



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 2012

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen concerne l'épreuve écrite de l'option A - Mercatique et gestion hôtelière du BTS Management en Hôtellerie-Restauration. L'objectif est d'évaluer les compétences des étudiants dans les domaines de l'hébergement, de la restauration et du génie culinaire, en lien avec la gestion d'un hôtel.

2. Correction des questions

1. Hébergement et communication professionnelle

1.1. Rédaction d'un courrier commercial et d'un devis

La question demande de rédiger un courrier commercial et un devis pour l'accueil de groupes en formule "bed and breakfast". Le raisonnement attendu inclut :

- Une présentation professionnelle de l'hôtel.
- Les détails de l'offre : nombre de personnes, type de chambres, prix, etc.
- Un devis clair et précis.

Modèle de réponse :

Objet : Proposition de devis pour l'accueil de groupes

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous proposer un devis pour l'accueil de votre groupe de 40 personnes en formule "bed and breakfast" pour les week-ends de l'été. Voici les détails :

- 40 personnes en chambres à 2 lits séparés
- 2 chambres individuelles pour le chauffeur et le guide
- Prix par personne : 71 € en basse saison (chambre et petit déjeuner)

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Cordialement,

Votre nom

Assistant(e) de direction

1.2. Procédure d'arrivée des groupes

La question demande de proposer une procédure d'arrivée des groupes. Le raisonnement attendu inclut :

- Les étapes clés de l'accueil.
- Les documents nécessaires.
- Un tableau ou schéma clair.

Modèle de réponse :

Étape	Description	Documents
Préparation	Confirmation de la réservation	Contrat de réservation
Arrivée	Accueil du groupe à la réception	Liste des participants

Distribution des clés	Remise des clés aux participants	Clés des chambres
Départ	Vérification des chambres et départ	Facture finale

1.3. Grille d'évaluation des réceptionnistes

La question demande d'élaborer une grille d'évaluation. Le raisonnement attendu inclut :

- Critères techniques et comportementaux.
- Clarté et pertinence des critères.

Modèle de réponse :

Critères	Évaluation
Accueil	Qualité de l'accueil et courtoisie
Communication	Clarté des informations fournies
Gestion des documents	Précision dans la gestion des réservations
Réactivité	Capacité à répondre aux demandes
Gestion des conflits	Capacité à gérer les réclamations
Esprit d'équipe	Collaboration avec les collègues

2. Restauration et connaissances des boissons

2.1. Éléments à prendre en compte pour la surface d'occupation

La question demande de citer quatre éléments à prendre en compte. Le raisonnement attendu inclut :

- Surface nécessaire par client.
- Surface du buffet.
- Circulation autour du buffet.
- Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

2.2. Calcul de la surface nécessaire

La question demande de calculer plusieurs surfaces. Le raisonnement attendu inclut :

- Calcul de la surface au sol du buffet.
- Calcul de la surface nécessaire au service et à l'accessibilité.
- Calcul de l'emprise totale du buffet.
- Calcul de la surface globale de la prestation.

Modèle de réponse :

Pour 80 personnes :

- Surface au sol du buffet : $3\text{ m} + 1\text{ m} = 4\text{ m}$ (pour 20 personnes) + 1 m (pour 15 personnes) = 5 m
- Surface nécessaire au service : $5\text{ m} \times 1\text{ m} = 5\text{ m}^2$
- Surface d'accessibilité : $5\text{ m} \times 2\text{ m} = 10\text{ m}^2$
- Emprise totale du buffet : $5\text{ m}^2 + 5\text{ m}^2 + 10\text{ m}^2 = 20\text{ m}^2$
- Surface globale : $80\text{ personnes} \times 1,5\text{ m}^2 = 120\text{ m}^2 + 20\text{ m}^2 = 140\text{ m}^2$

Conclusion : Le projet est faisable si la salle fait au moins 140 m^2 .

2.3. Propositions de boissons

La question demande de proposer trois boissons. Le raisonnement attendu inclut :

- Choix de boissons adaptées à la formule buffet.
- Justification des choix qualitatifs et quantitatifs.

Modèle de réponse :

- Vin rouge : un vin léger pour accompagner les plats.
- Vin blanc : un vin frais pour les entrées et poissons.
- Eau minérale : pour répondre aux besoins de tous.

3. Génie culinaire

3.1. Proposition de buffet

La question demande de compléter l'annexe A. Le raisonnement attendu inclut :

- Choix d'une entrée froide, d'un plat de poisson et d'une viande.
- Justification des choix en fonction des critères donnés.

Modèle de réponse :

Entrée : Salade de penne tricolore aux tomates confites.

Plat de poisson : Poisson à la plancha avec poêlée méditerranéenne.

Viande : Poulet rôti avec légumes de saison.

3.2. Signification de GN 1/1

La question demande la signification de "GN 1/1". Le raisonnement attendu inclut :

- Dimensions standardisées pour les bacs de cuisine.
- Avantages : compatibilité avec les équipements, facilité de stockage.

Modèle de réponse :

GN 1/1 signifie "Gastronorme 1/1", avec des dimensions de 530 x 325 mm. L'utilisation de ce matériel permet une standardisation dans la cuisine, facilitant ainsi la gestion des plats et leur présentation.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Oublier des détails dans les devis ou les courriers.
- Ne pas justifier les choix dans les propositions culinaires.
- Calculs erronés dans les surfaces et les coûts.

Points de vigilance :

- Bien respecter les consignes de présentation.
- Être clair et précis dans les réponses.

Conseils pour l'épreuve :

- Lire attentivement chaque question.
- Structurer vos réponses avec des titres et des listes.
- Vérifier les calculs et les justifications.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

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.