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 h30 Coef 1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

Monsieur VALMONT souhaite maintenir une prestation de haute qualité.
En prévision d'un entretien avec la gouvernante, il vous demande de lui présenter, sous forme d'un rapport détaillé, les deux points suivants :

- la gestion du personnel,
- le choix d'une formule de traitement du linge.

PREMIÈRE PARTIE : La gestion du personnel

La gouvernante générale se plaint du nombre insuffisant de femmes de chambres. Cette situation vous interpelle et vous décidez d'analyser les besoins en personnel à partir des informations qu'elle vous a données (voir annexe 2).

TRAVAIL À FAIRE :

1.1 À partir des annexes 1 et 2, **analysez** les spécificités de l'organisation des étages.
1.2 **Présentez** l'organigramme qui découle de cette analyse.
1.3 **Déterminez** l'effectif nécessaire de femmes de chambres.

DEUXIÈME PARTIE : Le choix d'une formule de traitement du linge.

Le linge de l'établissement est actuellement en location. Monsieur VALMONT considère que le linge de salle de bains ne correspond pas vraiment à la qualité attendue en 4 étoiles. Une recherche de fournisseurs réalisée par la gouvernante a permis d'établir le prix d'achat du linge de salle de bains de bonne qualité. En parallèle, un devis de blanchisserie extérieure fournit les prix de blanchissage pour ce linge ainsi que le nombre de jeux nécessaires. Enfin, la gouvernante a demandé à votre société de location d'établir un devis de location/blanchissage pour une qualité supérieure de linge de salle de bains. Ces informations sont fournies dans l'annexe 3.
Monsieur VALMONT 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 :

1.4 **Complétez** l'annexe 4 bis à rendre avec la copie pour déterminer les coûts de l'entretien du linge de salle de bains dans les deux hypothèses : achat du linge avec un blanchissage extérieur et location/blanchissage.

1.5 **Comparez** les résultats obtenus et **justifiez** la solution qui paraît la mieux adaptée à l'établissement.

Rappel : l'annexe **4 bis** est à rendre avec la copie d'hébergement.

Études et réalisations techniques :	Épreuve écrite : 2 h30 Coef 1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

2. RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS (5 points)

En qualité d'assistant de direction, vous souhaitez mettre en valeur le service de salle.
Pour cela, vous décidez d'ajouter à la carte du restaurant "Le Neptune" le jambon cru à l'os, tranché en salle.

Dans un souci de maîtrise des coûts, vous mettez en place un « test de rendement » sur ce produit, présenté en annexe 5.

TRAVAIL À FAIRE :

2.1 **Complétez** (à l'exception des cases grisées) le tableau de l'annexe 5 bis, à remettre avec la copie de restaurant

1,5 points

2.2 **Précisez :**

- la formule permettant d'obtenir le facteur de coût,

- l'utilité du facteur de coût,

- à quelle condition, il reste opérationnel.

1.5 points

2.3 **Citez** quatre raisons qui, à tout moment dans la gestion du produit, engendrent un coût matière élevé.

2 points

Rappel : l'annexe **5 bis** est à rendre avec la copie de restaurant.

Études et réalisations techniques :	Épreuve écrite : 2 h30 Coef 1	
Parties	Durée	Coefficient
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

3. Génie culinaire (5 points)

Le restaurant «Le Cézembre» cherche à répondre au mieux aux attentes des amateurs du tourisme de santé et du tourisme de bien-être, pour lesquels :

"léger", "allégé", "basses calories", "forme", "santé", "minceur",
sont des mots devenus presque synonymes.

La direction du GRAND HÔTEL DES BAINS vous demande de réfléchir sur ces thèmes et de lui proposer une nouvelle carte « mer » à offrir dans son restaurant «Le Cézembre ».

TRAVAIL À FAIRE :

À partir des informations fournies par l'annexe 6 :

3.1 **Élaborez** en complétant l'annexe 7 bis à rendre avec la copie de génie culinaire, une mini-carte privilégiant les produits de la mer ainsi que les principes et règles de la cuisine allégée.

2,5 points

3.2 **Justifiez** vos choix en complétant la colonne 3 de l'annexe 7 bis.

2,5 points

Rappel : l'annexe 7 **bis** est à rendre avec la copie de génie culinaire.

ANNEXE 1

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

LE GRAND HÔTEL DES BAINS ****

25, Boulevard de la Mer
35400 SAINT-MALO

L'ACCÈS :

- Voiture : autoroute océane Paris/Rennes puis RN 137 Rennes/Saint-Malo
- Avion : aéroport Rennes Saint-Jacques ou Dinard-Pleurtuit
- Train : TGV Paris/Rennes puis Rennes/Saint-Malo

L'HÔTEL :

185 chambres, sur deux ailes distinctes, dont :

- 80 chambres «prestige» à deux grands lits ;
- 70 chambres «confort» avec un grand lit dont 4 chambres aménagées pour personnes à mobilité réduite ;
- 20 chambres «croisière» avec un grand lit et un canapé convertible ;
- 15 suites : une chambre, un salon, une salle de bains et quatre fenêtres sur mer.

