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 2018 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

Épreuve écrite : 2 h 30 Coefficient : 1

Matériel autorisé :

- l'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.

Documents à rendre avec la copie :

- Annexe A …… page 10
- Annexe B …… page 11

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de **11** pages numérotées dont **6** pages d'annexes.

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

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.

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

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 Château des Sens » ****

L'hôtel **« Le Château des Sens »** est un établissement 4* indépendant bénéficiant d'un centre de thermalisme et de remise en forme. Il accueille tout au long de l'année une clientèle aisée, à la recherche d'un séjour tonique et revitalisant pour lutter contre le stress quotidien lié au rythme de vie urbaine.
Face au fameux Lac Léman, cet hôtel au charme authentique de la fin du 19e siècle bénéficie d'un emplacement privilégié à quelques pas du centre-ville, très agréable.
La beauté de son site et la qualité des prestations lui garantissent la venue de trois types de clientèles :

- touristes individuels ;
- curistes ;
- séminaires.

Madame DUPONT, directrice de l'hôtel, vous a engagé(e) en qualité d'assistant(e) de direction et vous fait part de sa volonté de maintenir une prestation de qualité. Elle vous demande de travailler sur les points suivants :

- **hébergement et communication professionnelle** : gestion du personnel des étages et gestion du linge ;
- **restauration et connaissances des boissons** : popularité d'un dessert et contribution au chiffre d'affaires ;
- **génie culinaire** : menu « Émulsion gourmande ».

La documentation jointe se compose des éléments suivants :

Fiche signalétique de l'établissement	Annexe 1	Pages 6 et 7
Éléments d'organisation du travail du service des étages	Annexe 2	Page 8
Informations relatives au traitement du linge	Annexe 3	Page 8
Analyse des ventes de desserts, mars 2018	Annexe 4	Page 9
Choix de vins (effectué par madame DUPONT)	Annexe 5	Page 9
Choix d'une formule de traitement du linge **(Exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement)**	***Annexe A***	Page 10
Commentaires sur le choix des vins vendus au verre **(Exemplaire à rendre avec la copie de restauration)**	***Annexe B***	Page 11

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

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)

Pour redynamiser son établissement, madame DUPONT vous confie le suivi de deux dossiers :

- la gestion du personnel des étages ;
- la mise en place d'une stratégie sur l'entretien du linge dans les étages.

PREMIÈRE PARTIE : la gestion du personnel

La gouvernante générale se plaint du nombre insuffisant de femmes et de valets de chambres et de leur difficulté à atteindre le niveau de qualité exigée. Cette situation vous interpelle et vous décidez d'analyser les besoins en personnel à partir des informations qu'elle vous a transmises (voir annexes 1 et 2).

TRAVAIL À FAIRE

1.1 Déterminer l'effectif hebdomadaire nécessaire de femmes et de valets de chambres.

1.2 À partir de l'analyse des annexes 1, 2, 3 et des résultats de la question 1.1, rédiger un rapport à l'intention de la gouvernante générale en précisant vos préconisations qui permettront d'assurer un meilleur fonctionnement du service.

DEUXIÈME PARTIE : le choix d'une formule de traitement de linge

Le linge de l'établissement est actuellement en location. Madame DUPONT considère que le linge de salle de bains ne correspond pas vraiment à la qualité attendue en 4*. Elle vous demande de comparer l'achat du linge avec blanchissage extérieur avec la location/blanchissage de ce linge. Cette étude sera réalisée uniquement sur la base du linge de salle de bains, sachant que ces résultats détermineront l'achat ou non du linge de lit.

TRAVAIL À FAIRE

1.3 À partir des informations fournies en annexe 1 et 2, compléter l'annexe A (à rendre avec la copie) afin de déterminer les coûts de l'entretien du linge de salle de bains dans les deux hypothèses.

1.4 Comparer les deux solutions et sélectionner celle qui vous paraît la mieux adaptée en justifiant vos choix.

L'annexe A est à rendre avec la copie d'hébergement.

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

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) de direction, vous êtes chargé(e) d'étudier et d'analyser la popularité et la contribution au chiffre d'affaires de chaque dessert.

TRAVAIL À FAIRE :

2.1 À partir de l'annexe 4, calculer le Ratio Moyen Réel des desserts.

2.2 Proposer des actions commerciales à mettre en place afin d'améliorer les ventes de desserts.

2.3 Citer les avantages liés à la vente de vin au verre.

2.4 Commenter le choix des vins de madame DUPONT (annexe 5) susceptibles d'être vendus au verre avec les desserts. Compléter l'annexe B.

