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.

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

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 des questions ou encore le contenu des annexes 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

« LE CARDINAL DES MERS »

Situé sur l'Ile d'Oléron, en Charente-Maritime, « Le Cardinal des Mers » est un établissement 4 étoiles doté d'un restaurant gastronomique. Réputé pour sa situation exceptionnelle, l'hôtel-restaurant, de style « Le Corbusier », parfaitement intégré au site naturel, offre une vue spectaculaire sur l'océan.

Il accueille essentiellement une clientèle individuelle et familiale française mais également étrangère, en particulier britannique, indo-européenne et, de plus en plus, russe. Dans un environnement sauvage et préservé, l'établissement désire affirmer sa volonté de s'inscrire dans une démarche en adéquation avec le développement durable.

Soucieux d'écologie, de la qualité des conditions de travail et du respect de l'individu, monsieur LEMOINE, directeur de l'établissement vous confie diverses missions.

Employé(e) en qualité d'assistant(e) de direction, vous devez étudier les domaines suivants en vous appuyant sur les annexes :

- **Hébergement** : adapter l'établissement aux nouvelles exigences environnementales et commerciales.
- **Restauration** : promouvoir la vente de produits de la mer au restaurant en lien avec la filière locale.
- **Génie culinaire** : améliorer les actions liées à la sécurité sanitaire en cuisine et proposer des amuse-bouches.

La documentation jointe se compose des éléments suivants :

- Fiche signalétique de l'établissement	Annexe 1	Pages 6 et 7
- Informations relatives à l'activité de l'hôtel	Annexe 2	Page 8
- Informations relatives à la gestion des produits d'accueil	Annexe 3	Page 8
- Composition plateau de fruits de mer « classique » (**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'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

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)

Monsieur LEMOINE vous a recruté en qualité d'assistant(e) pour redynamiser l'établissement. Il souhaite, en effet, mieux répondre aux attentes des clients, des consommateurs en général, et aux nouvelles contraintes administratives et commerciales.

Il vous confie la gestion de trois dossiers :

- la gestion des produits d'accueil ;
- la mise en conformité de l'hôtel aux normes d'accessibilité pour l'accueil des personnes à déficience visuelle ;
- les moyens à mettre en place afin d'inciter le client à réserver directement sur le site internet de l'hôtel.

PREMIÈRE PARTIE

Monsieur LEMOINE, soucieux de mieux maîtriser les coûts et de proposer des produits répondant davantage à une exigence environnementale, vous demande de réaliser une étude comparative de la consommation théorique et réelle des savons sur une saison.

1.1. À l'aide des annexes 1, 2 et 3, calculer la consommation théorique des savons dans les salles de bain de l'hôtel « Le Cardinal des Mers » pour la saison écoulée. Justifier les calculs.

1.2. Calculer l'écart entre la consommation théorique et la consommation réelle (annexe 3). Commenter la situation.

1.3. Pour mieux répondre aux attentes spécifiques des clients de l'établissement et se démarquer de la concurrence, monsieur LEMOINE vous demande de lui proposer de nouveaux services et produits d'accueil destinés aux femmes d'affaires et aux enfants.

DEUXIÈME PARTIE

La mise en conformité de l'établissement aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR), les personnes à déficience auditive et mentale est achevée, conformément à la loi du 10 juillet 2014.
Monsieur LEMOINE doit à présent se consacrer à l'adaptation des infrastructures pour l'accueil des personnes en situation de handicap visuel.

1.4. Proposer à monsieur LEMOINE des aménagements spécifiques à l'accueil des clients à déficience visuelle pour le hall d'accueil et la chambre.

1.5. Rédiger à l'attention de l'équipe de réception une procédure relative à la préparation de l'arrivée et à l'arrivée de cette clientèle.

TROISIÈME PARTIE

Il est difficile de se passer des réseaux des Online Travel AgencieS (OTAS type Booking, Expédia, etc.). Néanmoins, la direction revendique son indépendance commerciale et désire proposer un site de réservation en ligne regroupant des hôteliers locaux de catégories et de structures différentes. Le client aurait ainsi la possibilité de découvrir l'éventail de l'offre hôtelière affiliée à ce groupement et de réserver en ligne sans intermédiaire.

