

## **EPREUVE TECHNIQUE**

# **Formateur en Hôtellerie**

**Temps alloué : 3 heures**

---

**Documents à rendre à la fin de l'épreuve :**  
**Documents n° 1, 2, 3, 4, 5 et Pages 4 et 5**

---

## **PARTIE A**

### **HOTEL TAHITI BEACH**

#### **L'HOTEL**

100 chambres avec salle de bains réparties comme suit :

- 60 chambres « prestige » à deux grands lits ;
- 40 chambres « croisière » avec un grand lit.

Toutes les chambres sont personnalisées.

#### **LA RESTAURATION**

« Le Neptune », restaurant en libre service

Amplitude d'ouverture : de 7 heures à 22 heures 30

- Capacité d'accueil 80 places assises réparties dans la salle de restaurant et les terrasses ;
- Les prestations servies permettent de consommer un repas complet ou une collation à toute heure de la journée.

#### **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 éponges ;
- deux draps de bains ;
- un tapis de bains.

### TARIFS en F CFP (HT à l'unité)

	<b>Prix Achat</b>	<b>Blanchissage extérieur</b>	<b>Location blanchissage</b>
<b>Serviette éponge</b>	1240	110	130
<b>Drap de bains</b>	1880	150	160
<b>Tapis de bains</b>	1320	100	120

Tableau 1

#### **I / Choix d'une formule de traitement du linge**

Le linge de l'établissement est actuellement en location. Le directeur de la société considère que le linge de salle de bains ne correspond pas vraiment à la qualité attendue. Une recherche de fournisseurs réalisée par la gouvernante a permis d'établir une liste de prix mentionné au tableau 1.

L'objectif étant 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.

**I<sub>1</sub>)** Compléter le document 1 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.

**I<sub>2</sub>)** Comparer les résultats obtenus.

#### **II / Etude de restaurant**

**II<sub>1</sub>)** Vous décidez d'ajouter au menu du restaurant « Le Neptune » le jambon cru à l'os.

Dans un soucis de maîtrise des coûts, vous mettez en place un « test de rendement » sur ce produit présenté en **document 3**.

**II<sub>11</sub>)** Compléter le tableau du **document 3**.

**II<sub>12</sub>)** Préciser la formule permettant d'obtenir le facteur de coût et indiquer son utilité.

**II<sub>2</sub>°)** Afin de déterminer les besoins en personnel du restaurant, un tableau de valorisation des tâches pour l'ensemble des fonctions est dressé en **document 4**.

**II<sub>21</sub>°)** Compléter les totaux du **document 4**.

**II<sub>22</sub>°)** Renseigner le tableau récapitulatif des besoins en personnel (**document 5**) à l'aide du **document 4**, sachant que la durée du travail journalière est basée sur un temps partiel de 4 heures 30 et que le temps de base inclut les 15% des aléas du planning mais ne tient pas compte du temps de travail des cadres.

**II<sub>23</sub>°)** Déterminer le nombre de salariés de la tranche horaire 7 H à 11 H pour la journée du 20 avril 2005 à l'aide des **documents 4 et 5** en remplissant le **document 6** et en intégrant les informations suivantes :

- La tranche horaire 7 H à 11 H représente 27% de la fréquentation des clients ;
- Pour la fonction C : « Distribution des plats chauds », aucun plat n'est servi avant 11 heures.

### **III / Equipement**

Afin d'améliorer le confort des clients, les chambres seront climatisées. Chaque chambre comportera un appareil de type « Split système » d'une puissance électrique de 3,2 KW.

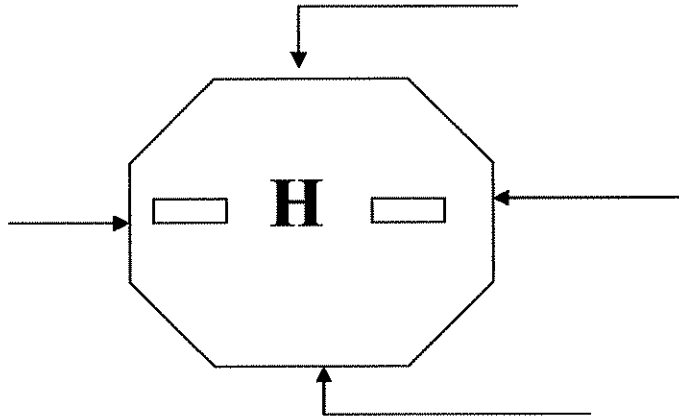
**III<sub>1</sub>°)** Calculer la puissance totale pour l'ensemble des chambres.

**III<sub>2</sub>°)** Déterminer le coût de fonctionnement de l'ensemble des chambres, si les appareils fonctionnent de 22 H à 6 H du matin. Le prix du KWh s'élève à 10 F CFP.

