



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 2019

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen concerne l'épreuve écrite d'analyse de réalisations techniques pour le BTS Management en Hôtellerie-Restauration, option Mercatique et gestion hôtelière. Les candidats doivent démontrer leurs compétences en hébergement, restauration et génie culinaire à travers des cas pratiques basés sur un hôtel fictif, l'Hôtel des Ducs de Bourgogne.

2. Correction question par question

1.1 Recenser l'ensemble des besoins en termes de produits et de services du segment « groupes affaires ».

Cette question demande de dresser un tableau récapitulatif des besoins spécifiques des groupes affaires. Les candidats doivent identifier les produits et services attendus par cette clientèle.

Raisonnement attendu :

- Identifier les besoins en hébergement (chambres, équipements).
- Déterminer les besoins en restauration (repas, pauses café).
- Considérer les besoins en équipements de réunion (salles, matériel audiovisuel).

Réponse modèle :

Besoins	Description
Hébergement	Chambres individuelles confortables, insonorisées, avec connexion internet.
Restauration	Repas adaptés (déjeuner, dîner), pauses café avec collations.
Salles de réunion	Salles équipées (vidéoprojecteur, écran, wifi), capacité d'accueil variable.

1.2 Proposer les actions commerciales à mettre en place.

Cette question vise à proposer des actions concrètes pour attirer les groupes affaires.

Raisonnement attendu :

- Développer des offres promotionnelles pour les séminaires.
- Utiliser des canaux de communication ciblés (réseaux sociaux, newsletters).
- Participer à des salons professionnels pour se faire connaître.

Réponse modèle :

Pour développer le segment « groupes affaires », il est recommandé de :

- Créer des forfaits attractifs incluant hébergement, restauration et salles de réunion.
- Offrir des réductions pour les réservations anticipées.
- Utiliser des témoignages de clients satisfaits dans les supports marketing.

1.3 Calculer le chiffre d'affaires potentiel généré par le séminaire.

Les candidats doivent effectuer des calculs basés sur la demande de séminaire (Annexe 2).

Raisonnement attendu :

- Calculer le coût total en fonction du nombre de participants et des services demandés.
- Justifier chaque étape du calcul.

Réponse modèle :

Pour le séminaire de 62 personnes du 10 au 13 septembre :

- Hébergement : 62 chambres x 100 € (chambre standard) = 6200 €
- Repas : (2 déjeuners + 2 dîners) x 62 personnes x 22 € = 5440 €
- Location de salle : 25 € x 3 jours = 75 €
- **Chiffre d'affaires total = 6200 € + 5440 € + 75 € = 11715 €**

1.4 Compléter l'extrait des prévisions de l'hôtel pour septembre 2019.

Les candidats doivent intégrer les chiffres du séminaire dans les prévisions de l'hôtel.

Raisonnement attendu :

- Ajouter le chiffre d'affaires du séminaire aux prévisions existantes.
- Argumenter sur l'impact de cette addition sur la rentabilité de l'hôtel.

Réponse modèle :

Après intégration du séminaire, le chiffre d'affaires prévisionnel de l'hôtel pour septembre 2019 sera :

- Chiffre d'affaires total = 290 705,28 € + 11715 € = 302 420,28 €

Cette augmentation permettra d'améliorer le taux d'occupation et la rentabilité de l'établissement.

1.5 Analyser le questionnaire de satisfaction sur le fond et sur la forme.

Les candidats doivent critiquer le questionnaire existant.

Raisonnement attendu :

- Évaluer la pertinence des questions posées.
- Analyser la clarté et la présentation du questionnaire.

Réponse modèle :

Le questionnaire présente des questions pertinentes sur l'expérience client, mais manque d'options ouvertes pour des retours qualitatifs. La mise en page est simple, mais pourrait être améliorée pour une meilleure lisibilité.

1.6 Proposer des items complémentaires pour le questionnaire.

Les candidats doivent suggérer des questions supplémentaires.

Raisonnement attendu :

- Identifier des aspects non couverts par le questionnaire actuel.
- Proposer des questions ouvertes pour des retours détaillés.

Réponse modèle :

- Quelles améliorations suggéreriez-vous pour notre service de restauration ?
- Comment évalueriez-vous l'accueil de notre personnel ?

2.1 Proposer une animation pour le groupe « incentive ».

Les candidats doivent concevoir une animation pour le séminaire.

Raisonnement attendu :

- Proposer une animation qui valorise les produits locaux.
- Intégrer des éléments interactifs pour engager les participants.

Réponse modèle :

Pour le séminaire, une animation de dégustation de vins régionaux, accompagnée de plats typiques, permettrait de mettre en avant les spécialités bourguignonnes.

2.2 Identifier les rubriques pour la fiche de dégustation.

Les candidats doivent définir les éléments à inclure dans la fiche de dégustation.

Raisonnement attendu :

- Déterminer les informations essentielles pour les participants.
- Proposer des détails à développer pour chaque rubrique.

Réponse modèle :

- **Nom du vin** : Indiquer le cépage, l'appellation.
- **Notes de dégustation** : Couleur, arôme, goût.
- **Accords mets-vins** : Suggestions de plats à associer.

2.3 Quantifier et justifier les boissons nécessaires pour le banquet.

Les candidats doivent calculer les quantités de boissons pour le banquet.

Raisonnement attendu :

- Estimer les besoins en fonction du nombre de participants.
- Justifier les choix en fonction des plats servis.

Réponse modèle :

- Pour 85 personnes, prévoir :
- Vin : 1 bouteille pour 3 personnes = 28 bouteilles.
- Eaux minérales : 1 litre par personne = 85 litres.
- Boissons chaudes : 1 tasse par personne = 85 tasses.

3.1 Rappeler les critères pour construire un menu.

Les candidats doivent énoncer les critères à considérer pour la création d'un menu.

Raisonnement attendu :

- Considérer les coûts des matières premières.
- Équilibrer les plats en termes de saveurs et de textures.
- Tenir compte des préférences alimentaires des clients.

Réponse modèle :

Les principaux critères incluent le coût des ingrédients, la saisonnalité des produits, l'harmonie des saveurs et la présentation des plats.

3.2 Proposer un menu bourguignon avec descriptif.

Les candidats doivent créer un menu régional et le décrire.

Raisonnement attendu :

- Choisir des plats typiques de la région.
- Rédiger des descriptions professionnelles et appétissantes.

Réponse modèle :

- **Entrée** : Escargots de Bourgogne au beurre persillé - un classique savoureux, alliant la douceur de l'ail et le goût du persil.
- **Plat principal** : Boeuf Bourguignon - viande mijotée dans un vin rouge de Bourgogne, servie avec des carottes et des oignons confits.
- **Dessert** : Tarte aux noix de pécan - une douceur croustillante, parfaite pour clore le repas.

3. Synthèse finale

Lors de l'épreuve, il est essentiel de :

- Lire attentivement chaque question et les annexes pour bien comprendre les attentes.
- Structurer vos réponses de manière claire et logique.
- Utiliser des tableaux et des listes pour présenter des informations de manière concise.
- Justifier vos choix et vos calculs pour démontrer votre compréhension des enjeux.

Les erreurs fréquentes incluent le manque de détails dans les réponses et l'oubli de justifications. Prenez le temps de relire vos réponses avant de rendre votre copie.

© 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.