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 2017 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.

Brevet de Technicien Supérieur

Hôtellerie – Restauration

Option **A - Mercatique et gestion hôtelière**

Études et réalisations techniques

U41 – Analyse de réalisations techniques

Epreuve écrite : 2 h 30 Coefficient : 1

Ce sujet comporte **9** pages numérotées dont **2** 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.

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2017 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 CLIMATS »

Situé à Dijon, en Bourgogne, l'hôtel « Les Climats » est un établissement quatre étoiles créé dans un immeuble classé monument historique. Il est doté d'un restaurant gastronomique réputé.

L'établissement accueille tout au long de l'année une clientèle essentiellement individuelle, de tourisme et d'affaires, française et étrangère : suisse, anglaise, belge, allemande, asiatique et australienne.

Dans le centre historique de Dijon, face au Palais des Ducs et des États de Bourgogne, idéalement placé en secteur sauvegardé et piétonnier, cet établissement peut profiter du dynamisme :

- de sa ville, classée en 2014 au rang de cité internationale de la gastronomie,
- de sa région par les climats du vignoble de Bourgogne qui sont inscrits depuis juillet 2015 au patrimoine mondial de l'humanité,
- de sa région et de sa ville, lauréates pour appel à projet National « Territoires à énergie positive pour la croissance verte », appel à projets « Ville respirable en cinq ans » et « Territoire zéro déchet et zéro gaspillage ».

Soucieuse de pérenniser l'activité de son établissement et d'attirer une nouvelle clientèle, madame VALLOT, directrice, vous confie différentes missions en votre qualité d'assistant(e) de direction.

- Hébergement : s'adapter à l'évolution de la demande des clients en s'inscrivant dans une démarche d'écotourisme urbain et prendre en compte les nouvelles tendances de réservation de chambres.

- Restauration : mener une étude pour l'ouverture d'une œnothèque et calculer les ratios matières pour la vente des vins au verre.

- Génie culinaire : respecter les impératifs environnementaux et créer une offre snacking.

La documentation jointe se compose des éléments suivants :

- Fiche signalétique de l'établissement		Pages 3 et 4
- Informations relatives à l'œnothèque	Annexe 1	Page 8
- Exemples de propositions de vins au verre pour l'œnothèque **(exemplaire à rendre avec la copie de restauration)**	***Annexe A***	Page 9

L'annexe A est à rendre complétée avec la copie.

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

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

LES CLIMATS ****
Hôtel restaurant gastronomique
2 rue du Palais - 21000 DIJON
Tél / +33(0)3 80 58 30 45
Site internet : *www.climatshotel.com*

L'ACCÈS

- **En train** : la gare est à 10 mn à pied de l'hôtel, liaisons TGV quotidiennes de Paris (1h35), Lille (3h), Lyon (1h45), Zurich (2h25), Strasbourg (2h).
- **Par avion** : aéroport Dijon Bourgogne, à 6 kms de Dijon.
- **En voiture** : accès autoroutier rapide de Paris par l'A6 (3h15), de Metz par l'A31 (2h43), de Strasbourg par l'A36 (3h25), de Genève par l'A39 (2h45), de Lille par l'A26 (4h45). Proximité du tramway : ligne 1.

L'HÔTEL

- 80 chambres de 18 à 22 m^2 :
  - 40 chambres standard à grand lit (160 x 200 cm) dont 4 aménagées pour personnes à mobilité réduite.
  - 20 chambres standard à 2 lits simples (90 x 190 cm).
  - 20 chambres supérieures (180 x 200 cm).
- Les chambres ont été décorées par un designer renommé qui a su préserver les symboles rappelant la Bourgogne. Dotées de la domotique pour la gestion des énergies, elles sont toutes climatisées et insonorisées, équipées de literie avec matelas et surmatelas, minibar, coffre-fort individuel, plateau courtoisie et ses produits du commerce équitable, machine expresso, miroir intégrant un grand écran de télévision LCD et un ordinateur avec connexion wifi, recharge universelle. Les salles de bains équipées de douches à l'italienne sont spacieuses et sont dotées d'une gamme de produits d'accueil écologiques.
- L'hôtel possède un garage surveillé gratuit pour les clients.

Le terme « Climat » en Bourgogne désigne une parcelle de vigne, un terroir viticole. Le choix de ce nom rend hommage à Dijon, porte d'entrée du prestigieux vignoble de Bourgogne.

