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 2013 Option A – Mercatique et gestion hôtelière

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.

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

Brevet de Technicien Supérieur

Hôtellerie – Restauration

Option **A – Mercatique et gestion hôtelière**

Études et réalisations techniques

U41 – Analyse de réalisations techniques

Épreuve écrite : 2 h 30 **Coefficient : 1**

Ce sujet comporte **13** pages numérotées **1/13** à **13/13** ;
4 pages de textes numérotées de **2/13** à **5/13**
et **8** pages d'annexes numérotées de **6/13** à **13/13**

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

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

« URBARHEIMS »

L'hôtel **« *URBARHEIMS* »** est un établissement 3* indépendant, idéalement situé à proximité des monuments historiques et des centres d'affaires et commerciaux de Reims.

Cet établissement accueille toute l'année des hommes d'affaires, des touristes individuels et des groupes. L'établissement, ouvert en 2009, souhaite poursuivre son expansion en axant ses actions vers la mise en place d'une certification « écolabel » et en développant son activité dans le domaine du « bien-être et vitalité ».

Madame ÉPÉCHY, la directrice de l'hôtel, vous a engagé(e) en tant qu'**assistant(e) de direction**. Vous êtes chargé(e) de travailler sur les dossiers suivants :

- la définition des besoins en personnel et l'organisation du service des étages ;
- la mise en place d'une certification écolabel ;
- la création d'une formule « brunch junior » (enfants de 6 à 12 ans) le dimanche matin ;
- un travail de synthèse sur la sécurité alimentaire et le « bien-être et vitalité ».

La documentation jointe se compose des éléments suivants :

- Fiche signalétique	Annexe 1	Pages 6 et 7
- Étude de poste de la gouvernante (**un exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement**)	Annexe A	Pages 8 et 9
- Produits adaptés à la formule brunch junior (**un exemplaire à rendre avec la copie de restauration**)	Annexe B	Pages 10 et 11
- Fiche technique cocktail (**un exemplaire à rendre avec la copie de restauration**)	Annexe C	Pages 12 et 13

Base Nationale des Sujets d'Examens 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

1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

Madame ÉPÉCHY souhaite maintenir une prestation de haute qualité et développer la mise en place d'une certification écolabel. Elle vous demande de traiter les points suivants :

TRAVAIL À FAIRE :

1.1. Après une expérience négative de la sous-traitance relative à l'entretien des chambres, vous décidez de procéder au recrutement de votre équipe de service des étages.

1.1.1. **Présentez** les différents postes de travail du service des étages et **indiquez** leurs principales tâches.

1.1.2. **Proposez** la fiche de poste de la gouvernante générale (en complétant l'**annexe A)**.

1.1.3. **Déterminez** l'effectif annuel de femmes de chambres nécessaire et **justifiez** vos choix.

1.2. En vue de l'attribution de l'écolabel :

1.2.1. **Proposez,** sous forme de tableau, deux actions pouvant être réalisées au quotidien par votre personnel d'étage en vue d'obtenir cette certification, selon les 4 critères suivants.

- diminution de la consommation d'énergie,
- diminution de la consommation d'eau,
- gestion de la production des déchets,
- utilisation des ressources renouvelables et de substances moins dangereuses pour l'environnement,

1.2.2. **Rédigez** une note d'information (10 lignes maximum), afin de sensibiliser le personnel d'étages à cette démarche.

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

UN EXEMPLAIRE DE L'ANNEXE A
EST À RENDRE AVEC LA COPIE D'HÉBERGEMENT

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 d'adapter l'activité restauration le dimanche au segment « enfants 6 – 12 ans », Madame EPECHY souhaite que vous proposiez une formule brunch en implantant un espace qui leur serait dédié.

TRAVAIL À FAIRE :

2.1. **Proposez** un brunch « enfants 6 – 12 ans », en respectant l'équilibre alimentaire du public ciblé **(annexe B à compléter).**

2.2. **Valorisez** la fiche technique d'un cocktail sans alcool qui sera proposé au buffet à l'aide des données suivantes :

Recette : 2 /10 Sirop Barbapapa, 2/10 Nectar de bananes, 3/10 Jus d'ananas, 3/10 Jus d'oranges. Centilitrage global du cocktail : 10 cl.

