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

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

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

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2002 **Option A : Mercatique et gestion hôtelière**

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

Éléments de corrigé
Avertissement :

Il est rappelé aux correcteurs que :

- Les candidats ont composé les 3 parties (hébergement, restauration et génie culinaire) sur des feuilles différentes. Il convient de vérifier que les feuilles de chaque candidat ont été correctement anonymées. Dans le cas contraire, il faut veiller à les anonymer avant de les répartir entre les correcteurs.
- Le logiciel "OCÉAN", gérant les examens, permet de noter toute unité au ½ point près. Cette disposition s'applique à cette épreuve E4 qui correspond à l'unité U41.
- Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats et doivent harmoniser leur pratique avant et après la correction.

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ D'HÉBERGEMENT

BARÈME sur 10 points

MISE EN FORME " RAPPORT "..... 1,5 POINTS

- identifier le rédacteur et le destinataire 0,25 point
- dater le document 0,25 point
- plan annoncé 0,25 point
- introduction, développement, conclusion 0,75 point

PREMIERE PARTIE ..... 6 POINTS

1.1. Calcul des effectifs 3 points
1.2. Commentaire sur l'effectif actuel 1 point
1.3. Proposition d'une solution adaptée 2 points
Justification 1 point
Conséquences des 35 heures 1 point

DEUXIEME PARTIE ..... 2,5 POINTS

1.4. Produits et services de l'espace affaires 2 points
1.5. Actions promotionnelles 0,5 point

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

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2002 **Option A : Mercatique et gestion hôtelière**

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

CORRIGÉ HÉBERGEMENT (suite)

Introduction - Développement - Conclusion **(1,5 points)**

"HÔTEL DE LA COMÉDIE"
Place de la Comédie
33000 BORDEAUX

De Monsieur (Mademoiselle) X,
Adjoint(e) de direction
à Madame JACQUES ,
Directrice de l'hôtel
Bordeaux, le .....2002.

Madame la Directrice,

Je vous propose dans ce rapport une étude détaillée relative à la gestion du service des étages répondant au double objectif de mettre en œuvre la réglementation du temps de travail et d'optimiser la satisfaction de la clientèle d'affaires. Ce travail a été effectué à partir des informations que vous m'avez communiquées.
J'ai d'abord étudié les éléments de gestion des femmes de chambres :

- Calcul de l'effectif nécessaire pour couvrir la charge de travail,
- Comparaison des résultats obtenus avec l'effectif actuel,
- Proposition justifiée d'une solution adaptée à notre établissement prenant en compte l'objectif fixé en matière de masse salariale.

J'examine ensuite l'aménagement d'un centre d'affaires au dernier étage de l'hôtel en 2 points :

- Liste des produits et services indispensables à la création du centre d'affaires,
- Proposition des actions commerciales internes à mener.

Première partie : La réduction du temps de travail

1.1. Calcul des effectifs de femmes de chambre : **(3 points)**

Le candidat doit prendre en compte les particularités de l'hôtel pour réaliser ses calculs. Il possède les informations dans les annexes 1 et 2.

Calcul du volume horaire annuel nécessaire à l'entretien des étages

Nombre de chambres louées : 140 X 365 X 0,68 = 34 748 chambres louées / an
Nombre d'appartements louées : 10 X 365 X 0,68 = 2 482 appartements louées / an

Le candidat pourra ne pas arrondir ces résultats.

Temps nécessaire au nettoyage :
Chambres : 34 748 X 35/60 = 20 270 heures
Appartements : 2 482 X 1 = 2 482 heures
Total = 22 752 heures

Temps nécessaire au service de la couverture : 37 230 X 10/60 = **6 205 heures**
Temps nécessaire chariots et travaux divers : 22 752 X 15 % = **3 413 heures**
Temps de travail total : 32 370 heures / an

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

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2002 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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

Calcul des effectifs nécessaires :

- Effectif théorique pour un temps de travail hebdomadaire de 39 heures :
1 femme de chambre travaille 47 semaines / an, soit 1 833 heures / an.
L'effectif théorique nécessaire est de : 32 370 / 1 833 = 17,66 femmes de chambre

Soient 17 femmes de chambre à temps plein et 1 femme de chambre à temps partiel (112 heures / mois).

- Effectif théorique pour un temps de travail hebdomadaire de 35 heures :
1 femme de chambre travaille 47 semaines / an, soit 1 645 heures / an
L'effectif théorique nécessaire est de : 32 370 / 1 645 = 19,62 femmes de chambre

Soient 19 femmes de chambre à temps plein et une femme de chambre à temps partiel (103 heures / mois).

