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 :
formav.co/explorer

BTS Hôtellerie - Restauration, Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Session 2000 • Code sujet : **HRE4AAR** • Durée : **2 h 30** • Coefficient : **1**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Hébergement et communication professionnelle : gestion du personnel et traitement du linge (5 questions) **Page 3**

2. Restauration et connaissance des boissons : test de rendement du jambon cru à l'os (3 questions) **Page 6**

3. Génie culinaire : mini-carte de la mer et cuisine allégée (2 questions) **Page 8**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2000/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2000 - 1-Sujet.pdf

1. Hébergement et communication professionnelle : gestion du personnel et traitement du linge

Au Grand Hôtel des Bains, établissement quatre étoiles de 185 chambres personnalisées, Monsieur Valmont veut maintenir une prestation d'hébergement de haute qualité. Le candidat analyse l'organisation du service des étages, estime les besoins en femmes de chambres et compare deux formules de traitement du linge de salle de bains.

Première partie : gestion du personnel

Question 1.1. À partir des annexes 1 et 2, analysez les spécificités de l'organisation du service des étages.

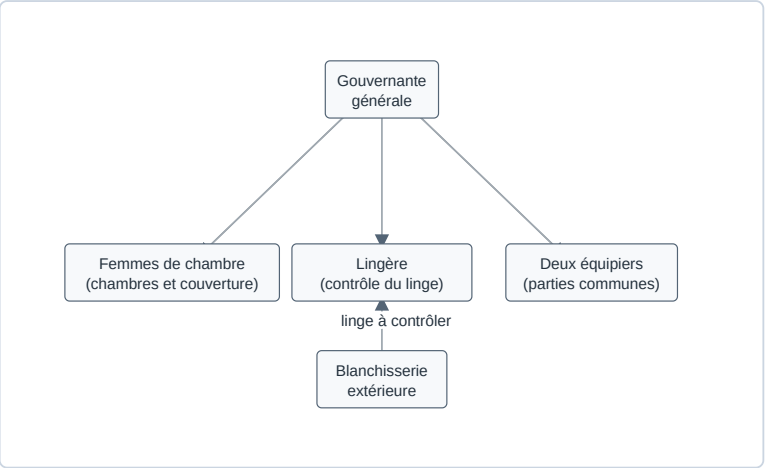
L'organisation privilégie la qualité et la personnalisation : les femmes de chambre sont, si possible, affectées aux mêmes étages. Elles réalisent les chambres, tandis que l'équipe du soir assure le service de couverture. Le linge est traité à l'extérieur et contrôlé par une lingère. Deux équipiers entretiennent chaque jour les parties communes. Le service doit donc articuler l'entretien des chambres, la couverture, le contrôle du linge et la propreté des espaces communs.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Organisation par étages, service de couverture le soir, linge traité à l'extérieur et contrôlé sur place, deux équipiers aux parties communes.

Question 1.2. Présentez l'organigramme qui découle de votre analyse de l'organisation du service des étages.

L'organigramme distingue l'encadrement des équipes affectées aux chambres et aux espaces communs, ainsi que le contrôle du linge. La blanchisserie est un prestataire extérieur, et non un poste de l'équipe interne.

Organigramme du service des étages



La blanchisserie est extérieure au personnel de l'hôtel.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Gouvernante générale : femmes de chambre, lingère contrôleuse et deux équipiers. La blanchisserie reste un prestataire extérieur.

Question 1.3. Déterminez l'effectif nécessaire de femmes de chambres à partir des données fournies sur l'établissement, l'activité et les temps de travail.

Occupation moyenne : 185 × 0,73 = 135,05 chambres par jour. Pour le nettoyage et la couverture, le besoin quotidien est de 135,05 × (40 + 12) ÷ 60 = 117,04 heures. Chaque salarié assure 39 heures sur cinq jours, soit une couverture de sept jours nécessitant 117,04 × 7 ÷ 39 = 21,01 postes. L'effectif doit être arrondi à l'entier supérieur pour couvrir toute l'activité. Les congés payés ne sont pas pris en compte, conformément à l'annexe.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Effectif nécessaire : **22 femmes de chambre**, couverture du soir comprise.

Deuxième partie : choix d'une formule de traitement du linge

Question 1.4. Complétez l'annexe 4 bis à rendre avec la copie d'hébergement pour déterminer les coûts d'entretien du linge de salle de bains selon deux hypothèses : achat du linge avec blanchissage extérieur, et location avec blanchissage.

