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

U41 – Analyse de réalisations techniques

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

Ce sujet comporte **10** pages numérotées dont **5** pages d'annexes.

Attention : Les candidats veilleront à composer leurs réponses aux trois domaines (hébergement, restauration, génie culinaire) sur des copies séparées et anonymées.

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.

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

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 HORTILLONS »

Construit au début du XX^{ème} siècle à Amiens, l'hôtel « LES HORTILLONS » a été fermé durant une période d'un an afin de réaliser des travaux de rénovation conséquents. Un bâtiment mitoyen à l'hôtel a été acheté et a permis d'agrandir les espaces d'origine.

Une nouvelle image a été donnée à l'hôtel : des chambres plus spacieuses et modernes, des salles de séminaires bien équipées, un « espace affaires », un bar de 30 places, une salle de petits déjeuners de 80 places et un restaurant traditionnel « La Salicorne », de 120 couverts.

Le 15 novembre 2013, l'hôtel « LES HORTILLONS » a ouvert à nouveau ses portes.

Madame Carpentier, directrice de l'hôtel, vous a recruté(e) en qualité d'assistant(e) de direction pour apporter votre expertise dans les trois domaines suivants : hébergement, restauration, génie culinaire.

Les annexes jointes comprennent la description du contexte professionnel ainsi que les documents à rendre avec la copie.

Fiche signalétique de l'établissement	Annexe 1	Pages 6 et 7
Liste des produits du bar	Annexe 2	Page 8
Pause « Vitalité & Bien Être » **(un exemplaire à rendre avec la copie de restauration)**	***Annexe A***	Pages 9 et 10

L'annexe A est fournie en deux exemplaires dont l'un est à rendre complété avec la copie, l'autre pouvant servir de brouillon éventuel.

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

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 Carpentier a constaté une augmentation de la fréquentation de l'hôtel « Les Hortillons » par des femmes d'affaires et souhaite développer une prestation adaptée.

Sachant que la qualité du « produit chambre » et de l'accueil restent pour madame Carpentier une priorité, elle vous demande de traiter les points suivants et de lui présenter vos réponses sous la forme d'un **rapport**.

TRAVAIL À FAIRE :

1.1 Vous travaillez sur les statistiques prévisionnelles de l'année 2014 (Annexe 1). Calculez pour le segment des femmes d'affaires **:**

- le prix moyen chambre H.T.
- le revenu par client ou « Revpac ».

1.2 Afin de se démarquer de la concurrence, madame Carpentier souhaite mettre en place un service personnalisé « à la carte » destiné à la clientèle d'affaires féminine. Le prix de vente prévu est compris entre 10,00 € et 15,00 €.

1.2.1 Madame Carpentier souhaite que vous lui proposiez une appellation pour cette nouvelle prestation. Justifiez vos choix. Précisez quatre composantes de l'accueil personnalisé « à la carte » en matière de service et/ou de produits.

1.2.2 Proposez quatre outils de communication pertinents permettant de valoriser cette nouvelle prestation et de séduire la clientèle ciblée.

1.2.3 Présentez trois actions commerciales, différentes du service personnalisé « à la carte », permettant d'augmenter le chiffre d'affaires prévisionnel par client de ce segment de clientèle.

1.3 Dans l'objectif d'améliorer la qualité de l'entretien des étages, madame Carpentier vous demande d'optimiser l'organisation de ce service.
Élaborez un tableau prévisionnel d'entretien des étages présentant, pour chaque fréquence de nettoyage (hebdomadaire, mensuelle et annuelle), deux actions à réaliser.

1.4 L'équipe de réception fonctionne actuellement avec une chef de réception, trois réceptionnistes tournants et un étudiant en extra pour deux nuits par semaine. Madame Carpentier souhaiterait embaucher un réceptionniste de nuit pour compléter le travail des réceptionnistes de jour.
Listez les éléments devant figurer sur l'annonce d'offre d'emploi destinée aux journaux locaux, spécialisés et sur le site Internet du groupe. Donnez des informations relatives au fond et à la forme de l'annonce.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

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)

La fréquentation de la clientèle féminine « Affaires » étant actuellement en plein essor, madame Carpentier considère que l'offre séminaire proposée à ce jour n'est pas adaptée à ce segment.