1.2. Comparaison effectif théorique 39 heures hebdomadaires et effectif actuel : (1 point)

Effectif de l'hôtel : 16 femmes de chambre Effectif théorique : 17,66 femmes de chambre

Commentaire :
Le nettoyage des chambres représente un volume horaire de 32 370 heures par an.
Or, l'effectif actuel représente un volume horaire annuel de 29 328 heures par an.
L'écart est de 3 042 heures.
Deux hypothèses peuvent être envisagées :
- les femmes de chambre acceptent de faire des heures supplémentaires pour que la qualité du service soit irréprochable, mais ne sont pas rémunérées et l'objectif lié au bon climat social ne sera pas atteint.
- Le temps accordé à l'entretien des chambres n'est pas de 52 minutes (32 370 x 60 / 37 230 = 52 mn), mais de 47 minutes (29 328 x 60 / 37 230 = 47 mn). Dans ce cas, l'objectif qualitatif ne pourra pas être atteint car le temps de nettoyage est réduit de 5 minutes par chambre nettoyée.

1.3. Proposition et justification d'une solution adaptée : (2 points)

Calcul du chiffre d'affaires hébergement hors taxes annuel : **(1 point)**

150 x 365 x 0,68 x 130 = 4 839 900 € H.T.

Calcul du pourcentage de la masse salariale par apport au C.A.H.T. :

39 heures : effectif actuel 399 775/ 4 839 900 = **8,26 %**
39 heures : effectif théorique 441 747/ 4 839 900 = **9,13%**
35 heures : effectif théorique 491 719 / 4 839 900 = **10,16 %**

L'objectif étant de 9,20 %, l'effectif pourrait être augmenté d'une femme de chambre car le taux actuel est de 8,26 %. Cela aurait comme conséquence d'accroître la qualité du nettoyage et des services dans les étages ainsi que d'améliorer le climat social.
Il conviendra de revoir ce taux ou l'organisation du service pour que soit appliquée la réglementation sur la durée du temps de travail. En effet, le taux de 10,16 % excède de 0.96 % l'objectif à atteindre.

Commentaires sur l'aménagement du temps de travail : **(1 point)**
La mise en place des 35 heures, compte tenu du sureffectif actuel, nécessiterait l'embauche de 1,64 femmes de chambre à temps plein. Ce recrutement entraînerait une augmentation de la masse salariale.
Cette charge supplémentaire sera compensée en partie par les aides accordées aux entreprises.
Cette baisse du temps de travail devrait permettre dans l'intérêt des clients :
- d'améliorer le climat social de l'entreprise,
- d'augmenter la productivité des salariés,
- d'augmenter la flexibilité dans l'organisation des plannings.

Mais cela induira une réorganisation complète des équipes et induira de la formation en particulier si on devait recourir à du personnel à temps partiel (auquel l'hôtel n'a jusqu'à présent pas recouru)…

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

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2002	Option A : Mercatique et gestion hôtelière
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

CORRIGÉ HÉBERGEMENT (suite et fin)

Deuxième partie : La mise en place d'un "étage affaires"

1.4. Produits et services indispensables à la création d'un centre d'affaires : (2 points)

Les produits :

Structurer rationnellement les 100 m^2

- une petite salle de réunion équipée sur l'étage (sur réservation préalable),
- un "open bar " avec petite restauration,
- un espace de remise en forme,
- un service multimédia connecté à l'Internet en libre-service…

Les services :

- une information à l'accueil
- une réception spécifique à cet étage (une personne durant les deux services de la journée),
- la possibilité de réaliser les opérations de check in et check out à cet étage,
- un service de secrétariat (assuré par la personne de permanence à l'étage),
- un accès limité (ascenseur avec carte personnalisé permettant l'accès à cet étage),
- un accueil personnalisé des visiteurs…

Contexte :

Il faut relativiser ces propositions dans le contexte ($6^{ème}$ étage, 100 m^2) en veillant à respecter la tranquillité des appartements situés à proximité et à faciliter l'accès.

1.5. Actions promotionnelles internes : (0,5 point)

Les candidats pourront citer, à titre d'exemples :

- création d'une carte « privilège » permettant l'accès à cet étage,
- inauguration des locaux avec les principaux prescripteurs,
- affichage des nouvelles prestations dans les chambres, l'ascenseur et en réception

CONCLUSION

L'amélioration du climat social et l'atteinte des objectifs de gestion peuvent cohabiter. Dans le cas de l'hôtel De La Comédie", il semble que le sous-effectif soit à l'origine des inquiétudes de Madame Jacques. Notre démonstration tend à démontrer qu'il est possible d'y remédier.
Par ailleurs, la création d'un centre d'affaires au dernier étage aura un impact important sur les clients et sur le personnel car elle démontrera la volonté de la direction d'exiger un service de qualité.

