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 2019 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.

Document à rendre avec la copie :

- Annexe A …… 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 par leur numéro de candidat.

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

« LES DUCS DE BOURGOGNE*** »

L'hôtel des Ducs de Bourgogne est un établissement 3 étoiles indépendant, dont les caractéristiques figurent dans la fiche signalétique jointe.

Il est idéalement situé en centre-ville de Mâcon, à proximité de la route des vins de Bourgogne.

Cet établissement accueille toute l'année des hommes d'affaires, des touristes individuels et des groupes.

Monsieur BERTIER, directeur de l'hôtel, vous a engagé(e) en tant qu'assistant(e) de direction. En vous appuyant sur vos connaissances et sur les annexes, vous étudierez les domaines suivants :

- Hébergement : développement de l'activité séminaire et suivi de cette clientèle.
- Restauration : organisation de la restauration pour un « séminaire de motivation stimulation » ou « incentive ».
- Génie culinaire : révision de l'offre de restauration pour les groupes séminaires.

La documentation jointe se compose des éléments suivants :

Fiche signalétique de l'établissement	Annexe 1	Pages 6 et 7
Demande de groupes affaires séminaire	Annexe 2	Page 8
Questionnaire de satisfaction groupe séminaire	Annexe 3	Page 9
Fiche de prévision banquet (extrait)	Annexe 4	Page 10
Extrait des prévisions de l'hôtel pour le mois de septembre 2019 **(exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement)**	***Annexe A***	Page 11

Base Nationale des Sujets d'Examen 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

Récemment rénovés, les salons de l'établissement permettent d'accueillir davantage de clients. Le directeur souhaite développer l'activité « groupes affaires, séminaires » et mettre en place un questionnaire de satisfaction spécifique à ce segment. Pour cela, il vous demande de traiter les points suivants :

- recensement des besoins du segment « groupes affaires » et actions commerciales à entreprendre,
- suite à donner à une demande de séminaire,
- proposition d'amélioration d'un outil de contrôle qualité adapté à ce segment.

Rédiger tous les éléments de réponse des questions suivantes sous la forme d'un rapport.

Monsieur BERTIER vous confie la mission de développer le segment « groupes affaires ».

1.1 Recenser l'ensemble des besoins en termes de produits et de services du segment « groupes affaires ». Présenter votre réponse sous la forme d'un tableau.

1.2 Proposer les actions commerciales que vous pourriez mettre en place afin de développer ce segment. Justifier vos choix.

Vous avez reçu de la société WEB MARKETING une demande d'organisation d'un séminaire pour le mois de septembre prochain (annexe 2).

1.3 Calculer le chiffre d'affaires potentiel généré par ce séminaire. Justifier vos calculs.

1.4 Compléter l'extrait des prévisions de l'hôtel pour le mois de septembre 2019 en intégrant le séminaire (annexe A *à rendre avec la copie*). Préciser et argumenter votre décision de prendre ou de ne pas prendre ce groupe.

Le questionnaire de satisfaction destiné au segment (groupe séminaire) actuel est présenté en annexe 3. Monsieur BERTIER souhaite améliorer ce document.

1.5 Analyser le questionnaire de satisfaction sur le fond et sur la forme.

1.6 Proposer des items complémentaires qui cibleraient plus explicitement le segment.

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

L'établissement doit accueillir prochainement un groupe « incentive » (séminaire de motivation - stimulation).

En matière de restauration votre directeur vous demande de mener une réflexion autour de :

- la mise en place d'actions d'animation pour ce séminaire,
- la détermination des composantes d'un support d'animation pour ce groupe.

Par ailleurs, vous avez reçu de l'association « Les Amis de Gargantua » une demande de devis pour l'organisation d'un banquet.

2.1 Proposer, pour le groupe « incentive », dans le cadre du séminaire de deux jours, une animation mettant en avant quatre produits régionaux lors d'un dîner.

Le banquet retenu pour le groupe « Les Amis de Gargantua » (annexe 4) sera précédé d'une animation réalisée par un vigneron local. Afin de rendre cette animation interactive, votre directeur souhaite mettre en place une fiche de dégustation des vins pour les clients.

2.2 Identifier les principales rubriques devant figurer sur cette fiche de dégustation et préciser deux éléments à développer pour chacune d'entre elles.