## **PARTIE B**

### **IV / Questions diverses**

**IV<sub>1</sub>)** Compléter ce panneau apposé sur la façade de l'hôtel.



**IV<sub>2</sub>)** Donner la définition des termes suivants :

- Twin
- Double
- Cardex
- Debours
- No show
- Chaîne volontaire
- Chaîne intégrée

**IV<sub>3</sub>)** L'Hôtel Tahiti Beach a loué 90 chambres et a enregistré 140 clients pour la journée du 2 février 2005.

**IV<sub>31</sub>)** Calculer le taux d'occupation pour la journée du 2 février 2005.

**IV<sub>32</sub>)** Calculer l'indice de fréquentation de cette journée.

**IV<sub>4</sub>)** Indiquer la composition des différentes formules de petits déjeuners suivantes :

- Petit déjeuner simple ;
- Petit déjeuner continental ;
- Brunch.

**IV<sub>5</sub>)** A la réservation, quelles sont les précautions à prendre pour éviter les « no-show ».

**IV<sub>6</sub>)** Citer les avantages et les inconvénients des trois formules d'entretien du linge.

<b>Formule</b>	<b>Avantages</b>	<b>Inconvénients</b>
Achat et entretien par l'établissement		
Achat par l'établissement et entretien par une blanchisserie extérieure		
Location du linge		

**IV<sub>7</sub>)** Citer 4 facteurs favorables au développement bactérien.

**IV<sub>8</sub>)** Selon les différentes températures atteintes, indiquer leur action sur les micro-organismes.

- + 120° C ;
- + 65 à 100 C ;
- + 20 à 40° C ;
- 0° C ;
- - 10° C ;
- - 18° C.

**DOCUMENT 1****Coût formule linge acheté + blanchisserie extérieure**

	<b>Quantité à acheter</b>	<b>Amortissement du linge (1)</b>	<b>Nombre de pièces à nettoyer par an</b>	<b>Coût Blanchissage (2)</b>	<b>Coût Annuel</b>
<b>Serviettes éponge</b>					
<b>Draps de bains</b>					
<b>Tapis de bains</b>					
<b>Total HT F CFP</b>					

**Coût formule location linge**

	<b>Nombre de pièces à nettoyer par an</b>	<b>Coût annuel</b>
<b>Serviettes éponge</b>		
<b>Draps de bains</b>		
<b>Tapis de bains</b>		
<b>Total HT F CFP</b>		

**DOCUMENT 2**

**TABLEAU FACTEUR DE COUT**

Denrée : Jambon cru à l'os		Date : 23/05/2005			
Pièce : Jambon avec os		Fournisseur : DURANT			
Nombre de pièce 1		Prix kg HT : 1 400 F CFP			
Poids total : 4,600 kg		Pris total HT :			
	<b>POIDS</b>		<b>COUTS</b>		
	Kilo	%	Kilo	%	
Poids initial					
Parures-déchets	1,6				
Poids net vendable					
<b>Coût de la portion et Facteur de coût</b>					
	Poids de la portion	Nombre de portion	Coût de la portion	Coût total	Facteur de coût
Assiette de jambon cru	150g				

**DOCUMENT 3****Valorisation des taches pour l'ensemble des fonctions**

Fonctions		Temps de main-d'œuvre selon fréquentation/clients			
		100	200	300	400
A	Salle terrasse Distribution automatique	91'	169'	253'	332'
B	Caisse	35'	68'	100'	132'
C	Distribution des plats chauds	25'	51'	76'	101'
D	Comptoir linéaire	44'	85'	126'	167'
E	Laverie	42'	81'	120'	160'
F	Préparation froide et chaude	80'	159'	237'	316'
G	Nettoyages	96'	101'	118'	122'
H	Entretien	35'	38'	49'	52'
<b>Total minutes</b>					
<b>Total heures</b>					
<b>Base pour un (1)client</b>		4,5'	3,77'	3,61'	3,48'
+ 15% aléas planning					
+ Encadrement		1,44'	0,72'	0,48'	0,38'
<b>Total pour un (1) client</b>					



**DOCUMENT 4**

**Tableau récapitulatif des besoins en personnel**

Mois : Avril 2005

<b>Jour</b>	<b>Nbre de clients (C)</b>	<b>Temps de base hors encadrement (T)</b>	<b>Besoin total <math>C \times T = Nh</math> (H)</b>	<b>Nbre d'employés temps partiel</b>
<b>1</b>	<b>130</b>			
<b>2</b>	<b>120</b>			
<b>3</b>	<b>180</b>			
<b>20</b>	<b>340</b>			
<b>21</b>	<b>200</b>			
<b>22</b>	<b>150</b>			

**DOCUMENT 5****Besoins en personnel basés sur une tranche horaire**

<b>Journée du 20 avril 2005</b>		<b>Total minutes</b>	<b>Total heures</b>	<b>Tranche horaire 7H à 11H</b>
A	Salle terrasse Distribution automatique			
B	Caisse			
C	Distribution plats chauds			
D	Comptoir linéaire			
E	Laverie			
F	Préparations chaudes et froides			
G	Netoyage			
H	Entretien			
<b>Total heures</b>				
Nombre de salariés à temps partiel				
Salariés aléas planning			1,5 H	0,5 H
<b>Total salariés</b>				