Base annuelle : 185 chambres × 365 jours × 73 % d'occupation. Chaque chambre occupée reçoit deux serviettes, deux draps de bains et un tapis. L'achat est amorti sur cinq ans, à raison de six jeux par chambre. Les montants sont exprimés en francs HT ; les quantités annuelles de nettoyage peuvent être décimales car elles résultent du taux moyen d'occupation.

Article	Quantité à acheter	Amortissement annuel	Pièces nettoyées par an	Blanchissage annuel	Coût annuel achat
Serviettes éponge	2 220	13 764 F	98 586,5	276 042,20 F	289 806,20 F
Draps de bains	2 220	20 868 F	98 586,5	374 628,70 F	395 496,70 F
Tapis de bains	1 110	7 326 F	49 293,25	120 768,46 F	128 094,46 F
Total		41 958 F			813 397,36 F

Article	Pièces nettoyées par an	Coût annuel location
Serviettes éponge	98 586,5	315 476,80 F
Draps de bains	98 586,5	404 204,65 F
Tapis de bains	49 293,25	147 879,75 F
Total		867 561,20 F

Annexe 4 bis complétée : achat et blanchissage extérieur

A. COÛT FORMULE LINGE ACHETÉ + BLANCHISSERIE EXTÉRIEURE

	Quantité à acheter	Amortissement linge (1)	Nombre de pièces à nettoyer par an	Coût Blanchissage (2)	COÛT ANNUEL (1+2)
Serviettes éponge	2 220	13 764 F	98 586,5	276 042,20 F	289 806,20 F
Draps de bains	2 220	20 868 F	98 586,5	374 628,70 F	395 496,70 F
Tapis de bains	1 110	7 326 F	49 293,25	120 768,46 F	128 094,46 F
TOTAL FF		41 958 F			813 397,36 F

Annexe 4 bis complétée : location et blanchissage

COÛT FORMULE LOCATION DE LINGE

	Nombre de pièces à nettoyer par an	COÛT ANNUEL
	98 586,5	315 476,80 F
Serviettes éponge	98 586,5	404 204,65 F
Draps de bains	49 293,25	147 879,75 F
Tapis de bains		
TOTAL FF		867 561,20 F

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Achat et blanchissage extérieur : **813 397,36 F/an**. Location et blanchissage : **867 561,20 F/an**.

Question 1.5. Comparez les résultats obtenus et justifiez la solution qui paraît la mieux adaptée à l'établissement.

L'achat avec blanchissage extérieur coûte 813 397,36 F par an, contre 867 561,20 F pour la location, soit 54 163,84 F d'économie annuelle. Il répond aussi à l'objectif d'amélioration de la qualité du linge. Il implique toutefois de financer les six jeux et de gérer les stocks et la blanchisserie. Au vu du coût annuel et de la qualité recherchée, l'achat est la solution la mieux adaptée.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Choisir l'achat avec blanchissage extérieur : économie de **54 163,84 F par an**.

2. Restauration et connaissance des boissons : test de rendement du jambon cru à l'os

Le restaurant gastronomique Le Neptune envisage d'ajouter à sa carte du jambon cru à l'os, tranché en salle, pour valoriser le service. Afin de maîtriser les coûts, le candidat complète un test de rendement et répond à des questions sur le facteur de coût et les causes d'un coût matière élevé.

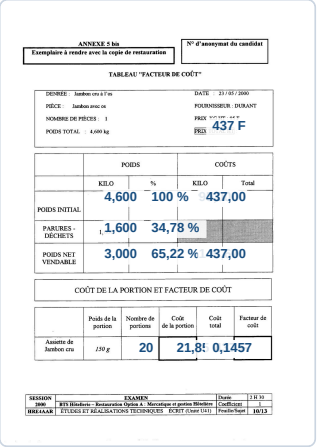
Question 2.1. Complétez, à l'exception des cases grisées, le tableau « Facteur de coût » de l'annexe 5 bis, à remettre avec la copie de restaurant.

Le prix total HT est de 437 F. Les 4,600 kg donnent 3,000 kg vendables après retrait des 1,600 kg de parures et déchets. Le rendement est de 65,22 %. Le coût du kilo net est donc de 145,67 F. Avec des portions de 150 g, on obtient 20 portions, soit un coût de 21,85 F par assiette et un facteur de coût de 0,1457 F/g.

