



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 2015

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve écrite du BTS Management en Hôtellerie-Restauration, session 2015, et aborde des thèmes liés à l'hébergement, la restauration et le génie culinaire. Les candidats doivent démontrer leurs compétences en mercatique et gestion hôtelière à travers des études de cas pratiques.

2. Correction question par question

1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

1.1. Calcul de la consommation théorique des savons

La question demande de calculer la consommation théorique des savons dans les salles de bain de l'hôtel. Pour cela, il faut utiliser les informations de l'annexe 3 et le taux d'occupation de l'hôtel.

Raisonnement attendu : Multiplier le nombre de chambres par le nombre de savons par chambre et par le taux d'occupation moyen.

Calcul :

- Nombre total de chambres : 80
- Nombre de savons par chambre : 1
- Taux d'occupation moyen (exemple) : 60%
- Consommation théorique = 80 chambres * 1 savon/chambre * 0.6 = 48 savons par jour.

Sur une saison de 8 mois (240 jours), la consommation théorique serait de $48 * 240 = 11,520$ savons.

1.2. Écart entre consommation théorique et réelle

Pour cette question, il faut comparer la consommation théorique calculée avec la consommation réelle fournie dans l'annexe 3.

Raisonnement attendu : Calculer l'écart et commenter la situation.

Calcul :

- Consommation réelle (exemple) : 10,000 savons.
- Écart = Consommation théorique - Consommation réelle = $11,520 - 10,000 = 1,520$ savons.

Commentaire : L'écart positif indique une bonne gestion des stocks, mais il faut vérifier si cela impacte la satisfaction client.

1.3. Propositions de nouveaux services

Il s'agit de proposer des services adaptés aux femmes d'affaires et aux enfants.

Exemples de services :

- Pour les femmes d'affaires : un espace de travail avec imprimante, Wi-Fi haut débit, et des services de conciergerie.

- Pour les enfants : un coin jeux, des menus adaptés, et des activités encadrées.

2. Restauration et connaissances des boissons (5 points)

2.1. Assortiment et quantités pour le plateau de fruits de mer

Il faut remplir l'annexe A avec les assortiments et quantités nécessaires par personne.

Exemple d'assortiment :

- Coquillages : 3 huîtres, 2 coques, 2 palourdes.
- Crustacés : 1 langoustine, 1 crevette.
- Produits d'accompagnement : 50g de mayonnaise, 50g de citron.

2.2. Proposition de vin

Il faut proposer un vin en accord avec le plateau de fruits de mer.

Exemple : Un Muscadet Sèvre et Maine, cépage Melon de Bourgogne, couleur blanc, avec des arômes d'agrumes et une belle acidité pour contraster avec les fruits de mer.

2.3. Actions de commercialisation

Il faut présenter des actions pour développer les ventes du restaurant.

Exemples d'actions :

- Offrir des promotions sur les plateaux de fruits de mer les week-ends.
- Organiser des événements autour des produits de la mer.
- Utiliser les réseaux sociaux pour promouvoir les plats du jour.

3. Génie culinaire (5 points)

3.1. Actions pour éviter les risques sanitaires

Il faut proposer des actions pour maîtriser les points critiques lors de la manipulation des fruits de mer.

Exemples d'actions :

- Contrôler la température de stockage des fruits de mer.
- Former le personnel aux bonnes pratiques d'hygiène.
- Mettre en place un système de traçabilité des produits.

3.2. Proposition d'amuse-bouches

Il faut concevoir un amuse-bouche chaud et froid à base d'huîtres n°3 Marennes-Oléron.

Exemple :

- Amuse-bouche froid : Huître n°3 Marennes-Oléron avec une vinaigrette à la mangue.
- Amuse-bouche chaud : Huître n°3 gratinée au beurre persillé.

3. Synthèse finale

Les erreurs fréquentes à éviter incluent le manque de précision dans les calculs et l'absence de justifications dans les propositions. Il est essentiel de bien lire les annexes et de structurer les réponses de manière claire. Pour l'épreuve, il est conseillé de gérer son temps efficacement en allouant des minutes précises à chaque question et de relire ses réponses pour éviter les erreurs d'inattention.

Conseils méthodologiques

- Lire attentivement chaque question et les annexes associées.
- Utiliser des calculs clairs et justifiés.
- Structurer vos réponses avec des titres et des listes pour plus de clarté.
- Rester concentré sur le sujet et éviter les digressions.

© 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.