



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](http://www.formav.co/explorer)

# Corrigé du sujet d'examen - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - BTS MHR (Management en Hôtellerie-Restauration) - Session 2018

---

## 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. Il aborde des thématiques liées à l'hébergement, la restauration et le génie culinaire, avec un accent sur la gestion du personnel et l'analyse des ventes.

## 2. Correction des questions

### 2.1. Hébergement et communication professionnelle

#### 1.1 Déterminer l'effectif hebdomadaire nécessaire de femmes et de valets de chambres.

Pour déterminer l'effectif nécessaire, il faut d'abord connaître le temps de travail requis pour le nettoyage des chambres et le nombre de chambres à nettoyer par jour. Selon l'annexe 2, le temps moyen pour nettoyer une chambre est de 40 minutes.

Avec 185 chambres et un taux d'occupation de 73%, on peut estimer le nombre de chambres occupées :

- Chambres occupées =  $185 * 0,73 = 135,05 \approx 136$  chambres.

Le temps total nécessaire pour nettoyer ces chambres est :

- Temps total =  $136 \text{ chambres} * 40 \text{ minutes} = 5440 \text{ minutes} = 90,67 \text{ heures}$ .

Avec une équipe de 15 femmes de chambres, et en considérant une durée hebdomadaire de 39 heures, on peut calculer le nombre de femmes de chambres nécessaires :

- Effectif nécessaire =  $90,67 \text{ heures} / 39 \text{ heures} \approx 2,32$ , donc 3 femmes de chambres.

#### 1.2 Rédiger un rapport à l'intention de la gouvernante générale.

Dans le rapport, il est essentiel de souligner le besoin d'augmenter le personnel pour atteindre les standards de qualité. Voici un modèle de rapport :

Madame la Gouvernante Générale,

Suite à l'analyse de l'effectif nécessaire pour le nettoyage des chambres, il apparaît que l'équipe actuelle de 15 femmes de chambres est insuffisante pour garantir la qualité de service requise. Je préconise d'augmenter l'effectif de 3 femmes de chambres supplémentaires afin de respecter les temps de nettoyage et d'assurer un service de qualité.

Je reste à votre disposition pour discuter de cette proposition.

Cordialement,

[Votre Nom]

#### 1.3 Compléter l'annexe A pour déterminer les coûts de l'entretien du linge de salle de bains.

Pour compléter l'annexe A, il faut calculer le coût d'achat et de blanchissage du linge. En considérant le

nombre de pièces de linge et les tarifs fournis :

- Serviettes éponge : 2 par chambre x 136 chambres = 272 serviettes.
- Draps de bains : 1 par chambre x 136 chambres = 136 draps.
- Tapis de bains : 1 par chambre x 136 chambres = 136 tapis.

Coût d'achat :

- Coût total =  $(272 * 5) + (136 * 7,5) + (136 * 5,5) = 1360 + 1020 + 748 = 3128$  €.

Coût de blanchissage extérieur :

- Coût total =  $(272 * 0,5) + (136 * 0,6) + (136 * 0,4) = 136 + 81,6 + 54,4 = 272$  €.

#### **1.4 Comparer les deux solutions et sélectionner celle qui vous paraît la mieux adaptée.**

En comparant les coûts :

- Achat + blanchissage :  $3128$  € +  $272$  € =  $3400$  €.
- Location + blanchissage :  $(272 * 0,6) + (136 * 0,7) + (136 * 0,45) = 163,2 + 95,2 + 61,2 = 319,6$  € par an.

La solution de location de linge est donc plus économique. Je préconise de continuer avec la location, car cela permet de réduire les coûts tout en maintenant un niveau de qualité acceptable.

## **2.2. Restauration et connaissances des boissons**

### **2.1 Calculer le Ratio Moyen Réel des desserts.**

Le Ratio Moyen Réel est calculé en divisant le chiffre d'affaires par le nombre de desserts vendus. Si l'annexe 4 indique un chiffre d'affaires de 8060 € pour 800 desserts :

- Ratio =  $8060 / 800 = 10,08$  €.

### **2.2 Proposer des actions commerciales pour améliorer les ventes de desserts.**

Pour améliorer les ventes, plusieurs actions peuvent être mises en place :

- Offrir des promotions sur les desserts en fin de repas.
- Créer un menu spécial dessert à prix réduit.
- Former le personnel à la vente suggestive.

### **2.3 Citer les avantages liés à la vente de vin au verre.**

Les avantages de la vente de vin au verre incluent :

- Augmentation du chiffre d'affaires.
- Permet aux clients de goûter différents vins.
- Réduction du gaspillage.

### **2.4 Commenter le choix des vins de madame DUPONT susceptibles d'être vendus au verre.**

Les vins choisis par madame DUPONT sont de qualité supérieure, ce qui peut attirer une clientèle aisée.

Les prix sont justifiés par la réputation des appellations. Il serait pertinent de proposer ces vins avec des desserts spécifiques pour maximiser les ventes.

## 2.3. Génie culinaire

### 3.1 Rédiger une note à l'attention de votre chef cuisinier rappelant les critères de choix de produits de qualité.

Voici un exemple de note :

À l'attention du Chef Cuisinier,

Pour garantir la qualité de nos plats, il est essentiel de choisir des produits frais, de saison et provenant de fournisseurs locaux de confiance. La traçabilité et les méthodes de production doivent également être prises en compte.

Cordialement,

[Votre Nom]

### 3.2 Présenter le menu « Émulsion gourmande ».

Le menu pourrait se composer de :

- Entrée : Velouté de légumes de saison.
- Plat : Émulsion de poisson avec légumes croquants.
- Dessert : Mousse au chocolat noir avec éclats de caramel.

Pour le plat principal, il est important de choisir des poissons frais et de saison, accompagnés de légumes croquants pour apporter de la texture.

## 3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Ne pas justifier les choix faits dans les réponses.
- Omettre des calculs ou des étapes intermédiaires dans les réponses.

Points de vigilance :

- Veillez à bien lire les annexes et à les utiliser pour justifier vos réponses.
- Restez organisé dans la présentation de vos réponses.

Conseils pour l'épreuve :

- Gérez votre temps pour répondre à toutes les questions.
- Utilisez des exemples concrets pour illustrer vos propos.

© 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.