2.3 Quantifier et justifier les boissons (chaudes et froides), pain et fromages nécessaires pour assurer le service du banquet de ce groupe.

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

Monsieur BERTIER, directeur de l'établissement souhaite repenser l'offre du menu séminaire et mettre en avant les fournisseurs locaux.

Il vous demande de mettre en place un menu régional composé de trois plats pour un coût matières de 9 € (hors boissons).

3.1 Rappeler dans une note les principaux critères à prendre en considération pour construire un menu dans le contexte proposé.

3.2 Proposer un menu bourguignon et rédiger un descriptif professionnel pour chacun des plats.

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

HÔTEL DES DUCS DE BOURGOGNE ***
24-26 rue des Carolingiens
71000 MÂCON
☎ 03.85.38.28.10
03.85.38.28.11
www.ducs-de-Bourgogne.com

HÉBERGEMENT

L'hôtel dispose de 130 chambres climatisées et parfaitement insonorisées avec chaînes internationales, « télévision à la carte » connexion haut débit, plan de travail spacieux...

- 60 chambres « standard » à 2 lits.
- 50 chambres « supérieure » à grand lit de très grand confort, salle de bains avec cabine de douche hydromassante.
- 20 Junior Suites à la fois élégantes et raffinées, équipées de baignoire jacuzzi.

RESTAURANT « Le Chardonnay »

- Ouvert jusqu'à minuit tous les jours.
- Dans un cadre moderne (cheminée contemporaine, mobilier design), le restaurant propose une cuisine française traditionnelle. La cave offre une belle collection aux amateurs de grands crus.

BAR « Le Pinot »

Ouvert tous les jours de 12 h 00 à 01 h 00.

SALLE DE RÉUNION

- Huit salles de réunion récemment rénovées de 40 à 380 m² pouvant accueillir de 18 à 400 personnes selon la disposition.
- Équipements mis gracieusement à disposition : vidéoprojecteur, écran.
- Accès wifi gratuit dans toutes les salles.

SERVICES DE L'HÔTEL

- Piscine couverte, salle de remise en forme, sauna, hammam et terrain de tennis sont proposés à la clientèle au sein de l'établissement.
- Promenade à cheval, remise en forme, karting, escalade et randonnées sont possibles à proximité de l'hôtel.
- Parking de 95 places.
- Emplacement pour bus dans une enceinte close et vidéo-surveillée.

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)

TARIFS INDIVIDUELS

	Basse saison (octobre à avril inclus)	**Haute saison** (mai à septembre inclus)
Chambre standard (1 ou 2 personnes)	100,00 €	130,00 €
Chambre supérieure (1 ou 2 personnes)	120,00 €	150,00 €
Junior Suite (1 ou 2 personnes)	160,00 €	180,00 €
Supplément 3ème personne	25,00 €	30,00 €
Buffet petit-déjeuner par personne	15,00 €	
1/2 pension (1 personne, chambre standard)	87,00 €	102,00 €
Pension complète (1 personne, chambre standard)	110,00 €	125,00 €

TARIFS GROUPES AFFAIRES

Les montants des forfaits sont ventilés ainsi :

TOUTE L'ANNÉE	*Hébergement (chambre standard individuelle)*	*Petit-déjeuner (buffet)*	*Repas (boissons incluses)*	*Pauses (deux par jour)*	*Location de salon*	*Prix de vente (par personne)*
Journée d'étude			*22,00 €*	*10,00 €*	*25,00 €*	**57,00 €**
Séminaire semi résidentiel	*80,00 €*	*7,00 €*	*22,00 €*	*10,00 €*	*25,00 €*	**144,00 €**
Séminaire résidentiel	*80,00 €*	*7,00 €*	*44,00 €*	*10,00 €*	*25,00 €*	**166,00 €**

Il n'y a pas de gratuité pour la clientèle « groupes affaires ».

EXTRAIT DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE « GROUPES AFFAIRES »

- Tarifs proposés à partir de 10 personnes et valables toute l'année.
- 30 % du devis TTC exigé, à titre d'arrhes.