Toutes les chambres sont personnalisées.

LA RESTAURATION :

- «Le Neptune», restaurant gastronomique avec vue sur mer de 60 places, propose une cuisine raffinée et un service de qualité ;
- «Le Cézembre», restaurant diététique de 120 places, offre une prestation alliant qualité et équilibre ;
- «L'Océania», un bar de 30 places face à la baie de Saint-Malo.

LES SÉMINAIRES :

Cinq salons modulables d'une capacité de 10 à 70 personnes équipés pour des conférences, des meetings et des banquets, avec vue sur la mer.

LES LOISIRS :

- un club-enfants de 3 mois à 8 ans dans un espace de 120 m² avec du personnel spécialisé ;
- l'espace beauté et ses soins personnalisés ;
- le centre de thalassothérapie et ses 5000 m² d'équipements les plus modernes ;
- l'espace forme avec piscine d'eau de mer et salles de gymnastique ;
- le parcours santé avec labyrinthe aquatique.

LES TARIFS

	PRIX EN FF	PRIX EN EUROS
Suite	1.600,00	243,92€
Chambre «Croisière»	1.050,00	160,07 €
Chambre «Prestige» ou «Confort»	880,00	134,16 €
Petit déjeuner	80,00	12,20 €

ANNEXE 2

ÉLÉMENTS D'ORGANISATION DU TRAVAIL DU SERVICE DES ÉTAGES

OBJECTIF

L'hôtel privilégie la qualité du produit chambre : toutes les chambres sont personnalisées ; les femmes de chambres travaillent, si possible, aux mêmes étages pour un meilleur accueil du client.

TEMPS DE TRAVAIL

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

PERSONNEL

- 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 % (taux d'occupation à utiliser pour l'ensemble des calculs).

ANNEXE 3

INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DU LINGE

Achat du linge : - 6 jeux seront nécessaires.
- Le linge acheté 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. Il est changé tous les jours et se compose de deux serviettes éponge, deux draps de bains et d'un tapis de bains.

TARIFS en FF (HT à l'unité)

	PRIX ACHAT	BLANCHISSAGE EXTÉRIEUR	LOCATION BLANCHISSAGE
Serviette éponge	**31,00**	**2,80**	**3,20**
Drap de bains	**47,00**	**3,80**	**4,10**
Tapis de bains	**33,00**	**2,45**	**3,00**

ANNEXE 4

BROUILLON

ÉTUDE COMPARATIVE DES FORMULES DE TRAITEMENT DU LINGE

A. COÛT FORMULE LINGE ACHETÉ + BLANCHISSERIE EXTÉRIEURE

	Quantité à acheter	Amortissement linge (1)	Nombre de pièces à nettoyer par an	Coût Blanchissage (2)	COÛT ANNUEL (1+2)
Serviettes éponge					
Draps de bains					
Tapis de bains					
TOTAL FF					

B. COÛT FORMULE LOCATION DE LINGE

	Nombre de pièces à nettoyer par an	COÛT ANNUEL
Serviettes éponge		
Draps de bains		
Tapis de bains		
TOTAL FF		

ANNEXE 4 bis

Exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement

N° d'anonymat du candidat

ÉTUDE COMPARATIVE DES FORMULES DE TRAITEMENT DU LINGE

A. COÛT FORMULE LINGE ACHETÉ + BLANCHISSERIE EXTÉRIEURE

	Quantité à acheter	Amortissement linge (1)	Nombre de pièces à nettoyer par an	Coût Blanchissage (2)	COÛT ANNUEL (1+2)
Serviettes éponge					
Draps de bains					
Tapis de bains					
TOTAL FF					

COÛT FORMULE LOCATION DE LINGE

	Nombre de pièces à nettoyer par an	COÛT ANNUEL
Serviettes éponge		
Draps de bains		
Tapis de bains		
TOTAL FF		

ANNEXE 5 — BROUILLON

TABLEAU "FACTEUR DE COÛT"

DENRÉE : Jambon cru à l'os	DATE : 23 / 05 / 2000
PIÈCE : Jambon avec os	FOURNISSEUR : DURANT
NOMBRE DE PIÈCES : 1	PRIX KG HT : 95 F
POIDS TOTAL : 4,600 kg	PRIX TOTAL HT :

	POIDS		COÛTS	
	KILO	%	KILO	Total
POIDS INITIAL				
PARURES - DÉCHETS	1,600			
POIDS NET VENDABLE				

COÛT DE LA PORTION ET FACTEUR DE COÛT

	Poids de la portion	Nombre de portions	Coût de la portion	Coût total	Facteur de coût
Assiette de Jambon cru	*150 g*				

ANNEXE 5 bis

Exemplaire à rendre avec la copie de restauration

N° d'anonymat du candidat

TABLEAU "FACTEUR DE COÛT"

