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 MHR

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

Session 2003 • Code sujet : **HRE4AAR** • Durée : **2 h 30** • Coefficient : **1**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Hébergement et communication professionnelle** (5 questions) — **Page 3**
2. **Restauration et connaissance des boissons** (3 questions) — **Page 6**
3. **Génie culinaire : adaptation d'un banquet de 240 couverts** (3 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/2003/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2003 - 1-Sujet.pdf

1. Hébergement et communication professionnelle

L'hôtel Les Atlantes privilégie la clientèle individuelle et notamment les familles, avec une prévision d'activité où les familles représentent 48 % des clients individuels loisirs de mai à septembre. La direction prépare un mini-club et un Passeport Découverte, et souhaite améliorer le traitement du linge client pour corriger les erreurs de facturation, les retours non conformes et les retards.

Première partie

Question 1.1. Identifiez les besoins et les attentes du segment des familles avec enfants de 0 à 6 ans en termes de produits et de services, puis présentez-les sous forme de tableau.

Besoins et attentes	Produits adaptés	Services attendus
Sommeil et sécurité	Lit bébé, lit supplémentaire, barrières de lit	Installation avant l'arrivée, vérification de la sécurité
Repas	Chaise haute, chauffe-biberon, vaisselle enfant	Réchauffage des biberons, menus adaptés
Hygiène et soins	Baignoire bébé, table à langer	Matériel disponible sur demande
Éveil et détente	Jeux, livres, espace adapté	Activités selon l'âge, information sur les services famille
Confort familial	Chambre spacieuse ou communicante	Accueil attentif, informations pratiques, aide aux bagages

Les équipements sont à prévoir selon l'âge de l'enfant et les demandes formulées lors de la réservation. Leur disponibilité doit être vérifiée avant l'arrivée, afin que les parents trouvent une chambre fonctionnelle et sécurisée dès leur installation.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Équipements adaptés, chambre sécurisée, repas facilités et services attentifs aux besoins de l'enfant et des parents.

Question 1.2. Créez une fiche de procédure d'accueil spécifique à ce segment pour les étapes de préparation de l'arrivée, puis de l'arrivée et de l'installation du client.

1. **Préparation de l'arrivée :** consulter la réservation, relever l'âge des enfants et les demandes particulières. Attribuer une chambre adaptée, réserver les équipements nécessaires et vérifier leur disponibilité, leur propreté et leur sécurité. Préparer les informations sur les services destinés aux familles.
2. **Arrivée et installation :** accueillir parents et enfants, confirmer leurs besoins et accompagner la famille à la chambre. Vérifier que les équipements demandés sont en place, expliquer leur utilisation et présenter les services utiles. Proposer une aide pour les bagages et rester disponible pendant le séjour.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Anticiper les besoins, préparer une chambre sécurisée, accueillir la famille et vérifier son installation.

Question 1.3. Réfléchissez à des actions pour fidéliser la clientèle familiale en formulant quatre propositions et en les justifiant auprès de Monsieur Darracq.

Les familles représentent 48 % de la clientèle individuelle loisirs prévue de mai à septembre : quatre actions peuvent encourager leur retour.

- **Personnaliser l'accueil** en mémorisant les préférences avec l'accord des parents : la famille retrouve un service adapté.
- **Proposer un avantage au prochain séjour**, par exemple un petit-déjeuner enfant offert : cela donne une raison concrète de revenir.
- **Créer des offres familiales en basse saison** : elles incitent à séjourner hors période estivale et contribuent à mieux répartir l'activité.
- **Contacter les clients après leur départ** pour recueillir leurs avis et traiter les remarques : cela améliore le service et valorise leur fidélité.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accueil personnalisé, avantage de retour, offres familiales hors saison et suivi des avis.

Deuxième partie

Question 1.4. Dans le cadre du mini-club proposé de juin à septembre et du Passeport Découverte destiné aux enfants de 6 à 10 ans, proposez six avantages pour ce passeport.

Le passeport peut rendre le séjour plus ludique et inciter l'enfant à découvrir l'hôtel et son environnement. Six avantages possibles :

1. Parcours-jeu pour repérer les espaces et services de l'hôtel.
2. Rencontre avec le personnel et découverte des métiers.
3. Activités au mini-club pendant son ouverture, de juin à septembre.
4. Jeu de découverte des sites proches, comme l'Océarium du Croisic.
5. Réduction ou avantage négocié auprès d'un partenaire local, par exemple pour une promenade à poney.
6. Diplôme ou petit cadeau lorsque le passeport est complété.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Parcours de l'hôtel, découverte des métiers et des environs, mini-club, avantage partenaire et récompense finale.

Troisième partie

Question 1.5. Concevez une fiche identifiant les différentes étapes du traitement du linge client, les personnes concernées et les documents utilisés afin d'assurer un service clientèle de qualité.