Elle souhaite, dans ce domaine également, créer de nouvelles prestations de façon à répondre aux attentes de cette clientèle.

Dans un premier temps, elle envisage de faire évoluer la composition de la **« Pause Complète »** (vendue actuellement 8,00 €) en proposant une « **Pause Vitalité & Bien Être** ». Cette prestation sera axée sur des produits légers et frais. Le prix de vente prévu est de 10,00 € par personne.

Dans un second temps, elle désire proposer à cette clientèle un cocktail sans alcool pour clôturer agréablement la journée de travail.

TRAVAIL À FAIRE :

2.1 Proposez huit composants qui pourraient figurer dans cette nouvelle formule en distinguant la nourriture et les boissons ainsi que le matériel pour la mise en place de cette pause en remplissant **l'annexe A à rendre avec votre copie**.

2.2 Élaborez un cocktail sans alcool, en vous aidant de l'annexe 2 et précisez :

- la recette complète (dosages, ingrédients…) ;
- la méthode d'élaboration ;
- l'argumentation commerciale ;
- le coût matière et son prix de vente TTC.

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

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 aspirations actuelles de vitalité et de bien être et ainsi satisfaire sa clientèle, madame Carpentier vous propose d'accompagner le chef du restaurant de l'hôtel « La Salicorne » dans la mise en place d'une animation proposant des prestations allégées. Elle souhaite informer l'équipe de cuisine et mettre en œuvre rapidement cette prestation.

Pour clôturer les séminaires d'entreprises, des cocktails seront servis dans le patio de l'hôtel. Ceux-ci incluront notamment deux mises en bouche allégées.

TRAVAIL À FAIRE :

3.1 Rédigez une notice qui résume les principes essentiels de la cuisine allégée, en vous appuyant sur les produits de base, les modes de cuisson et les préparations adaptées.

3.2 Proposez une appellation et construisez un descriptif technique pour les deux mises en bouche allégées.

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

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

LES HORTILLONS * * *
4, place Longueville 80000 AMIENS
Tél. : 03-22-22-20-22 Fax : 03-22-22-01-22 - *www.leshortillons.com*
Courriel : *leshortillons@amiens.com*

L'accès :

L'hôtel « Les Hortillons » est un établissement trois étoiles, appartenant à un grand groupe hôtelier. Il est situé au centre ville d'Amiens, capitale régionale de la Picardie.

Les chambres :

L'hôtel « Les Hortillons » possède 90 chambres nouvellement rénovées dans un style résolument moderne, alliant des matériaux nobles, respectueux de l'environnement et esthétiques :

- 40 chambres à grand lit
- 40 chambres à deux lits
- 10 suites

Toutes les chambres bénéficient d'une vue sur la cathédrale gothique d'Amiens ou sur le quartier ancien de Saint-Leu, traversé par les canaux de la Somme.

Tarifs :

	1 personne	2 personnes
Chambre à grand lit	95 €	110 €
Chambre à deux lits	95 €	110 €

La restauration :

Le restaurant traditionnel « La Salicorne », d'une capacité de 120 couverts, propose une cuisine originale et gourmande.

Le petit déjeuner servi en chambre de 6 h 30 à 10 h 00 est proposé à 15 €.
Le petit déjeuner au buffet servi de 7 h 00 à 10 h 00 est proposé à 18 €.

Les séminaires :

- deux salons de 150 m² modulables, au prix de 310 € la journée et 250 € la demi-journée ;
- pause boissons (café, jus de fruits, eaux) : 4 € par pers. ;
- pause complète (café, jus de fruits, viennoiseries, gâteaux) : 8 € par pers. ;
- journée d'étude : 75 € par pers. ;
- séminaire résidentiel : 195 € par pers.

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

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)

L'accueil :

L'hôtel « Les Hortillons » est ouvert toute l'année, la réception est ouverte 24 h sur 24.
Un patio de 160 m², protégé par une verrière, offre à la clientèle un coin détente très lumineux, la télévision grand écran, un coin lecture et informations touristiques, un point affaires avec accès Wifi gratuit, un billard et des jeux de salons.