Ligne	Poids (kg)	Poids (%)	Coût (F/kg)	Coût total (F)
Poids initial	4,600	100 %	95,00	437,00
Parures et déchets	1,600	34,78 %	Cases grisées	Cases grisées
Poids net vendable	3,000	65,22 %	145,67	437,00

Pour l'assiette : 150 g, 20 portions, 21,85 F par portion, 437 F au total et facteur de coût 0,1457 F/g.

Annexe 5 bis complétée



ANNEXE 5 bis

Exemplaire à rendre avec la copie de restauration

N° d'anonymat du candidat

TABLEAU "FACTEUR DE COÛT"

DENRÉE : Jambon cru à l'os — DATE : 23 / 05 / 2000

PIÈCE : Jambon avec os — FOURNISSEUR : DURANT

NOMBRE DE PIÈCES : 1 — PRIX : 437 F

POIDS TOTAL : 4,600 kg — PRIX

	POIDS		COÛTS	
	KILO	%	KILO	Total
POIDS INITIAL	4,600	100 %		437,00
PARURES - DÉCHETS	1,600	34,78 %		
POIDS NET VENDABLE	3,000	65,22 %		437,00

COÛT DE LA PORTION ET FACTEUR DE COÛT

	Poids de la portion	Nombre de portions	Coût de la portion	Coût total	Facteur de coût
Assiette de Jambon cru	150 g	20	21,85		0,1457

SESSION	EXAMEN	Durée	2 H 30
2000	BTS Hôtellerie - Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	3
HR44AAR	ETUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES ÉCRIT (Unité U41)	Feuille/Sujet	10/13

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Poids net vendable : 3,000 kg. Rendement : 65,22 %. 20 portions de 150 g à 21,85 F ; facteur de coût : 0,1457 F/g.

Question 2.2. Précisez la formule permettant d'obtenir le facteur de coût, son utilité et la condition à laquelle il reste opérationnel.

Le facteur de coût se calcule en divisant le coût d'achat HT par le poids net vendable : 437 F ÷ 3 000 g = 0,1457 F/g. Il sert à établir le coût matière d'une portion selon son poids net, en intégrant les pertes constatées au test de rendement. Il reste opérationnel si le prix d'achat, la qualité du produit, les conditions de préparation et le rendement ne changent pas. Si l'un de ces éléments évolue, le test doit être renouvelé.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Facteur de coût = coût d'achat HT ÷ poids net vendable. Il calcule le coût matière d'une portion et reste valable si les conditions d'achat et le rendement restent stables.

Question 2.3. Citez quatre raisons qui, à tout moment dans la gestion du produit, peuvent engendrer un coût matière élevé.

Quatre causes possibles d'un coût matière élevé, à différents stades de la gestion du produit :

- un prix d'achat excessif ou un mauvais choix de fournisseur ;
- des pertes importantes au parage ou un rendement insuffisant ;
- des portions trop généreuses ou un grammage mal maîtrisé ;
- une conservation inadéquate, provoquant des produits détériorés, périmés ou jetés.

Ces causes peuvent être limitées par le suivi des achats, le contrôle des rendements, le respect des fiches techniques et une bonne rotation des stocks.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Prix d'achat élevé, pertes excessives au parage, portions trop généreuses, mauvaise conservation entraînant des produits jetés.

3. Génie culinaire : mini-carte de la mer et cuisine allégée

Le restaurant Le Cézembre souhaite répondre aux attentes des amateurs de tourisme de santé et de bien-être en proposant une nouvelle carte « mer ». Le candidat élabore une mini-carte de plats allégés privilégiant les produits de la mer, puis justifie ses choix à partir des principes de cuisine allégée.

Question 3.1. À partir des informations de l'annexe 6, élaborez une mini-carte privilégiant les produits de la mer et les principes et règles de la cuisine allégée. Complétez l'annexe 7 bis à rendre avec la copie de génie culinaire.

Mini-carte « mer » allégée, avec des préparations variées et des appellations évocatrices.

Gamme	Propositions de plats allégés
Entrée	Ragoût de fruits de mer en pomme d'amour, lié à une mayonnaise au yaourt Tartare de dorade aux agrumes et fines herbes Noix de Saint-Jacques pochées, fondue de poireaux
Plat garni	Cabillaud vapeur, légumes et coulis de tomate Sole grillée, légumes vapeur et citron

Les propositions valorisent les produits de la mer et privilégient des cuissons et accompagnements légers.