L'annexe B est à rendre avec la copie de restauration.

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

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 dynamiser l'activité du restaurant « Le Thonon » basé sur la cuisine allégée, un nouveau chef a été recruté. Il lui a été demandé de privilégier l'utilisation de produits de qualité.
Madame DUPONT vous demande de travailler avec le chef sur le menu « Émulsion gourmande ».

TRAVAIL À FAIRE :

3.1 Rédiger une note à l'attention de votre chef cuisinier rappelant les critères de choix de produits de qualité.

3.2 Présenter le menu « Émulsion gourmande » (entrée, plat, dessert). Rédiger un descriptif technique pour le plat principal et ses garnitures en justifiant vos choix.

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

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

LE CHÂTEAU DES SENS ****

45, boulevard du Lac
F-74200 Thonon-les-Bains
Téléphone : 04.46.85.58.58
Email : Jardindesens@Info.com

L'ACCÈS

- En voiture : autoroute Paris / Lyon puis direction Chambéry / Thonon les Bains.
- En avion : aéroport Suisse Lausanne à vingt minutes (navette directe depuis l'hôtel).
- En train : gare TGV de Thonon-les-Bains.

L'HÔTEL : entièrement rénové en 2010 il dispose de 185 chambres réparties sur deux ailes distinctes, dont :

- 80 chambres Prestige à deux grands lits ;
- 70 chambres Confort avec un grand lit dont 4 chambres PMR ;
- 20 chambres Croisière avec un grand lit et un canapé convertible ;
- 15 suites : une chambre, un salon, une salle de bains, vue sur le lac.

Toutes les chambres sont personnalisées et équipées de minibar, télévision par satellite avec radio et pay TV, accès wifi gratuit, climatisation automatique.

LA RESTAURATION

- « L'Omble Chevalier », restaurant gastronomique de 60 places avec vue sur lac, propose une cuisine raffinée et un service de qualité.
- « Le Thonon », restaurant diététique de 80 places, propose une prestation alliant qualité et équilibre.
- « Le Refuge », bar de 30 places face au lac Léman.

LES SÉMINAIRES

Cinq salons modulables, totalement équipés, d'une capacité de 10 à 70 personnes, permettant d'organiser conférences, meetings et banquets.

LES ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS ET LES SERVICES

- Un garage en sous-sol de 50 places avec vidéosurveillance.
- Une salle de fitness.
- Un service pressing.

À PROXIMITÉ

- Centre-ville de Thonon-les-Bains.
- Nombreux complexes de cinéma, théâtre.
- Promenades autour du lac.
- Quartiers historiques classés au patrimoine mondial de l'Unesco.

LOISIRS :

- Un club enfants de 3 à 10 ans.
- Un espace beauté et ses soins personnalisés.
- Un centre de thermalisme avec 5 000 m^2 d'équipements modernes et un parcours santé avec labyrinthe aquatique.

Base nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

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 (suite)

RÉPARTITION DE LA SEGMENTATION CLIENTÈLE (en %)

Par segments		Par nationalités	
Individuels Loisirs (Plein tarif, Forfait, Promotion)	65 **%**	Français	45 **%**
Individuels Affaires (Plein Tarif, Corporate)	05 %	Allemand	14 %
Groupes Loisirs (Série, Ponctuel)	15 %	Suisse	10 %
Groupes Affaires (Séminaires, Congrès, Incentive)	15 %	Pays Scandinaves	10 %
		Anglais	06 %
		Bénélux	05 %
		Asiatiques	03 %
		Autres	07 %

LES TARIFS

Prestations	Tarifs T.T.C.
Suite	450 €
Chambre Croisière	350 €
Chambre Prestige ou Confort	290 €
Petit-déjeuner Buffet	20 €

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

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 - ÉLÉMENTS D'ORGANISATION DU TRAVAIL DU SERVICE DES ÉTAGES

Objectifs

L'hôtel privilégie la qualité du produit chambre :
- toutes les chambres sont personnalisées ;
- les femmes de chambres travaillent aux mêmes étages pour un meilleur accueil du client ;
- les équipes du matin et du soir sont distinctes, aucun roulement n'est effectué.

Temps de travail

- Le temps moyen de réalisation d'une chambre ou d'une suite 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.
- On ne tient pas compte des congés payés.