Votre fiche cocktail devra nécessairement proposer les points suivants :
- le nom du cocktail,
- la catégorie,
- la verrerie utilisée,
- le décor préconisé,
- le coût matière,
- l'argumentation commerciale.

Extrait de la mercuriale :

Désignation	Contenance	Coût unitaire HT
Sirop barbapapa	0,70 l	5,00 €
Nectar de bananes	litre	1,85 €
Jus d'ananas	litre	1,52 €
Jus d'orange	litre	1,06 €

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

UN EXEMPLAIRE DE L'ANNEXE B ET DE L'ANNEXE C EST À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURATION

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)

Depuis l'ouverture du spa, la fréquentation est à la hauteur des attentes de la direction. Afin de développer une politique de bien-être, de qualité et de sécurité alimentaire pour sa clientèle, la direction souhaite renforcer la traçabilité au sein de son pôle de restauration.

TRAVAIL À FAIRE :

3.1. Dans une note de synthèse de 15 lignes maximum, **définissez** le concept de traçabilité en matière de produits et de procédures utilisés en cuisine, en précisant les intérêts que cette traçabilité apporte à l'entreprise, au personnel et à la clientèle.

3.2. **Proposez** trois sigles permettant d'attester la qualité des produits.

3.3. Le « bien-être » repose, entre autres, sur une cuisine saine et légère. **Indiquez** trois matériels de cuisson moderne qui répondent à ses exigences et **justifiez** vos choix.

Base Nationale des Sujets d'Examens 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 URBARHEIMS★★★
1 rue Edouard MIGNOT
51100 REIMS

Téléphone : 33 (0) 3.26.89.52.00
Fax : 33 (0) 3.26.89.52.98
Email : *urbarheimshôtel@orange.com*

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

L'ACCÈS :

D'accès facile, l'hôtel est très bien desservi grâce à la proximité des transports.
TRAM : Ligne A B / Reims gare centre
BUS : Ligne 4 / Station Mignot
ROUTE (voiture ou bus) : Autoroute A4 / Sortie Reims centre
TRAINS : TGV gare Reims centre

L'HÔTEL :

Dessiné par un architecte contemporain, l'établissement s'intègre parfaitement dans le quartier d'affaires « le Millénium » depuis 2009. Il dispose de 105 chambres réparties sur 5 étages dont 2 sont non-fumeurs :

- 50 chambres à grand lit
- 50 chambres à 2 lits
- 5 suites (1 par étage)

Les étages sont gérés par une gouvernante générale, assistée d'une gouvernantes par étage.

Les chambres, au design contemporain qui laisse place à la lumière et aux couleurs, sont toutes climatisées et parfaitement agencées et insonorisées. Elles disposent d'un accès internet haut débit, d'une télévision écran plat câblée avec Canal+, CNN et Pay-tv, d'un coffre fort, d'un mini-bar, de 2 lignes téléphoniques privées et d'un fax, ainsi que d'un plateau de courtoisie.

Les salles de bains sont équipées d'une douche à l'italienne et d'un bain « balnéo » dans les suites.

LA RESTAURATION :

- Espace lounge (bar et restaurant) ouvert 24h/24 avec une offre adaptée à chaque plage horaire
- Capacité d'accueil 120 couverts
- Pôle de restauration du SPA : l'AFV (Aqua Food Vitality)
- Le petit déjeuner est servi en salle sous forme de buffet et formule brunch le dimanche

Une salle de 120 m², modulable, est utilisée pour les petits déjeuners et permet d'accueillir des groupes.

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 (Suite)

SPA ET BIEN-ÊTRE :

L'espace est ouvert à la clientèle de l'hôtel et à la clientèle extérieure.

- piscine extérieure chauffée ;
- bassin spa ;
- salles de soin, massage, esthétique ;
- sauna, hammam, jacuzzi.