Mini-carte complétée : propositions

GAMMES DE PLATS	PROPOSITIONS DE PLATS « ALLÉGÉS »	JUSTIFICATIONS DES CHOIX
ENTRÉE	• Ragoût de fruits de mer en pomme d'amour	•
	• Tartare de dorade, agrumes et herbes	•
	• Saint-Jacques pochées, poireaux	•
PLAT GARNI	• Cabillaud vapeur, légumes, coulis tomate	•
	• Sole grillée, légumes vapeur et citron	•

✓ RÉPONSE À RETENIR

Trois entrées et deux plats garnis allégés à base de produits de la mer.

Question 3.2. Justifiez vos choix en complétant la colonne 3 de l'annexe 7 bis.

Les justifications s'appuient sur les principes de l'annexe 6 : modes de cuisson adaptés, substitution des ingrédients riches et mise en valeur des produits.

- Le ragoût est cuit à la marinière, sans matière grasse, et lié à une mayonnaise au yaourt ; il est dressé dans une tomate.
- Le tartare est assaisonné aux agrumes et aux herbes, sans sauce grasse.
- Les Saint-Jacques sont pochées ; les poireaux accompagnent le produit sans garniture riche.
- La vapeur et le gril cuisent le poisson sans ajout de matière grasse ; légumes et citron complètent les plats.

Mini-carte complétée : justifications

GAMMES DE PLATS	PROPOSITIONS DE PLATS « ALLÉGÉS »	JUSTIFICATIONS DES CHOIX
ENTRÉE	•	• Marinière sans graisse ; yaourt et tomate.
	•	• Agrumes et herbes, sans sauce grasse.
	•	• Saint-Jacques pochées ; accompagnement léger.
PLAT GARNI	•	• Vapeur sans ajout de graisse ; légumes en garniture.
	•	• Gril sans ajout de graisse ; citron pour assaisonner.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Cuissons légères, assaisonnements peu gras et produits de la mer mis en valeur.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2000)

Bilan de l'épreuve : Épreuve écrite du BTS Hôtellerie-Restauration, option A « Mercatique et gestion hôtelière », session 2000, code HRE4AAR : durée 2 h 30, coefficient global 1. Elle comprend l'hébergement (10 points), la restauration et connaissance des boissons (5 points) et le génie culinaire (5 points). Le candidat analyse le service des étages et le linge, calcule le rendement d'un jambon et conçoit une mini-carte marine allégée.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le poids net vendable correspond au poids initial diminué du poids des parures et déchets.
- Le nombre de portions s'obtient en rapportant le poids net vendable au poids prévu pour une portion.
- Le coût annuel d'achat du linge comprend l'amortissement sur cinq ans et le coût annuel du blanchissage extérieur.
- La cuisine allégée s'appuie notamment sur des modes de cuisson adaptés, des quantités spécifiques et la substitution ou suppression de denrées.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour calculer les besoins du service des étages, appliquez le taux d'occupation annuel de 73 % indiqué dans l'annexe 2.
- Distinguez le temps de réalisation d'une chambre, 40 minutes, du temps du service de couverture, 12 minutes.
- Pour comparer les formules de linge, tenez compte du changement quotidien, de la composition par chambre et de l'amortissement sur cinq ans.
- Dans la mini-carte, privilégiez les produits de la mer et reliez chaque justification à un principe concret de cuisine allégée.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment organiser le calcul des besoins en femmes de chambres ?

Calculez l'activité à partir des 185 chambres et du taux d'occupation moyen annuel de 73 %. Appliquez ensuite les temps de réalisation et de couverture indiqués, puis comparez le temps total requis au temps de travail disponible, en tenant compte des repos.

Q : Quels éléments faut-il comparer pour les deux formules de traitement du linge ?

Pour l'achat, calculez l'amortissement du linge sur cinq ans et ajoutez le blanchissage extérieur annuel. Pour la location, calculez le coût annuel selon les tarifs de location-blanchissage. Dans les deux cas, le linge de salle de bains est renouvelé chaque jour.

Q : Comment répartir le temps pendant cette épreuve ?

La durée totale est de 2 h 30. Le sujet prévoit 1 h 30 pour l'hébergement et la communication professionnelle, 30 minutes pour la restauration et les boissons, puis 30 minutes pour le génie culinaire. Gardez un temps de vérification pour les annexes à rendre.

Q : Le sujet donne-t-il une grille détaillée des critères de notation ?

Le sujet indique les points attribués à chaque grande partie et à certaines questions. Il ne présente pas de grille détaillée des critères du jury pour chaque réponse. Les annexes 4 bis, 5 bis et 7 bis sont à compléter et à rendre avec les copies correspondantes.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2000/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2000 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Management en Hôtellerie-Restauration : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.