Personnel

- Actuellement 15 femmes de chambres sont employées aux étages.
- Les femmes de chambre du soir assurent le service de la couverture dans chaque chambre.
- Le linge est traité à l'extérieur. Toutefois une lingère est employée pour contrôler le linge.
- Chaque jour, deux équipiers sont responsables de l'entretien de tous les lieux communs (couloirs, ascenseurs, hall…).

Activité

Le Taux d'Occupation moyen annuel est de 73 %. ***(Base pour tous les calculs)***

ANNEXE 3 - INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DU LINGE

- Achat du linge : 6 jeux seront nécessaires.
- Le linge sera amorti sur 5 ans.
- Le linge de salle de bains est le même quels que soient le type de chambre et le nombre de clients.
- Le linge est changé tous les jours et se compose de deux serviettes éponge, deux draps de bains et d'un tapis de bains.

TARIFS (Prix H.T. à l'unité)

Pièces de linge	Prix d'achat	Blanchissage extérieur	Location blanchissage
Serviettes éponges	5,00 €	0,50 €	0,60 €
Draps de bains	7,50 €	0,60 €	0,70 €
Tapis de bains	5,50 €	0,40 €	0,45 €

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

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 - ANALYSE DES VENTES DE DESSERTS, MARS 2018

Période : mars 2018

PRIX HORS TAXES EN EUROS

DESSERTS	Prix unitaire H.T.	Quantités vendues	Chiffre d'affaires	Coût Matière	Marge unitaire	Marge totale	Vente en %	Ratio CM/PVHT
Crêpes Suzette	16,00	216	3456,00	3,00	13,00	2808,00	27,00	
Soufflé chaud au chocolat, glace à la chicorée	14,00	192	2688,00	2,50	11,50	2208,00	24,00	
Crumble à la rubarbe, glace au vert de celeri	10,00	51	510,00	2,50	7,50	382,50	6,38	
Croustillant aux fruits rouges	9,00	49	441,00	2,50	6,50	318,50	6,13	
Poëlée d'abricots, glace au lait d'amandes	8,00	62	496,00	2,75	5,25	325,50	7,75	
Pain perdu brioché, glace à la fleur de géranium	12,00	55	660,00	1,00	11,00	605,00	6,88	
Assiette gourmande de desserts	11,00	145	1595,00	2,50	8,50	1232,50	18,13	
Assortiment de glaces	8,00	30	240,00	2,00	6,00	180,00	3,75	
TOTAL	88,00	800,00	10086,00	18,75	69,25	8060,00	100	
								R.M.R.

Point de repère popularité : = 100 % / 8 = 12,5 %

Point de repère marge : = 8060 / 800 = 10,08 €

ANNEXE 5 - CHOIX DE VINS (EFFECTUÉ PAR MADAME DUPONT)

VINS BLANCS				75 cl
Appellation Sauternes contrôlée	Château d'Yquem	2012	1er cru Supérieur	*780 €*
Appellation Muscadet contrôlée	Clos La Renaissance	2012	[redacted]	*25 €*
Appellation Alsace contrôlée	Gewurztraminer	2011	Vendanges tardives	*80 €*
Appellation Crémant de Savoie contrôlée	Jean-Pierre Perrier & Fils	[redacted]	Vin effervescent	*65 €*

Reproduction des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement

ANNEXE A - CHOIX D'UNE FORMULE DE TRAITEMENT DU LINGE

a. Coût formule linge acheté + blanchisserie extérieure

	Quantités à acheter	Amortissement	Nombre de pièces à nettoyer par an	Coût blanchissage	Coût annuel
Serviettes éponge					
Draps de bains					
Tapis de bains					
Total en €					

b. Coût formule location de linge

	Nombre de pièces à nettoyer par an	Coût annuel
Serviettes éponge		
Draps de bains		
Tapis de bains		
Total en €		

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

Exemplaire à rendre avec la copie de restauration

ANNEXE B - COMMENTAIRES SUR LE CHOIX DES VINS VENDUS AU VERRE

VINS BLANCS (75 cl)	Millésime	Tarif	Commentaires
AOC Sauternes **1er cru Supérieur** Château d'Yquem	**2012**	**780 €**	
AOC Muscadet Clos La Renaissance	**2012**	**25 €**	
AOC Alsace V.T. Gewurztraminer	**2011**	**80 €**	
AOC Crémant de Savoie Jean-Pierre Perrier		**65 €**	

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

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.