1.6. Proposer des avantages commerciaux dont pourraient bénéficier les clients réservant par le biais de ce site.

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

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)

En qualité d'assistant(e) du directeur de l'établissement, vous êtes chargé(e) de promouvoir la vente des produits de la mer en lien avec la filière locale, notamment les pêcheries du très actif port de la Cotinière situé à proximité.

Monsieur LEMOINE vous demande d'élaborer une proposition d'un plateau de fruits de mer « classique » pour deux personnes et d'en assurer la promotion.

TRAVAIL À FAIRE :

2.1. Sur l'annexe A, préciser pour chaque famille de produits, l'assortiment et les quantités nécessaires par personne.

2.2. Proposer et caractériser un vin français en accord avec le plateau de fruits de mer (annexe A).

2.3. Présenter des actions de commercialisation internes et externes au restaurant permettant d'en développer les ventes.

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

L'ANNEXE A 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)

Afin de prévenir tous risques sanitaires liés à la manipulation des fruits de mer et respecter le PMS (Plan de maitrise sanitaire), le directeur de l'établissement vous charge de mener une action pour maitriser les points critiques.

Pour le départ à la retraite du président de la section conchyliculture, vous devez proposer un assortiment d'amuse-bouches à base de fruits de mer.

TRAVAIL À FAIRE :

3.1. Proposer les actions que vous devez mettre en œuvre, de la réception à la consommation des fruits de mer, pour éviter tous risques de contamination.

3.2. Concevoir une proposition (appellation et descriptif culinaire) d'amuse-bouches, un chaud, un froid, à base d'huîtres n°3 Marennes-Olé ron.

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

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 LE CARDINAL DES MERS ****
Hôtel - Bar Lounge-Restaurant gastronomique
Île d'Oléron
17 550 DOLUS ÎLE D'OLÉRON
Tél. : +33 (0)5 46 75 77 77 – Fax : +33 (0)5 46 75 42 60
Email : *cardinaldesmershôtel@orange.com*

L'ACCÈS

- **Par avion** : l'aéroport de La Rochelle se trouve à une heure de route, location de voiture possible depuis l'aéroport.
- **En train** : Paris se trouve à moins de 3 heures de train de la Rochelle ou de Surgères, prévoir ensuite 1 heure de voiture jusqu'à l'hôtel.
- **En voiture** : prendre A 10, sortie Saintes, direction Ile d'Oléron ; de Saintes à l'hôtel, compter environ 1 heure de route.

LA PÉRIODE D'OUVERTURE

L'établissement a une activité saisonnière, il est ouvert du 1er mars au 30 novembre de chaque année.

L'HÔTEL

- 80 chambres de 20 à 37m^2 :
  - 16 « Confort » à 2 lits,
  - 24 « Prestige » à grand lit,
  - 24 « Panoramique » à grand lit,
  - 16 « Familiale » à grand lit et 2 lits.
- Les chambres sont dotées de larges ouvertures, avec salle d'eau ouverte, douche « Italienne » et baignoire îlot dans les chambres "Panoramiques" ; elles sont meublées avec mobilier de designer et literie haut de gamme.
- Elles bénéficient d'un équipement moderne : wifi gratuit ; air conditionné ; écran plat LCD ; peignoirs douillets ; service d'étage : minibar ; coffre-fort.

TARIFS

	Basse saison 01/10 au 30/11 01/03 au 15/04	**Moyenne saison** 01/09 au 30/09 16/04 au 30/06	**Haute saison** 01/07 au 31/08
Confort	120 €	140 €	180 €
Prestige	190 €	220 €	280 €
Panoramique	230 €	270 €	345 €
Familiale	210 €	245 €	315 €
Petit déjeuner	18 €		
1/2 Pension hors boissons (min. 3 jours)	60 €		
Lit supplémentaire	30 €		

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

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)

POLITIQUE ENFANTS

- **Gratuité** pour les enfants de **moins de 10 ans** partageant la chambre des parents.
- En chambre séparée : - 10 % sur le tarif.