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 - DEMANDE DE GROUPES AFFAIRES SÉMINAIRE

WEB MARKETING

Retrouvez-nous :
www.webmarketing.com

De : WEB MARKETING
3, allée des Grands Chemins
75006 PARIS Cedex

☎ 01.25.45.53.39
01.25.45.53.40

HÔTEL DES DUCS DE BOURGOGNE ***
24-26 rue des Carolingiens
71000 MÂCON

☎ 03.85.38.28.10
03.85.38.28.11

Date : date de l'examen.

Page(s) : 1/1

Concerne : demande de séminaire.

Bonjour,
Nous sommes à la recherche d'un établissement afin d'organiser la rencontre nationale annuelle de notre société. Nos besoins sont les suivants :

Séminaire du : 10/09/2019 au 13/09/2019, pour 62 personnes.

Arrivée le 10/09/19 au soir : dîner et hébergement en chambre individuelle à votre hôtel. Petit-déjeuner le lendemain à l'hôtel.
Réunion le 11/09/19 toute la journée avec déjeuner à midi et dîner le soir, hébergement à votre hôtel et petit-déjeuner le lendemain à l'hôtel.
Réunion le 12/09/19 toute la journée avec déjeuner à midi seulement (nous avons notre dîner et une activité sommellerie déjà prévus à l'extérieur en cave pour la soirée), hébergement à votre hôtel et petit-déjeuner le lendemain à l'hôtel.
Réunion le 13/09/19 toute la journée avec déjeuner à midi, départ des participants après la pause de l'après-midi.

Merci de nous faire parvenir votre proposition avec devis le plus rapidement possible.
Nous restons à votre disposition, très cordialement.

Mélanie PRETTY
Directrice Commerciale

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 3 - QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GROUPE SÉMINAIRE

Grâce à vous, nous progressons…

Chers clients,

Vous avez séjourné dans notre établissement dans le cadre d'un séminaire. Nous espérons que votre séjour s'est déroulé dans les meilleures conditions. Afin de faire évoluer nos prestations et pour toujours mieux vous servir, nous vous remercions de prendre quelques instants pour nous donner votre avis en remplissant cette fiche.

Nom du groupe : _____

Date de séjour dans l'établissement : du ___/___/___ au ___/___/___

Nom du salon occupé : _____

Facilité pour trouver l'hôtel	☹	😐	☺
Qualité de la restauration	☹	😐	☺
Qualité des pauses	☹	😐	☺
Confort de la chambre	☹	😐	☺
Confort du salon	☹	😐	☺
Rapidité d'enregistrement de votre départ	☹	😐	☺

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 - Fiche de prévision banquet (extrait)

Fiche de prévision banquet (extrait)

Client : Les Amis de Gargantua

Nombre de personnes : 85 personnes

Date de la manifestation : 15/07/2019

Heure d'arrivée : 10 h 30 (dégustation animée par un viticulteur)

Heure du repas : 12 h 30

Heure de départ : 15 h 30

Menu retenu	Boissons retenues
Terrine de saumon	AOP Saint Véran 2014 (blanc)
Rôti de porc à la moutarde de Dijon	AOP Bourgogne Côte du Couchois 2015 (rouge)
Assiette de fromages	
Tranche Napolitaine	AOP Crémant de Bourgogne
	Eaux minérales et boissons chaudes

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

Exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement.

ANNEXE A - PRÉVISIONS DE L'HÔTEL POUR SEPTEMBRE 2019 (EXTRAIT)

Mois de septembre 2019 (30 jours)	*Budget prévisionnel*	*Portefeuille confirmé à la date de l'examen*	*Portefeuille après intégration du groupe*	*Justification des calculs*
CHAMBRES LOUÉES	3 090	2 001		
CLIENTS LOGÉS	3 850	2 701		
PETITS-DÉJEUNERS SERVIS	3 080	1 891		
TAUX D'OCCUPATION	79,23 %	51,31 %		
INDICE DE FRÉQUENTATION	1,24	1,35		
TAUX DE CAPTAGE PDJ	80 %	70,01 %		
CHIFFRE D'AFFAIRES LOCATION CHAMBRES	448 050,00 €	290 705,28 €		
CHIFFRE D'AFFAIRES LOCATION SALONS	22 500,00 €	7 500,00 €		
CHIFFRE D'AFFAIRES RESTAURATION	101 500,00 €	89 085,00 €		
PRIX MOYEN CHAMBRE	145,00 €	145,28 €		
REVPAR	114,88 €	74,54 €		

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.