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

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2002 **Option A : Mercatique et gestion hôtelière**

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

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

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ DE RESTAURATION

2.1 Erreurs relevées sur le BON À TIRER DE L'EXTRAIT DE LA CARTE DES BOISSONS

Les Anisés		Les Cocktails alcoolisés	
Ricard	2.8 €	Side Car	7.6 €
Berger blanc	2.8 €	(Cognac, jus de citron, Cointreau)	
		White Lady	7.6 €
Les Vermouths		(Gin, jus de citron, Cointreau)	
Martini rouge, blanc, rosé	3.8 €	Red Lion	7.6 €
Campari	3.8 €	(Gin, Grand Marnier, jus de citron, jus d'orange)	
		Alexander	7.6 €
Les Gentianes		(Cognac, crème de cacao, crème	
Suze	3.8 €	fraîche)	7.6 €
Salers	3.8 €	Porto Flip	
		(Cognac, porto rouge, jaune d'œuf,	
Les Vins Doux Naturels		sucre, noix de muscade)	
Banyuls	4.9 €	Les Cocktails sans alcool	
Porto	4.6 €	Pussy Foot	4.6 €
Muscat de Beaumes de Venise	4.6 €	(Jus d'orange, jus de citron, jaune d'œuf, sirop de grenadine)	
Les Whiskies		Exotique	4.6 €
Scotch blended "Haig"	61. €	(jus de mangue, jus de papaye, jus de	
Single malt 15 ans "Glenlivet"	8.1 €	banane)	
Bourbon "Wild Turkey"	6.9 €		
		Le Champagne	
Les Eaux de Vie		Flûte de Laurent Perrier	6.9 €
Cognac V.S.O.P "Delagrange"	6.4 €	Laurent Perrier brut	45.7 €
Calvados vieille réserve "Busnel"	6.9 €	Les Cafés	
Poire William "Morand"	7.3 €	Blue Mountain	
Les Liqueurs		Moka d'Éthiopie	3.7 €
Mandarine Impériale	5.8 €		3 €
Grand Marnier	4.9 €		

REMARQUES ET COMMENTAIRES	
Le Campari ne fait pas partie des vermouths	***0.5 point***
Le Porto ne fait pas partie des VDN	***0.5 point***
61. € erreur de virgule le prix est : 6.10 €	***0.5 point***
L'indication des volumes ne figure pas	***0.5 point***
L'indication des prix nets est absente	***0.5 point***

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2002 **Option A : Mercatique et gestion hôtelière**

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

Éléments de corrigé
Avertissement :

Il est rappelé aux correcteurs que :

- Les candidats ont composé les 3 parties (hébergement, restauration et génie culinaire) sur des feuilles différentes. Il convient de vérifier que les feuilles de chaque candidat ont été correctement anonymées. Dans le cas contraire, il faut veiller à les anonymer avant de les répartir entre les correcteurs.
- Le logiciel "OCÉAN", gérant les examens, permet de noter toute unité au ½ point près. Cette disposition s'applique à cette épreuve E4 qui correspond à l'unité U41.
- Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats et doivent harmoniser leur pratique avant et après la correction.

CORRIGÉ RESTAURANT (suite)

DEUXIÈME PARTIE :

2.2 La dose pour un expresso est de 7 gr **0.5 point**

2.3 Vente théorique : une tolérance de –20 cafés au kg est acceptée **1 point**

5000 grs / 7 = 714 cafés

Vente réelle : 836 € / 2 € = 418 cafés

Écart : 714 - 418 = - 296

Commentaires :

Surconsommation très importante de matières premières par rapport aux ventes enregistrées.
Analyse des causes est nécessaire pour un suivi.

2.4 Causes probables pouvant justifier les écarts : **4 fois 0.25 point**

- Non-facturation
- Offerts non enregistrés
- Consommation du personnel non prise en compte
- Mauvais dosage
- Coulage
- .....

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

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2002 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

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

Éléments de corrigé Avertissement :

Il est rappelé aux correcteurs que :

- Les candidats ont composé les 3 parties (hébergement, restauration et génie culinaire) sur des feuilles différentes. Il convient de vérifier que les feuilles de chaque candidat ont été correctement anonymées. Dans le cas contraire, il faut veiller à les anonymer avant de les répartir entre les correcteurs.

