



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 2014

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen est destiné aux étudiants du BTS Management en Hôtellerie-Restauration, option A – Mercatique et gestion hôtelière. L'épreuve porte sur l'analyse de réalisations techniques dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration, et se divise en trois parties : hébergement, restauration et génie culinaire.

2. Correction question par question

1.1 Calcul du prix moyen chambre H.T. et du Revpac

Cette question demande de calculer le prix moyen par chambre et le revenu par client pour le segment des femmes d'affaires.

Calcul du prix moyen chambre H.T :

Le chiffre d'affaires hébergement pour les femmes d'affaires est de 489 202 € H.T. Le nombre de chambres occupées peut être calculé à partir du taux d'occupation et du nombre total de chambres.

- Nombre total de chambres : 90
- Taux d'occupation : 75%
- Nombre de chambres occupées = $90 \times 0,75 = 67,5$ (environ 68 chambres)

Prix moyen chambre H.T :

Prix moyen = Chiffre d'affaires / Nombre de chambres occupées = $489\,202 \text{ €} / 68 \approx 7\,198,56 \text{ €}$ par chambre.

Calcul du Revpac :

RevPAC = Chiffre d'affaires / Nombre de clients. Pour les femmes d'affaires, le chiffre d'affaires global est de 563 042 € H.T.

- Nombre de clients (en supposant 1 client par chambre) = 68

RevPAC = $563\,042 \text{ €} / 68 \approx 8\,285,91 \text{ €}$ par client.

1.2 Service personnalisé « à la carte »

Cette section demande de proposer un service personnalisé pour les femmes d'affaires.

1.2.1 Proposition d'une appellation

Appellation proposée : "Élégance au Féminin".

Justification : Cette appellation évoque la sophistication et le service sur mesure, attirant ainsi la clientèle féminine d'affaires. **Composantes du service personnalisé :**

- Accueil personnalisé à l'arrivée.
- Offre de boissons et collations saines dans la chambre.
- Service de conciergerie pour des réservations ou des demandes spécifiques.
- Options de bien-être comme des massages ou des soins.

1.2.2 Outils de communication

Outils de communication proposés :

- Site Internet de l'hôtel avec une section dédiée aux femmes d'affaires.
- Réseaux sociaux pour promouvoir les services.
- Brochures informatives dans les chambres.
- Publicité dans des magazines professionnels ciblés.

1.2.3 Actions commerciales

Actions commerciales proposées :

- Offre de réduction pour les séjours prolongés.
- Packages incluant des services de spa ou de bien-être.
- Organisation de séminaires ou d'ateliers pour les entreprises.

1.3 Optimisation de l'entretien des étages

Élaborez un tableau prévisionnel d'entretien des étages.

Tableau prévisionnel d'entretien :

Fréquence	Actions à réaliser
Hebdomadaire	Nettoyage des sols, changement des draps.
Mensuelle	Nettoyage des fenêtres, désinfection des surfaces.
Annuelle	Rénovation des peintures, vérification des équipements.

1.4 Annonce d'offre d'emploi

Listez les éléments devant figurer sur l'annonce d'offre d'emploi.

Éléments à inclure :

- Titre du poste : Réceptionniste de nuit.
- Description des missions.
- Profil recherché (expérience, compétences).
- Conditions de travail (horaires, salaire).
- Modalités de candidature (CV, lettre de motivation).

Forme de l'annonce : Soignée, claire, avec un ton professionnel.

2.1 Composants de la « Pause Vitalité & Bien Être »

Proposez huit composants pour la nouvelle formule.

Composants proposés :

- Boissons : Jus de fruits frais, thé vert.
- Nourriture : Salades composées, fruits frais, barres de céréales.
- Matériel : Vaisselle éco-responsable, serviettes en tissu.

2.2 Élaboration d'un cocktail sans alcool

Élaborez un cocktail sans alcool.

Recette du cocktail :

- Ingrédients : 200 ml de jus d'orange, 100 ml de jus de citron, 50 ml de sirop de grenadine.
- Méthode : Mélanger tous les ingrédients dans un shaker avec de la glace, servir dans un verre décoré.
- Argumentation commerciale : Cocktail rafraîchissant, idéal pour clôturer une journée de séminaire.
- Coût matière : 1,12 € + 1,65 € + 2,10 € = 4,87 € ; Prix de vente TTC : 10,00 €.

3.1 Principes de la cuisine allégée

Rédigez une notice sur les principes de la cuisine allégée.

Principes essentiels :

- Utilisation de produits frais et de saison.
- Préférer les modes de cuisson à la vapeur, au four ou en papillote.
- Réduire les matières grasses et les sucres ajoutés.
- Favoriser les légumes et les protéines maigres.

3.2 Appellation et descriptif technique des mises en bouche

Proposez une appellation et un descriptif technique.

Appellation proposée : "Bouchées Légères".

Descriptif technique :

- Mise en bouche de tartare de saumon, accompagnée d'une vinaigrette légère.
- Bouchée de légumes croquants avec une sauce au yaourt et herbes fraîches.

3. Synthèse finale

Dans ce corrigé, nous avons abordé les différentes questions du sujet d'examen. Voici quelques points de vigilance :

- Veillez à bien lire chaque question et à répondre précisément.
- Utilisez des tableaux et des listes pour structurer vos réponses.
- Justifiez toujours vos choix, surtout pour les propositions commerciales.
- Faites attention aux unités et aux calculs, car ils sont souvent sources d'erreurs.

© 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.