LES TARIFS DE L'HÔTEL

	Haute saison Avril à juin Septembre à novembre	**Basse saison** Décembre à mars Juillet et août
Chambres initiales	164 €	99 €
Chambres supérieures	184 €	112 €
Petit-déjeuner buffet ou en chambre adulte	17 €	
Petit-déjeuner buffet ou en chambre enfant	9 €	
Lit supplémentaire ou lit bébé	15 €	
Taxe de séjour par jour et par personne	1,50 €	

La conversion des devises est acceptée en règlement de facture.

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

LES PRESTATIONS

- **Le restaurant gastronomique** « **l'Épicurien** » peut accueillir jusqu'à 80 couverts dans une salle du XVII^{e} siècle. Les clients peuvent déguster des spécialités bourguignonnes et bénéficient d'une carte évoluant selon les saisons et les créations du chef.
- **Le bar « La part des anges »** propose un large choix de boissons pour se détendre dans une ambiance chaleureuse.
- **Le room service** propose les petits déjeuners ainsi qu'une carte simplifiée de 11h à 24h.
- **Une salle de 110 m^2** est équipée pour des séminaires ou des repas en famille, entre collègues ou entre amis.
- **L'espace bien-être** au sous-sol, équipé d'un hammam, sauna et douche hydromassante, est gratuit pour les clients de l'hôtel et accessible à la clientèle extérieure. Des produits de soins locaux à base de raisin sont proposés.

LES ACTIVITÉS ANNEXES

Le personnel de l'hôtel est en mesure de conseiller les clients et de les orienter selon leurs envies vers des visites guidées et des excursions :

- **Dijon, ville d'art et d'histoire** : les clients peuvent aller à la découverte des 97 hectares du secteur sauvegardé, classé au patrimoine mondial de l'Unesco depuis 2015, avec ses musées, hôtels particuliers, édifices religieux…
- **Dijon, ville verte** : 700 hectares de parcs et jardins publics remarquables par leur histoire et leur variété botanique et de nombreux autres attraits sportifs et économiques.
- **La route des grands crus** : à quelques minutes du centre de Dijon, avec ses climats de Bourgogne, également inscrits au patrimoine mondial.
- **Le canal de Bourgogne** : possibilité de balades en péniche ou en vélo sur les chemins de halage et le lac Kir (vaste plan d'eau permettant la pratique de sports variés).
- **Les produits régionaux** : Dijon est la ville emblématique de la moutarde, du pain d'épices et de la crème de Cassis.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le linge est loué et traité à l'extérieur. La dotation en linge de bain par chambre est la suivante :

- 2 draps de bain (3 € HT pièce)
- 2 serviettes de bain (2,50 € HT pièce)
- 1 tapis de bain (1 € HT pièce)

Éléments prévisionnels d'activité pour le mois de juin :

- Taux d'occupation : 80,00 %
- Indice de fréquentation : 1,80
- Durée moyenne de séjour : 2,15 jours

Base Nationale des Sujets d'examen de l'enseignement professionnel
Réservé à l'usage de l'établissement

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

Madame VALLOT vous a recruté(e) pour développer l'activité de l'hôtel dans une démarche environnementale.

Elle souhaite ainsi cibler le segment clientèle « éco-touristes » urbains. Elle vous demande de justifier du bien fondé de sa démarche en traitant les points suivants que vous rédigerez sous la forme d'un rapport.

1.1 Recenser les arguments commerciaux liés à l'hôtel et à son environnement, destinés à cette clientèle.

1.2 L'utilisation de l'outil numérique lors du parcours client, de la réservation jusqu'après son départ, s'inscrit dans cette démarche environnementale.

Pour chaque étape du parcours client, proposer des usages numériques possibles et préciser les avantages de ce mode de fonctionnement pour le client et pour l'hôtelier.

1.3 Afin d'être en cohérence avec une politique de gestion durable des énergies et fluides, la directrice décide d'inciter les clients à ne remplacer le linge de toilette qu'à leur demande expresse.

1.3.1 Réaliser et analyser les coûts de consommation de linge de salle de bain pour le mois de juin, en comparant deux situations :
- une consommation sur la base d'un change complet journalier,
- une consommation dans le cas où 60 % de la clientèle adhère au projet, sachant que les 40 % restants n'y adhèrent pas.

