuellement des groupes. Depuis quelques années, on constate une baisse significative du taux d'occupation.

Engagé(e) comme **assistant(e) de direction** à l'hôtel « LA PART DES ANGES », vous êtes chargé(e) de l'amélioration du taux d'occupation en favorisant la venue des groupes « tourisme de loisirs ».
À cette fin, le directeur vous propose de procéder comme suit :

- Proposer un devis chiffré pour l'accueil de groupes « Tourisme & Loisirs » ;
- Élaborer une procédure d'arrivée des groupes à l'hôtel ;
- Concevoir une grille d'évaluation ;
- Mettre en place une formule buffet au niveau de l'organisation en restauration et de propositions culinaires.

La documentation jointe se compose des éléments suivants :

Fiche signalétique	Annexe 1	Pages 6/9 et 7/9
Proposition de buffet (**un exemplaire à rendre avec la copie de génie culinaire**)	Annexe A	Pages 8/9 et 9/9

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

Afin de permettre à l'hôtel « LA PART DES ANGES » d'augmenter son taux d'occupation qui baisse régulièrement depuis trois ans, le directeur, monsieur HERERO, nouvellement nommé par le propriétaire, envisage de travailler avec le tour opérateur GTA (Gulliver-Travel-Agency), spécialisé dans la clientèle groupes « Tourisme & Loisirs » et en particulier la clientèle asiatique.

En qualité d'assistant(e) de direction, vous êtes chargé(e) de seconder le responsable de réception, actuellement en congé maladie depuis plus de 15 jours et vous devez diriger l'équipe de réception.

Les cinq réceptionnistes de l'établissement ont, jusqu'à présent, travaillé principalement avec des clients individuels.
Vous souhaitez mettre en place des outils qui permettront aux réceptionnistes d'optimiser la qualité de l'accueil des groupes.

Base Nationale de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

TRAVAIL À FAIRE

1.1. Vous recevez une demande en vue de l'accueil des groupes « Tourisme & Loisirs » en formule « bed and breakfast ». **Rédigez** un courrier commercial accompagné d'un devis ou note pro-forma prenant en compte les éléments suivants :

- pour tous les week-ends de l'été (les nuits du vendredi, samedi et dimanche inclus pendant 8 week-ends) :
  - quarante personnes hébergées en chambres à 2 lits séparés ;
  - deux personnes hébergées chambres individuelles (chauffeur et guide).

1.2. **Proposez** la procédure d'arrivée des groupes en faisant apparaître, dans un tableau ou un schéma, les étapes clés, la démarche, les documents utilisés, **de la préparation de l'arrivée du client jusqu'à son départ.**

1.3. **Élaborez** une grille d'évaluation comportant six critères permettant de mesurer les capacités techniques et comportementales des réceptionnistes lors de l'accueil d'un groupe.

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 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

2. Restauration et connaissances des boissons (5 points)

Afin de faciliter la restauration des groupes « Tourisme & Loisirs » en forfait demi-pension, monsieur HERERO souhaite proposer une « **formule buffet** » plus conviviale et plus actuelle qui nécessitera un nouvel agencement de la salle des petits déjeuners.

Données techniques d'implantation du buffet :

L'emprise totale du buffet se compose de :

- sa surface au sol, *L* x *l* : *L* (sa longueur est égale à 3 mètres linéaires pour 20 personnes + 1 mètre pour 15 personnes supplémentaires) et *l* (sa largeur est égale à 0,90 mètre),
- la surface nécessaire au service derrière le buffet, soit : *L* x 1 mètre,
- la surface nécessaire à l'accessibilité des clients devant le buffet, soit : *L* x 2 mètres.

Cette « formule buffet » sera vendue au prix de 32 € TTC et sera composée :

- de crudités et salades ;
- d'entrées froides et chaudes ;
- d'un choix de deux plats principaux chauds accompagnés de leurs garnitures ;
- d'un assortiment de desserts ;
- de boissons.

TRAVAIL À FAIRE

Monsieur HERERO vous demande de réfléchir à l'implantation du mobilier de cette salle pour un groupe de 80 personnes.

2.1. Dans le but de déterminer la capacité d'accueil, **citez** quatre éléments à prendre en compte pour déterminer la surface d'occupation au sol par client.

2.2. En sachant que monsieur HERERO a opté pour une occupation au sol de 1,5 m^2 par client (hors buffet), il vous demande de **calculer :**

- la surface au sol du buffet ;
- la surface nécessaire au service et à l'accessibilité des clients ;
- l'emprise totale du buffet ;
- la surface globale de la prestation.

Concluez sur la faisabilité du projet.

Il souhaite également maîtriser la rentabilité de cette nouvelle formule en limitant le coût des boissons à 2,50 € H.T. par personne.

2.3. **Proposez** les boissons (trois au minimum) qui seront incluses dans cette formule en justifiant vos choix, tant qualitatifs que quantitatifs.

Base Nationale de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 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

3. Génie culinaire (5 points)

Afin de répondre aux exigences de la clientèle groupe, la direction vous demande de réfléchir sur la mise en place de la formule buffet, vendue à 32 € TTC (boissons comprises).

Cette formule destinée à la clientèle groupe devra intégrer les critères suivants :

- des produits qui respectent la saison estivale ;
- une valorisation des produits du bassin méditerranéen ;
- une préparation culinaire face au client.

