



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

Corrigé du sujet d'examen - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - BTS MHR (Management en Hôtellerie-Restauration) - Session 2013

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve écrite de l'option A - Mercatique et gestion hôtelière du BTS Management en Hôtellerie-Restauration. Les candidats sont confrontés à des situations pratiques concernant l'hébergement, la restauration et la sécurité alimentaire dans un hôtel fictif, l'Hôtel Urbarheims, qui souhaite développer une certification ecolabel et proposer des services adaptés aux familles.

2. Correction des questions

1.1.1. Présentation des postes de travail du service des étages

La question demande de présenter les différents postes de travail au sein du service des étages et d'indiquer leurs principales tâches. Voici les postes typiques :

- **Gouvernante générale** : Responsable de l'organisation et de la qualité du service des étages.
- **Gouvernante de l'étage** : Supervise le travail des femmes de chambre, vérifie la propreté des chambres.
- **Femme de chambre** : Nettoie et prépare les chambres, change le linge, remplit les minibars.
- **Agent d'entretien** : S'occupe de l'entretien des parties communes et des équipements.

1.1.2. Fiche de poste de la gouvernante générale

La fiche de poste doit inclure les éléments suivants :

- **Mission générale** : Assurer la qualité et l'efficacité du service d'étage.
- **Liaisons hiérarchiques** : Directement rattachée à la direction de l'hôtel.
- **Liaisons fonctionnelles** : Travaille avec le personnel de nettoyage, de réception et de maintenance.
- **Responsabilités techniques** : Gestion des stocks de linge, produits d'entretien.
- **Responsabilités humaines** : Formation et supervision des femmes de chambre.
- **Qualités requises** : Sens de l'organisation, leadership, rigueur.

1.1.3. Effectif annuel de femmes de chambre

Pour déterminer l'effectif, on peut se baser sur le taux d'occupation et le temps moyen de nettoyage d'une chambre :

- Taux d'occupation moyen : 80%.
- Nombre de chambres : 105.
- Temps de nettoyage par chambre : 40 minutes.

Calcul de l'effectif nécessaire :

Nombre de chambres occupées = $105 * 0,80 = 84$ chambres.

Temps total de nettoyage = $84 \text{ chambres} * 40 \text{ minutes} = 3360 \text{ minutes} = 56 \text{ heures}$.

Si chaque femme de chambre travaille 39 heures par semaine, il faudra au moins 2 femmes de chambre

pour couvrir le service.

1.2.1. Actions pour l'écolabel

Pour obtenir l'écolabel, voici deux actions quotidiennes :

Critères	Actions
Diminution de la consommation d'énergie	Utilisation de lampes LED dans les chambres.
Diminution de la consommation d'eau	Installation de dispositifs économiseurs d'eau sur les robinets.
Gestion de la production des déchets	Tri sélectif des déchets dans les chambres.
Utilisation des ressources renouvelables	Privilégier les produits d'entretien écologiques.

1.2.2. Note d'information

Note d'information pour le personnel :

Chers collègues,

Dans le cadre de notre démarche écoresponsable, nous vous invitons à adopter des gestes simples au quotidien : éteindre les lumières inutiles, réduire le temps de douche et trier les déchets. Ensemble, nous pouvons contribuer à la préservation de notre environnement.

Merci pour votre engagement !

2.1. Proposition de brunch « enfants 6 - 12 ans »

Pour le brunch, voici une proposition équilibrée :

- **Viennoiseries** : Mini croissants, pains au chocolat.
- **Boissons** : Jus d'orange, lait chocolaté.
- **Entrées** : Carottes râpées, tomates cerises.
- **Plats chauds** : Omelette, nuggets de poulet.
- **Desserts** : Yaourt aux fruits, compote.

2.2. Fiche technique d'un cocktail sans alcool

Pour le cocktail, voici les éléments à inclure :

- **Nom** : Cocktail Fruité.
- **Catégorie** : Cocktail sans alcool.
- **Verrerie** : Verre à cocktail.
- **Décor** : Tranche d'orange.
- **Coût matière** : Calcul suivant les ingrédients.

Calcul du coût matière :

Coût total = $(0,70 * 5) + (0,20 * 1,85) + (0,30 * 1,52) + (0,30 * 1,06) = 3,50 \text{ €}$.

3.1. Définition de la traçabilité

La traçabilité en cuisine permet de suivre l'origine des produits et les procédures de préparation. Elle assure la sécurité alimentaire et renforce la confiance des clients. Les intérêts incluent :

- Sécurité des aliments pour le consommateur.
- Facilité de gestion des stocks.
- Réduction des risques de litiges en cas de problème.

3.2. Sigles attestant la qualité des produits

Voici trois sigles de qualité :

- AB (Agriculture Biologique)
- Label Rouge
- IGP (Indication Géographique Protégée)

3.3. Matériels de cuisson moderne

Trois matériels de cuisson modernes adaptés au bien-être :

- **Vapeur** : Préserve les nutriments des aliments.
- **Friteuse à air** : Réduit l'utilisation d'huile.
- **Cuiseur sous vide** : Permet une cuisson précise et saine.

3. Synthèse finale

Dans ce corrigé, il est important de noter les points suivants :

- Les candidats doivent bien comprendre les attentes de chaque question et structurer leurs réponses de manière claire.
- Il est essentiel de justifier ses choix, surtout dans les calculs et les propositions d'organisation.
- Les erreurs fréquentes incluent le manque de détails dans les fiches de poste et les propositions d'actions pour l'écolabel.

Conseils pour l'épreuve

Pour réussir cette épreuve, voici quelques conseils :

- Lire attentivement chaque question et identifier les mots-clés.
- Structurer vos réponses avec des titres et des listes pour plus de clarté.
- Utiliser des exemples concrets pour illustrer vos propos.
- Ne pas hésiter à relire vos réponses pour corriger d'éventuelles erreurs.

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.