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 **12** pages numérotées dont **7** pages d'annexes.

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.

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

Tout autre matériel est interdit.

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

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

« HOTEL EE'RBAN »

Ouvert depuis le 1er septembre 2015 à Annecy, l'hôtel « EE'RBAN » constitue le fer de lance d'une nouvelle génération d'hôtels résolument contemporains. Concept urbain novateur, il est le troisième établissement d'une chaîne qui a l'ambition de devenir la référence dans sa catégorie, de casser les codes de l'hôtellerie traditionnelle et de devenir leader sur son marché, avec un objectif de 50 hôtels à l'horizon 2020.

Au 1er mars 2016, après six mois d'ouverture, l'hôtel « EE'RBAN », toujours en phase de lancement, a besoin de faire les ajustements nécessaires, tant au plan de l'organisation que du management hôtelier.

Madame LAURENT, 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 et 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
Commentaire d'un client, monsieur Morel, sur Tripadvisor	Annexe 2	Page 8
Extraits de l'audit interne	Annexe 3	Page 9
Calcul du coût matière petit déjeuner	Annexe 4	Page 10
Indicateurs d'activité **(un exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement)**	**Annexe A**	Pages 11 et 12

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 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)

Madame LAURENT souhaite vous associer sur certains ajustements urgents et prioritaires liés au département hébergement. L'hôtel « EE'RBAN » étant encore en phase de lancement, elle estime que la gestion de la qualité et de la réputation numérique (« e-réputation ») sont prioritaires.

TRAVAIL À FAIRE

Rédiger l'ensemble des éléments de réponse des questions suivantes sous forme d'un rapport.

1.1 Vous travaillez, dans un premier temps, sur le bilan de l'activité des six premiers mois d'ouverture.

1.1.1 Calculer les principaux indicateurs d'activité ainsi que les variations entre le réalisé et le prévisionnel (**annexe A *à rendre avec la copie d'hébergement***).

1.1.2 Commenter la situation de l'hôtel au regard de la prévision et de la concurrence (en 10 lignes).

1.2 La gestion de la réputation numérique, notamment sur le web 2.0 et les réseaux sociaux, constitue une priorité absolue pour madame LAURENT durant cette phase de lancement de l'hôtel « EE'RBAN ». Ainsi, elle envisage le recrutement d'un gestionnaire de communauté (« community manager ») qui pourrait partager son temps au profit des trois hôtels déjà ouverts.

1.2.1 Préparer la réponse aux commentaires du client, monsieur MOREL, à poster sur Tripadvisor (annexe 2).

1.2.2 Justifier le recrutement en détaillant les tâches qui pourraient être confiées au « community manager » dans le cadre de la communication numérique.

1.3 Madame LAURENT vous sollicite également à propos du plan de formation du service hébergement. Elle vous demande d'optimiser la formation du personnel du service des étages, en collaboration avec la gouvernante générale. Vous disposez de l'extrait d'un audit interne (annexe 3).

1.3.1 Dresser un bilan détaillé du niveau de compétences et de l'investissement du personnel du service des étages.

1.3.2 Proposer, en vous appuyant sur ce bilan, et en les hiérarchisant, trois séances de formation à réaliser rapidement. Justifier leur classement.

L'ANNEXE A EST À RENDRE AVEC LA COPIE D'HÉBERGEMENT.

Base Nationale des Sujets d'Examens 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)

Le concept « EE'RBAN » est notamment fondé sur un « super petit-déjeuner », censé permettre de distinguer cette chaine d'hôtels de ses concurrents.

La dernière enquête de satisfaction laisse apparaitre des failles qualitatives et notamment :

- un petit-déjeuner qui se dit « tendance » mais qui apparait trop « classique » aux yeux d'une majorité de clients interrogés,
- une offre de produits jugés trop communs.

TRAVAIL À FAIRE

Afin de vous démarquer de la concurrence sur le segment banquet votre directeur souhaiterait que l'établissement organise des animations régionales.

2.1 Formuler six propositions autour des produits qui puissent conforter le positionnement « tendance » de l'offre petits déjeuners, de leur présentation et de leur distribution.

2.2 Proposer trois produits bénéficiant soit d'une AOP, soit d'une IGP soit d'un label et pouvant être proposés au petit déjeuner.

2.3 Analyser le pourcentage de coût matière réalisé en comparaison avec l'objectif, en fonction des données précisées dans l'annexe 4.

2.4 Proposer cinq mesures permettant une meilleure maîtrise du coût matière pour le service des petits déjeuners.

Base Nationale des Sujets d'Examens 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

3. GÉNIE CULINAIRE (5 points)

La direction de l'établissement souhaite développer un service de plateau repas en distribution automatique réfrigérée. Cette prestation de restauration offrira un service en continu 24 heures sur 24. Le client devra réchauffer son plat grâce aux équipements proposés dans l'espace petit déjeuner (four, four à micro-ondes, plaques induction, …).