1.3.2 Énumérer les éléments qu'il faudra faire apparaître dans la communication à destination de la clientèle, tant au niveau du fond que de la forme. Le document proposé sera déposé dans chaque salle de bains.

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

Madame VALLOT a profité d'une opportunité immobilière pour louer un local attenant à l'établissement.

Elle pense ouvrir une œnothèque pour diversifier ses prestations et compléter l'offre existante, pour la clientèle de l'hôtel et la clientèle extérieure.

Elle vous confie deux missions :

- étudier l'opportunité de l'ouverture de l'œnothèque et proposer les produits adaptés, en insistant sur la notion de plaisir et de convivialité ;
- définir les prix de vente de vin au verre.

2.1 Proposer et justifier au moins quatre arguments expliquant l'intérêt de l'ouverture d'une œnothèque dans l'établissement.

2.2 Suggérer à madame VALLOT quelques références de vins à proposer sur la future carte de l'œnothèque. Compléter l'annexe A.

2.3 Établir le prix de vente TTC des vins au verre à partir des informations précisées dans l'annexe 1 (coût d'achat HT). Justifier vos calculs.

L'ANNEXE A EST À RENDRE AVEC LA COPIE DE RESTAURATION.

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

Madame VALLOT souhaite améliorer la politique environnementale de l'établissement.

Elle vous demande de réfléchir aux approvisionnements de matières premières conformes avec la politique environnementale de l'établissement.

Par ailleurs, une partie de la clientèle fréquemment accueillie dans l'hôtel, souhaite se restaurer rapidement le midi.

La directrice vous demande de réfléchir à la mise en place d'une prestation « snacking » privilégiant les produits locaux.

3.1 Dans le cadre de la politique environnementale de l'établissement, rédiger une note descriptive de quelques lignes présentant les actions à mener relatives à l'approvisionnement des denrées alimentaires.

3.2 Proposer deux tartines salées dont une chaude et une froide destinées à cette clientèle. Vos propositions comporteront un intitulé et un descriptif technique.

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

INFORMATIONS RELATIVES À L'ŒNOTHÈQUE

Définition du concept

Il s'agit d'un lieu consacré à la vente et à la dégustation des vins régionaux ou à leur conservation, mais aussi d'objets en rapport avec l'œnologie et le service du vin.

Pour accompagner la dégustation des vins, des produits alimentaires locaux, de petites collations ou assiettes froides seront proposés à la clientèle.

Prestations proposées

À consommer sur place :
- Vente de vin au verre : 12 cl.
- Vente d'assiettes froides.

À emporter :
- Vente des vins de la carte en bouteilles.
- Vente d'objets en rapport avec le vin.

Surface du local

Surface de consommation : 75 m²
Terrasse au printemps et en été : 25 m²

Matériel spécifique prévu pour équiper l'œnothèque

- Un distributeur de vin au verre de type « oenomatic », vitrine transparente élégante qui permet de conserver une bouteille ouverte jusqu'à 3 semaines sans altération organoleptique grâce à un générateur d'azote.
- Des verres à dégustation adaptés à chaque type de vin.
- Une décoration mettant en valeur les Climats de Bourgogne…

Calcul des prix de vente des vins

Ratio matières souhaité : 35 %

Coût d'achat HT des bouteilles :
- AOP communale – rouge – 14 €
- AOP régionale effervescent – rosé – 12 €

Positionnement

Madame Vallot souhaite se positionner sur un segment haut de gamme porteur et éviter le segment intermédiaire dont la fréquentation est actuellement en régression. Pour cela, elle veut proposer des produits d'une qualité gustative supérieure.

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

Exemplaire à rendre avec la copie de RESTAURATION.

ANNEXE A

EXEMPLES DE PROPOSITIONS DE VINS AU VERRE POUR L'ŒNOTHÈQUE				
Vins de Bourgogne	Couleur	AOP communale	Cépage	Caractères organoleptiques
	Rouge	Nuits Saint Georges	Pinot noir	Vin rouge souple Fin bouquet
	Blanc			
	Couleur / Type	AOP régionale	Cépages	Caractères organoleptiques
	Blanc de blanc effervescent			
	Couleur	AOP Grand cru	Cépage	Caractères organoleptiques
	Rouge	Chambertin	Pinot noir	Vin rouge ample Persistance aromatique très longue
	Blanc			
Vin d'une autre région viticole française	Couleur	AOP régionale	Cépage	Caractères organoleptiques
	Blanc			

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.