Afin de faciliter le travail de la cuisine, vous décidez d'acheter :

- une plancha électrique permettant de cuisiner devant le client un des deux plats chauds ;
- un bain-marie électrique ;
- une vitrine réfrigérée de présentation et de stockage en froid positif de cinq rayonnages GN 1/1.

TRAVAIL À FAIRE :

3.1. En complétant **l'annexe A, proposez** en **justifiant** votre choix :

- une entrée froide ;
- un poisson cuit à la plancha, accompagné d'une poêlée méditerranéenne ;
- une viande garnie qui tienne compte des contraintes techniques liées au maintien en température au bain-marie.

3.2. **Donnez la signification** du terme « GN 1/1 » (530 x 325 mm) et **précisez** l'intérêt que présente l'utilisation d'un matériel relevant de cette norme.

L'ANNEXE A EST À RENDRE AVEC LA COPIE DE GÉNIE CULINAIRE

Base Nationale de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 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

Annexe 1

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HÔTEL « LA PART DES ANGES ★★★ »
5, Place de la Fontaine
F-86130 JAUNAY CLAN
Téléphone : 05.49.49.58.37 Télécopie : 05.49.49.67 34
Email : hotel.part-des-anges@orange.fr

L'ACCÈS

En voiture : RN 10 (sortie Futuroscope) ou A 10 (sortie N°28).
En avion : Aéroport POITIERS – BIARD, à 10 km de l'hôtel.
En train : Sur la ligne TGV Atlantique : Gare « TGV – Futuroscope » (1 km) ou Gare de Poitiers (12 km).

L'HÔTEL

Il a été construit en 1992 et racheté depuis peu par un nouvel investisseur. L'hôtel propose un hall d'accueil spacieux ainsi qu'un espace dédié à l'accueil des groupes. Les chambres ont été entièrement rénovées.
95 chambres réparties sur 4 niveaux :

- **50** chambres à grand lit.
- **45** chambres à deux lits.

Toutes les chambres sont équipées de téléphone, télévision par satellite et possibilité d'avoir le « Pay-TV » ainsi que des prises pour matériel informatique et un accès wifi.
Les chambres 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

- le **restaurant traditionnel** « *AU MARAIS POITEVIN* », propose une cuisine originale et gourmande, d'une capacité de 100 places ; il est doté d'une terrasse d'été de 50 places,
- la **salle de petits déjeuners** ouvre sur le jardin et se transforme en salle de réunions d'une superficie de **150 m²**,
- le service de petits déjeuners en chambre.

LES ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS ET LES SERVICES

- Parking en sous-sol de 75 places avec vidéo-surveillance (gratuit pour les clients),
- Places de parking à l'extérieur,
- Mise à disposition de vélos,
- Espace détente,
- Service pressing.

À PROXIMITÉ

- Le Futuroscope,
- Le centre des affaires et le parc des expositions de Poitiers.

Base Nationale de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h 30		Coefficient : 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

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT *(Suite)*

TARIFS INDIVIDUELS TTC EN 2012

	Basse saison (novembre à mars)	**Haute saison** (d'avril à octobre)
Chambre 1 ou 2 personnes	185,00 €	205,00 €
Supplément 3ème personne	20,00 €	25,00 €

Buffet petit déjeuner par personne	14,00 €

TARIFS GROUPES TTC EN 2012

Par personne en demi-double
Une gratuité (demi-double) pour 20 personnes payantes
1 repas par personne = 15 euros

Basse saison

½ Double (formule B/B = chambre et petit-déjeuner)	**Supplément single**
71,00 €	40,00 €
Ventilation forfait ½ double : - 11,00 € en petit déjeuner - 60,00 € en hébergement	

Haute saison

½ Double (chambre et petit déjeuner)	**Supplément single**
86,00 €	45,00 €
Ventilation forfait ½ double : - 11,00 € en petit déjeuner - 75,00 € en hébergement	

Base Nationale de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

ANNEXE A

PROPOSITION DE BUFFET

COMPOSITION	INTITULÉ DES PLATS	JUSTIFICATION DU CHOIX DU PLAT
1 SALADE	**Salade de penne tricolore aux tomates confites**	**Rapidité de réalisation, faible coût de matières premières, respect de la saisonnalité, couleur, saveur, … Possibilité de maintien au froid du produit.**
1 ENTRÉE FROIDE		
1 POISSON À LA PLANCHA **----------** **GARNITURE**	**----------** **Poêlée Méditerranéenne**	**----------** **Produits régionaux, de saison et utilisation du bain-marie pour le stockage**
1 VIANDE + GARNITURE		
1 DESSERT	**Soupe de fraises au basilic**	**Possibilité de réalisation en mise en place, respect de la saison estivale, stockage aisé, …**

Base Nationale de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

ANNEXE A

PROPOSITION DE BUFFET

COMPOSITION	INTITULÉ DES PLATS	JUSTIFICATION DU CHOIX DU PLAT
1 SALADE	**Salade de penne tricolore aux tomates confites**	**Rapidité de réalisation, faible coût de matières premières, respect de la saisonnalité, couleur, saveur, … Possibilité de maintien au froid du produit.**
1 ENTRÉE FROIDE		
1 POISSON À LA PLANCHA **----------** **GARNITURE**	**----------** **Poêlée Méditerranéenne**	**----------** **Produits régionaux, de saison et utilisation du bain-marie pour le stockage**
1 VIANDE + GARNITURE		
1 DESSERT	**Soupe de fraises au basilic**	**Possibilité de réalisation en mise en place, respect de la saison estivale, stockage aisé, …**

Base Nationale 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.