LA RESTAURATION

- **Un bar « Lounge »**. À chaque moment de la journée : service café, thé, apéritif ou digestif, cocktail ou glace l'après-midi.

- **Un restaurant gastronomique**. D'une capacité de 60 couverts, ouvert tous les soirs et ouvert le midi uniquement les vendredis, samedis et dimanches, sa cuisine simple et contemporaine à la fois est tournée sur les produits frais et les produits de la mer. Les produits locaux, de grande qualité, sélectionnés rigoureusement sont privilégiés.

- **Une salle de 100 m^2 modulable** pour les petits-déjeuners, peut également être privatisée pour des événements.

PISCINE et JACCUZZI

Accès direct à la plage, l'espace détente de la piscine, chauffée à 28°C, est ensoleillé toute la journée. Ce lieu, d'esprit zen avec son parquet teck, est un endroit propice aux moments de détente, de relaxation, dans un cadre chaleureux.

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

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

INFORMATIONS RELATIVES À L'ACTIVITÉ DE L'HÔTEL

Saison 2014
(de mars 2013 à novembre 2014)

STATISTIQUES	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.
Taux d'occupation	30 %	52 %	67 %	78 %	95 %	100 %	82 %	62 %	44 %
Indice de fréquentation	2,3								
Durée moyenne de séjour	3,4								

Annexe 3

INFORMATIONS RELATIVES À LA GESTION DES PRODUITS D'ACCUEIL

- Les produits d'accueil sont renouvelés à chaque départ.
- La totalité des stocks est entreposée dans une réserve spécifique de l'hôtel, fermée à clé et sous la responsabilité de la gouvernante.
- La gouvernante approvisionne les offices des femmes de chambre en produits d'accueil en fonction des quantités restantes à leur disposition, en moyenne une fois par mois.
- Aucun contrôle n'est effectué dans les offices.

LISTE DES PRODUITS D'ACCUEIL DISPOSÉS DANS LA SALLE DE BAIN

TYPE DE PRODUIT	QUANTITÉ
Savon boite carrée 20 g	1 par personne
Shampooing flacon 40 ml	1 par personne
Gel douche ginseng 40 ml	1 par personne
Kit hygiène (coton démaquillant, coton-tige)	1 par personne
Lait démaquillant flacon 40 ml ou lotion après rasage flacon 40 ml	1 par personne

EXTRAIT DE L'INVENTAIRE PHYSIQUE RÉALISÉ LE 02/12/14

PRODUIT	Stock initial		Entrée		Stock final	
	Date	Quantité	Date	Quantité	Date	Quantité
Savon boite carrée 20 g	28/02/14	1 450	29/03/14	12 000	02/12/14	740
….	….	….	….	….	….	….

Base Nationale des Sujets d'examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Un exemplaire à rendre avec la copie de RESTAURATION.

Annexe A

COMPOSITION DU PLATEAU DE FRUITS DE MER « CLASSIQUE »		
FAMILLES DE PRODUITS	**ASSORTIMENT**	**QUANTITÉ PAR PERSONNE**
COQUILLAGES	• • • •	• • • •
CRUSTACÉS	• • •	• • •
PRODUITS D'ACCOMPAGNEMENT	• • •	• • •

PROPOSITION DE VIN AOP/IGP FRANÇAIS	**CARACTÉRISTIQUES**
	RÉGION : **CÉPAGE :** **COULEUR :** **CARACTÈRES ORGANOLEPTIQUES :**

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

Un exemplaire à rendre avec la copie de RESTAURATION.

Annexe A

COMPOSITION DU PLATEAU DE FRUITS DE MER « CLASSIQUE »		
FAMILLES DE PRODUITS	**ASSORTIMENT**	**QUANTITÉ PAR PERSONNE**
COQUILLAGES	• • • •	• • • •
CRUSTACÉS	• • •	• • •
PRODUITS D'ACCOMPAGNEMENT	• • •	• • •

PROPOSITION DE VIN AOP/IGP FRANÇAIS	**CARACTÉRISTIQUES**
	RÉGION : **CÉPAGE :** **COULEUR :** **CARACTÈRES ORGANOLEPTIQUES :**

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

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.