La direction souhaite étoffer sa gamme de plats cuisinés en produisant un plateau repas au sein de l'établissement. La prestation sera composée d'une entrée froide, d'un plat à remettre en température par le client et un dessert. Ce service devra être fidèle à l'activité de l'établissement.

TRAVAIL À FAIRE

3.1 Présenter, sous la forme d'un rapport structuré d'une dizaine de lignes, les avantages et les limites d'une offre de restauration automatique 24h/24h de plateaux repas réfrigérés. Vous aborderez notamment les aspects techniques et organisationnels.

3.2 Proposer le plat principal du plateau repas en valorisant les produits locaux et en respectant un coût matière de 7 €. Votre proposition comportera un intitulé, un descriptif technique et des conseils de remise en température.

Base Nationale des Sujets d'Examens 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

EE'RBAN * * * *

6, boulevard du Lac 74000 ANNECY

Tél. : 04-50-28-20-22 Fax : 04-50-22-88-22 - *www.EE'RBAN .com*

Courriel : *EE'RBAN annecy@EE'RBAN .com*

L'accès

L'hôtel « EE'RBAN » est idéalement situé au centre d'Annecy, sur les bords du Lac. L'accès est simple et rapide depuis les principaux points d'accès (autoroute A43, aéroports d'Annecy, de Lyon Saint-Exupéry et de Genève, Gare d'Annecy).

Le Club

Il propose aux clients un espace forme, un espace business corner, une bibliothèque, des salons en ilots et une salle à manger avec terrasse surplombant le lac d'Annecy. Les clients peuvent boire ou grignoter selon les moments de la journée.

Les chambres

L'hôtel « EE'RBAN » possède 135 chambres contemporaines. D'une surface de 18 m^2, avec une stylique contemporaine, la chambre allie innovation technologique, esthétisme et fonctionnalité.

Les tarifs

L'hôtel « EE'RBAN » propose une gamme étendue de services à un prix « accessible » et « tout inclus ». Le forfait « Club » comprend :

- la chambre pour une ou deux personnes ;
- le petit déjeuner ;
- un accès permanent au Club (bar, salle de sport, business-corner, bibliothèque, salons).

Base Nationale des Sujets d'Examens 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)

Forfait « Club » par jour (pour une ou deux personnes)

	Tarifs 2016
Chambre à grand lit ou à deux lits en semaine.	140 €
Chambre à grand lit ou à deux lits le week-end (nuits de vendredi, samedi et dimanche).	110 €

La restauration

Le « coin repas » est accessible librement et sans supplément. Entièrement « connecté », il propose de quoi se désaltérer (hors boissons alcoolisées qui sont facturées en supplément) et des en-cas à toute heure.
Un restaurant de 20 couverts permet aux clients qui le souhaitent un moment de convivialité et de partage. Sa cuisine sert de support pour la production des plats cuisinés distribués en restauration automatique.
Le petit déjeuner est servi en chambre ou au buffet de 7 h 00 à 10 h 00.

L'accueil

L'hôtel « EE'RBAN » est ouvert toute l'année et la réception disponible 24 h sur 24.

Le client est prévenu par SMS vers midi que son check-in a été effectué. Il reçoit également sur son téléphone portable sa « mobile key » : lien sonore qui déclenche l'ouverture de sa chambre ainsi que le contrôle d'accès au club. Au départ, le check-out s'effectue automatiquement. Le prix annoncé à la réservation, tout compris, est débité automatiquement sur la carte bancaire du client durant la nuit.

Les services à la clientèle

- Parking privé en sous-sol inclus dans le forfait
- Wifi gratuit accessible dans tout l'hôtel
- En chambre : mini-coffre, presse-pantalon, cafetière à dosettes, vidéo à la demande
- Espace forme : machines de cardio et sauna
- Boutique avec sélection de produits locaux et design

Les activités annexes à Annecy, « la Venise des Alpes »

- Au cœur de Savoie Mont-Blanc
- Visite du centre d'Annecy sur ses canaux
- Croisières sur le lac
- Visite du château du Comte de Savoie
- Jardin de l'Europe et Pont des amours

Base Nationale des Sujets d'Examens 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