DENRÉE : Jambon cru à l'os — DATE : 23 / 05 / 2000

PIÈCE : Jambon avec os — FOURNISSEUR : DURANT

NOMBRE DE PIÈCES : 1 — PRIX KG HT : 95 F

POIDS TOTAL : 4,600 kg — PRIX TOTAL HT :

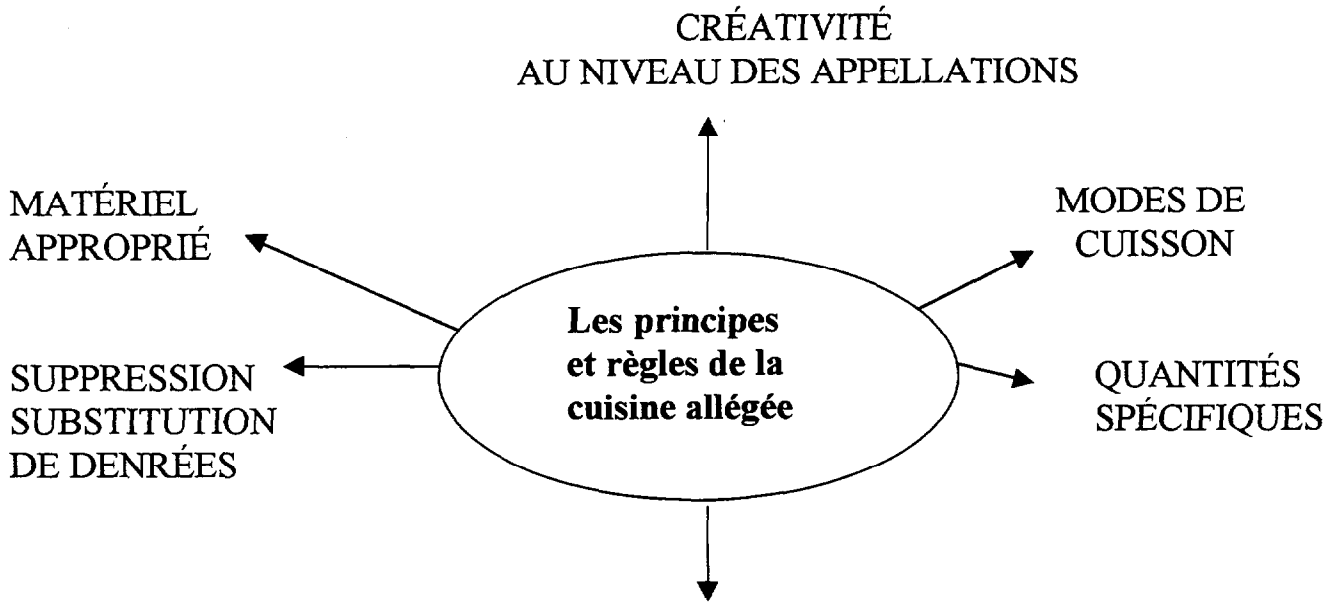
	POIDS		COÛTS	
	KILO	%	KILO	Total
POIDS INITIAL				
PARURES - DÉCHETS	1,600			
POIDS NET VENDABLE				

COÛT DE LA PORTION ET FACTEUR DE COÛT

	Poids de la portion	Nombre de portions	Coût de la portion	Coût total	Facteur de coût
Assiette de Jambon cru	*150 g*				

ANNEXE 6

1. Les principes et règles de la cuisine allégée



2. Une proposition de plat qui pourrait figurer sur la carte « allégée »

GAMME DE PLATS	PROPOSITION DE PLAT ALLÉGÉ	JUSTIFICATION DES CHOIX
ENTRÉE	Marinière en pomme d'amour	- Ragoût de fruits de mer lié à la mayonnaise **au yaourt** - Cuisson « à la marinière » des coquillages **(sans matière grasse)** - Ragoût dressé dans une tomate

ANNEXE 7 BROUILLON

Votre proposition d'une mini-carte des mets et justifications

GAMMES DE PLATS	PROPOSITIONS DE PLATS « ALLÉGÉS »	JUSTIFICATIONS DES CHOIX
ENTRÉE	•	•
	•	•
	•	•
PLAT GARNI	•	•
	•	•

SESSION 2000	EXAMEN	Durée	2 H 30
	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/Sujet	12/13

ANNEXE 7 bis

Exemplaire à rendre avec la copie de génie culinaire

N° d'anonymat du candidat

Votre proposition d'une mini-carte des mets et justifications

GAMMES DE PLATS	PROPOSITIONS DE PLATS « ALLÉGÉS »	JUSTIFICATIONS DES CHOIX
ENTRÉE	•	•
	•	•
	•	•
PLAT GARNI	•	•
	•	•

SESSION 2000	**EXAMEN**	Durée	2 H 30
	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1
HRE4AAR	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/Sujet	**13/13**

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.