- Le logiciel "OCÉAN", gérant les examens, permet de noter toute unité au ½ point près. Cette disposition s'applique à cette épreuve E4 qui correspond à l'unité U41.

- Les commissions de correction ne peuvent pas remettre en cause le barème porté à la connaissance des candidats et doivent harmoniser leur pratique avant et après la correction.

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ DE GÉNIE CULINAIRE

Barème de notation proposé sur 5 points :

Appellations commerciales	**1 point**
Organisation en cuisine principale	**1 point**
Organisation en cuisine relais de la piscine	**1 point**
Grammages	**1 point**
Bonne utilisation du matériel de cuisson À la piscine	**1 point**

Informations générales portées à l'attention des correcteurs.

- Vérifier la conformité des appellations proposées par rapport aux exigences professionnelles actuelles.
  - respect de la saison d'été, - appellation commerciale, - référence à la fraîcheur et à la nature.
- Vérifier l'adéquation entre les prestations et le système de production existant (cuisine principale / cuisine relais)

En cuisine principale :

- préparations préliminaires (nettoyage, lavage, déboîtages…)
- pré-préparations (taillages, portionnage …)
- pré-cuisson et cuissons longues …
- confection des sauces et coulis.

En cuisine relais de la piscine :

- dressage au buffet,
- animation possible (découpage de jambon …)
- utilisation optimale de tous les matériels mis à disposition (grill, four vapeur, friture, four air pulsé, bain-marie),
- privilégier les cuissons rapides.

Exemples : - Buffet froid : production en cuisine principale obligatoire.

- Plats principaux : cuisson sur place (grillade, cuisson vapeur, friture…) ou cuisine principale si préparations complexes (ragoût, poêler, sous vide, pochage des frites fraîches …).
- Sauces, coulis et garnitures : mise en place en cuisine principale, remise en température en cuisine relais (bain-marie).
- Buffet de desserts : production en cuisine principale.

Grammages :

Les jurys tiendront compte des rendements :

Exemple poisson :	en pavé	0.150 Kg	en darne	0.180 Kg
	entier rond	0.250 Kg	entier plat	0.300 Kg

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

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2002 **Option A : Mercatique et gestion hôtelière**

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

CORRECTION À TITRE INDICATIF GÉNIE CULINAIRE SUITE

Prestations	Appellations	Répartition de la production		Grammages
		Cuisine principale	Cuisine piscine	
Buffet froid Entrées	Melon au jambon Salade d'été aux crevettes grillées Terrine de lapin au romarin	Nettoyage et tranchage des melons Nettoyage, taillage des salades livraison en bacs gastro filmés Terrine cuite et refroidie Déboîtage des câpres et autres légumes au vinaigre	Jambon découpé au buffet en animation Service buffet et cuisson des crevettes **grillées** Dressage buffet	
Poisson	Osso bucco de lotte	Habiller et tailler les lottes	Cuisson **à la vapeur** des osso bucco	0.180 kg
Garniture	Flan d'asperge Décor 3 pointes d'asperge	Réalisation et Cuisson des flans Nettoyer et botteler les pointes d'asperges par 3	Réchauffer au bain-marie ou dans le **four air pulsé** Cuisson des pointes d'asperge au cuiseur à vapeur	0.150 kg
Sauce, jus	Coulis de crustacés	Réalisation et refroidissement du coulis	Réchauffage au bain marie	0.050 kg
Viande Volaille	Blanc de volaille tandoori	Détailler, et mariner les blancs de volaille	**Rôtir** au four à air pulsé	0.150 kg
Garniture	Frites au romarin ail confit	Éplucher, laver et tailler les frites Pré pocher à 140°C Refroidir et livrer en bac gastro Confire les gousses d'ail	**Frire** les frites Assaisonner sel et romarin frais Décorer gousses d'ail réchauffées au bain-marie	0.200 kg
Sauce, jus	Sauce tandoori	Fond blanc de volaille réduit refroidis	Fond blanc et marinade des volaille monter eu beurre et rectifier l'assaisonnement avec la poudre de tandoori	0.050 kg
Buffet de desserts	Salade de fruits frais Faisselle aux fruits rouges Tiramisu	Préparation en cuisine de façon traditionnelle	Dressage sur buffet	
	Tarte aux fruits	**Fabrication traditionnelle en cuisine principale le matin.**	**Dressage sur le buffet**	**0.150 Kg / Personne**

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.