Commentaire d'un client, monsieur MOREL, sur Tripadvisor

« Dans l'ensemble l'hôtel est agréable, j'aime ce côté contemporain et les forfaits tout compris. Enfin un hôtel qui sort de l'ordinaire et qui répond parfaitement à mes besoins d'homme d'affaires !!!
La chambre est neuve mais la moquette est tâchée. La pomme de douche est entartrée.
Le parking privé est très mal indiqué (panneau caché par la végétation) et quand vous le trouvez, vous êtes coincé dans une descente et on vous indique qu'il faut un mot de passe (qu'il faut demander à la réception) pourquoi ne pas l'indiquer avant ???
Petit déjeuner très bien mais beaucoup d'attente avant d'avoir les boissons chaudes et pas assez de produits régionaux (quel dommage !). J'aurais aussi aimé pourvoir dîner sur place… »

F. Morel

Base Nationale des Sujets d'Examens 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 3

Extraits de l'audit interne

Compétences	Camille	Luisa	Dominique	Renée	Pauline	Sandy
Ranger l'office en fin de service	+	+	-	?	+	?
Approvisionner le chariot d'étages	+	?	-	?	+	+
Faire le lit	+	-	+	?	+	+
Nettoyer la salle de bain	+	+	-	?	+	+
Réaliser l'entretien de la chambre à blanc	+	+	+	-	?	+
Réaliser l'entretien de la chambre en recouche	?	+	+	?	+	+
Répondre de façon adaptée aux demandes des clients	-	-	-	-	-	-
Appliquer les règles d'ergonomie	-	-	-	?	-	+
Utiliser les produits d'entretien à bon escient	+	+	+	-	+	+
Réaliser l'autocontrôle des chambres	-	-	-	?	-	-

<u>Légende</u> :

+ : sait faire et le fait bien

? : sait le faire mais ne le fait pas bien

- : ne sait pas le faire

Base Nationale des Sujets d'Examens 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 4

Calcul du coût matière petit déjeuner

Indicateurs	Résultats sur la période du 01/09/2015 au 28/02/2016
Stock initial petit déjeuner au 01/09/2015 HT (hors taxes)	**2 522 €**
Stock final petit déjeuner au 28/02/2016 HT	**3 232 €**
Achats de denrées et boissons petit déjeuner HT	**58 292 €**
Total consommations petit déjeuner HT	**57 582 €**
Chiffres d'affaires petit déjeuner pour la période HT	**164 520 €**
Coût matière en % réalisé pour la période	**35 %**
Objectif de coût matière petit déjeuner de la période	**29 %**

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

Un exemplaire à rendre avec la copie d'HÉBERGEMENT.

ANNEXE A - Indicateurs d'activité

INDICATEURS	Réalisé du 1er/09/2015 au 31/03/2016	Prévisionnel du 1er/09/2015 au 31/03/2016	Écarts
NOMBRE DE CHAMBRES LOUABLES PAR JOUR	135		
NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE SUR LA PÉRIODE CONSIDÉRÉE	181		
NOMBRE DE CHAMBRES LOUÉES	13 439	11 973	……..
NOMBRE DE NUITÉES	18 546	16 403	……..
CHIFFRE D'AFFAIRES HÉBERGEMENT TTC	……..	……..	……..
TAUX D'OCCUPATION	……..	……..	……..
PRIX MOYEN CHAMBRE TTC	115 €	110 €	……..
REVPAR	……..	……..	……..
INDICE DE FRÉQUENTATION	……..	……..	……..

RÉSULTATS MOYENS SUR LA PÉRIODE DES HOTELS 4 ÉTOILES À ANNECY

Indicateurs	Résultats moyens hôtels 4 * Annecy sur la même période
Taux d'occupation	63 %
Prix moyen chambre TTC	108 €
Revpar	…….
Indice de fréquentation	1,55

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

Un exemplaire à rendre avec la copie d'HÉBERGEMENT.

ANNEXE A - Indicateurs d'activité

INDICATEURS	Réalisé du 1er/09/2015 au 31/03/2016	Prévisionnel du 1er/09/2015 au 31/03/2016	Écarts
NOMBRE DE CHAMBRES LOUABLES PAR JOUR	135		
NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE SUR LA PÉRIODE CONSIDÉRÉE	181		
NOMBRE DE CHAMBRES LOUÉES	13 439	11 973	……..
NOMBRE DE NUITÉES	18 546	16 403	……..
CHIFFRE D'AFFAIRES HÉBERGEMENT TTC	……..	……..	……..
TAUX D'OCCUPATION	……..	……..	……..
PRIX MOYEN CHAMBRE TTC	115 €	110 €	……..
REVPAR	……..	……..	……..
INDICE DE FRÉQUENTATION	……..	……..	……..

RÉSULTATS MOYENS SUR LA PÉRIODE DES HOTELS 4 ÉTOILES À ANNECY

Indicateurs	Résultats moyens hôtels 4 * Annecy sur la même période
Taux d'occupation	63 %
Prix moyen chambre TTC	108 €
Revpar	…….
Indice de fréquentation	1,55

Base Nationale des Sujets d'Examens 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.