Les services à la clientèle :

- gare SNCF à 10 minutes à pied ;
- 8 navettes par jour pour la gare TGV située à 30 minutes ;
- aéroport de Beauvais Tillé à 50 km (navette toutes les heures en semaine) ;
- garage en sous-sol au prix de 4 € la place ;
- dépose minute pour les cars de transport face à l'hôtel et parking bus surveillé à 300 mètres de l'hôtel, le long de la Somme ;
- local à bagages.

Les activités annexes :

- piscine, patinoire, balnéothérapie au Coliséum à 3 mn à pied (de 10 à 20% de réduction) ;
- visite guidée des jardins sur l'eau en barque traditionnelle (5 € par pers.) ;
- centre équestre de l'hippodrome d'Amiens (20 % de réduction) ;
- musée Jules Verne (3 € par pers.) ;
- musée de Picardie (4 € par pers.) ;
- visite guidée de la Cathédrale (4 € par pers).

Statistiques prévisionnelles pour 2014 :

Taux d'occupation annuel global : 75 %

Segmentation de la clientèle	***Répartition d'occupation par segment***	***Indice de fréquentation par segment***
Hommes d'affaires	36 %	1,10
Femmes d'affaires	24 %	1,20
Groupes de touristes	20 %	1,95
Groupes de sportifs	10 %	1,90
Familles	10 %	2,10

- Chiffre d'affaires Hébergement pour le segment femmes d'affaires : 489 202 € H.T
- Chiffre d'affaires Global pour le segment femmes d'affaires : 563 042 € H.T

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

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 2

Liste des produits du bar

Gamme	Produits	Unité	Prix Hors Taxes (€)
SIROPS	Sirop de menthe	Bouteille de 1 litre	1,80
	Sirop de grenadine	Bouteille de 1 litre	2,10
	Sirop de coquelicot	Bouteille 50 cl	3,10
	Sirop de lavande	Bouteille 50 cl	3,15
	Sirop de cannelle	Bouteille 50 cl	2,75
	Sirop de sucre de canne	Bouteille de 1 litre	2,81
	Sirop de sucre 0 %	Bouteille 50 cl	4,00
	Sirop de rose	Bouteille 50 cl	3,18
JUS DE FRUITS ET SODAS	Jus d'orange	Bouteille de 1 litre	1,12
	Jus de citron	Bouteille de 1 litre	1,65
	Jus d'ananas	Bouteille de 1 litre	1,56
	Jus de pomme	Bouteille de 1 litre	1,32
	Jus de raisin	Bouteille de 1 litre	1,45
	Perrier	Bouteille de 1 litre	1,77
	Schweppes agrumes	Bouteille de 1 litre	1,48
JUS DE LÉGUMES	Jus de carottes	Bouteille de 1 litre	1,72
	Jus de concombre	Bouteille de 1 litre	1,83
	Jus de betteraves	Bouteille de 1 litre	1,98
FRUITS ET LÉGUMES	Menthe fraîche	Botte	1,10
	Céléri branche	kg	2,84
	Pomme Pink Lady	Pièce	0,50
	Kiwi	Pièce	0,20
	Ananas Victoria	Pièce 400 g	3,50
	Carambole	Pièce	1,10
	Mangue	Pièce	2,25
	Fraises	Barquette de 500 g	3,00
	Framboises	Barquette de 125 g	2,80
	Groseilles	Barquette de 125 g	1,90
	Cerises	Kg	5,10
	Citron vert	Pièce	0,75
ÉPICERIE	Sucre semoule	Paquet de 1 Kg	1,25
	Bonbons à la violette	Sachet de 125 g	2,80
	Crème fraîche liquide	Bouteille de 1 litre	3,40

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

Un exemplaire à rendre avec la copie de RESTAURATION

Annexe A : Pause « Vitalité & Bien Être »

Remarque : les quantités ne sont pas demandées.

Pause « Vitalité & Bien Être »			
Boissons		**Nourriture**	
Chaudes et froides	**Matériels**	**Denrées**	**Matériels**

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

Un exemplaire à rendre avec la copie de RESTAURATION

Annexe A : Pause « Vitalité & Bien Être »

Remarque : les quantités ne sont pas demandées.

Pause « Vitalité & Bien Être »			
Boissons		**Nourriture**	
Chaudes et froides	**Matériels**	**Denrées**	**Matériels**

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

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.