À PROXIMITÉ :

Grâce à une situation privilégiée, les principaux centres d'intérêt se trouvent à quelques dizaines de minutes de l'hôtel.

- **Place d'Erlon :** 5 minutes à pied
- **Caves de champagne :** 10 minutes à pied
- **Prix du ticket de TRAM et BUS :** 1,30 € l'unité, 10 € le carnet de 10

ACTIVITÉ

Taux d'occupation : 80 % en moyenne sur l'année.

- semaine : 92 %
- week-end : 55 %

TARIFS INDIVIDUELS

	Semaine (du lundi soir au vendredi matin)	**Week-end** (du vendredi soir au lundi matin)
Chambre 1 personne	148,00 €	90,00 €
Chambre 2 personnes	172,00 €	120,00 €
Suite	315,00 €	220,00 €
Supplément 3ème personne	23,00 €	20,00 €
Buffet petit-déjeuner par personne	12,00 €	

TEMPS DE TRAVAIL

L'hôtel privilégie la qualité du produit chambre : toutes les chambres sont personnalisées et le « service de la couverture » est donc systématiquement effectué pour chaque chambre occupée.

- le temps moyen de réalisation d'une chambre est de 40 minutes ;
- le temps moyen de réalisation d'une couverture est de 12 minutes ;
- la durée hebdomadaire du travail est de 39 heures par semaine ;
- deux jours de repos par semaine sont accordés ;
- le nettoyage du linge est sous-traité.

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

Exemplaire à rendre avec la copie

ANNEXE A (hébergement)

Fiche de poste « Gouvernante générale »	
Mission générale	
Liaisons hiérarchiques	
Liaisons fonctionnelles	
Liaisons extérieures	
Responsabilités techniques	
Responsabilités humaines	
Évolution de carrière	
Qualités requises	

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

Exemplaire à rendre avec la copie

ANNEXE A (hébergement)

Fiche de poste « Gouvernante générale »	
Mission générale	
Liaisons hiérarchiques	
Liaisons fonctionnelles	
Liaisons extérieures	
Responsabilités techniques	
Responsabilités humaines	
Évolution de carrière	
Qualités requises	

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

Exemplaire à rendre avec la copie

ANNEXE B (restauration)

Produits adaptés à la formule brunch junior

Familles	Propositions « junior » - 2 propositions par famille
Viennoiseries et pains	
Boissons	
Entrées	
Plats chauds	
Produits laitiers	
Desserts	
Divers	
Animations	

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

Exemplaire à rendre avec la copie

ANNEXE B (restauration)

Produits adaptés à la formule brunch junior

Familles	**Propositions « junior »** - 2 propositions par famille
Viennoiseries et pains	
Boissons	
Entrées	
Plats chauds	
Produits laitiers	
Desserts	
Divers	
Animations	

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

Exemplaire à rendre avec la copie

ANNEXE C (restauration)

Fiche technique cocktail

FICHE TECHNIQUE DU COCKTAIL SANS ALCOOL		
NOM :	**CATÉGORIE :**	**MÉTHODE D'ÉLABORATION :**
DÉCOR :	**VERRERIE :**	
ARGUMENTAIRE COMMERCIAL :		

COUT MATIÈRE

Composition	Fraction en 10°	Fraction en cl	Volume Unitaire	Coût Unitaire HT	Coût centilitre	Coût matière produits
				Coût Matière Total HT		

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

Exemplaire à rendre avec la copie

ANNEXE C (restauration)

Fiche technique cocktail

FICHE TECHNIQUE DU COCKTAIL SANS ALCOOL		
NOM :	**CATÉGORIE :**	**MÉTHODE D'ÉLABORATION :**
DÉCOR :	**VERRERIE :**	
ARGUMENTAIRE COMMERCIAL :		

COUT MATIÈRE

Composition	Fraction en 10°	Fraction en cl	Volume Unitaire	Coût Unitaire HT	Coût centilitre	Coût matière produits
				Coût Matière Total HT		

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.