Étape	Personnes concernées	Documents et contrôles
Demande en chambre	Client	Liste tarifaire à jour et bon indiquant chambre, nom, articles, quantités, prestation et délai demandé
Collecte et transmission	Femme de chambre, gouvernante, réception	Comparer le sac au bon, signaler les écarts et enregistrer la prise en charge
Envoi au pressing	Réception, prestataire	Bon en double, reçu de collecte, date de retour prévue et registre de suivi
Réception du linge traité	Réception, gouvernante	Pointer les pièces, leur état et le bon ; signaler toute anomalie au prestataire
Retour et facturation	Personnel d'étage, réception	Vérifier la chambre, livrer le linge et facturer les prestations contrôlées selon le bon

Le client indique les pièces confiées et la prestation souhaitée ; chaque transfert est daté et rapproché du bon. Le registre permet de suivre le délai annoncé et de relancer le prestataire si nécessaire. À la livraison, le contrôle des quantités, de l'état et du tarif précède la facturation et le retour en chambre. Toute anomalie est enregistrée et traitée avant clôture du dossier.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Bon détaillé, suivi daté à chaque transfert, contrôle du linge au retour, livraison vérifiée et facturation conforme.

2. Restauration et connaissance des boissons

La direction souhaite rappeler les règles d'affichage applicables au bar et intégrer huit références de boissons à sa carte en les classant par famille. Elle demande également des animations commerciales autour du Grand Marnier, sans budget interne supplémentaire.

Question 2.1. Rappelez la législation en vigueur au bar en matière d'affichage et présentez le travail sous forme de liste.

Les règles d'affichage au bar portent sur la visibilité des prix et l'information du client :

- À l'extérieur, afficher pendant les heures d'ouverture les prix des boissons les plus couramment servies.
- À l'intérieur, mettre à disposition la carte ou le tarif des boissons proposées.
- Indiquer les prix toutes taxes comprises et la quantité correspondant au prix lorsqu'une boisson est vendue au verre ou à la dose.
- Préciser si le service est compris ; s'il ne l'est pas, afficher son taux.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Prix courants affichés à l'extérieur, carte tarifée à l'intérieur, prix TTC, quantités et indication du service.

Question 2.2. Reclassez les huit produits dans leur famille d'origine en complétant l'annexe A : Martini rouge, Grand Marnier, Pernod 45°, cognac X.O. Boulard, muscat de Lunel, Chivas, Pineau des Charentes et Suze. Rendez l'annexe avec la copie de restaurant.

Chaque produit correspond à une seule famille de l'annexe A. Les catégories à cocher sont :

Produit	Famille
Martini rouge	Vermouth
Grand Marnier	Liqueur de fruits
Pernod 45°	Anisé
Cognac X.O. Boulard	Eau-de-vie de vin
Muscat de Lunel	V.D.N.
Chivas	Eau-de-vie de grains
Pineau des Charentes	V.D.L.
Suze	Gentiane

Annexe A complétée

COCHEZ LA CASE CORRESPONDANTE

Familles / Produits	BITTER	QUINQUINA	ANISÉ	V.D.N.	V.D.L.	EAU DE VIE DE VIN	EAU DE VIE DE GRAINS	LIQUEUR DE FRUITS	VERMOUTH	GENTIANE
MARTINI ROUGE										✓
GRAND MARNIER									✓	
PERNOD 45°				✓						
COGNAC X.O. BOULARD							✓			
MUSCAT DE LUNEL					✓					
CHIVAS								✓		
PINEAU DES CHARENTES						✓				
SUZE										✓

✓ RÉPONSE À RETENIR

Martini : vermouth ; Grand Marnier : liqueur de fruits ; Pernod : anisé ; Cognac : eau-de-vie de vin ; Muscat : V.D.N. ; Chivas : eau-de-vie de grains ; Pineau : V.D.L. ; Suze : gentiane.

Question 2.3. Proposez six animations commerciales dans l'établissement autour du Grand Marnier, sans budget interne supplémentaire pour les mettre en place.

Six animations possibles en mobilisant les moyens existants ou le soutien du fournisseur :

1. Créer un cocktail signature au Grand Marnier avec les produits déjà en stock.
2. Mettre en avant un dessert au Grand Marnier, préparé par l'équipe en cuisine.
3. Proposer une dégustation organisée et financée par le fournisseur.
4. Demander au fournisseur des affiches, fiches de recettes et supports gratuits.
5. Présenter le produit et ses accords pendant l'animation musicale habituelle du bar.
6. Animer un quiz sur le Grand Marnier, avec une récompense offerte par le fournisseur.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Cocktail signature, dessert, dégustation fournisseur, supports gratuits, présentation pendant l'animation musicale et quiz avec récompense fournisseur.

3. Génie culinaire : adaptation d’un banquet de 240 couverts

Une prestation extérieure de 240 couverts doit être organisée dans une salle des fêtes équipée de fours mixtes, d’un fourneau, de tables chaudes, de chambres froides et d’échelles porte-assiettes. Le menu demandé, composé d’une terrine de Saint-Jacques et de lotte, d’une côte de bœuf grillée et d’un gratin de fraises au sabayon de Champagne, est jugé difficile à réaliser pour cet effectif.

Question 3.1. Justifiez en quelques lignes les raisons techniques qui nécessitent l’adaptation du menu prévu pour 240 couverts.

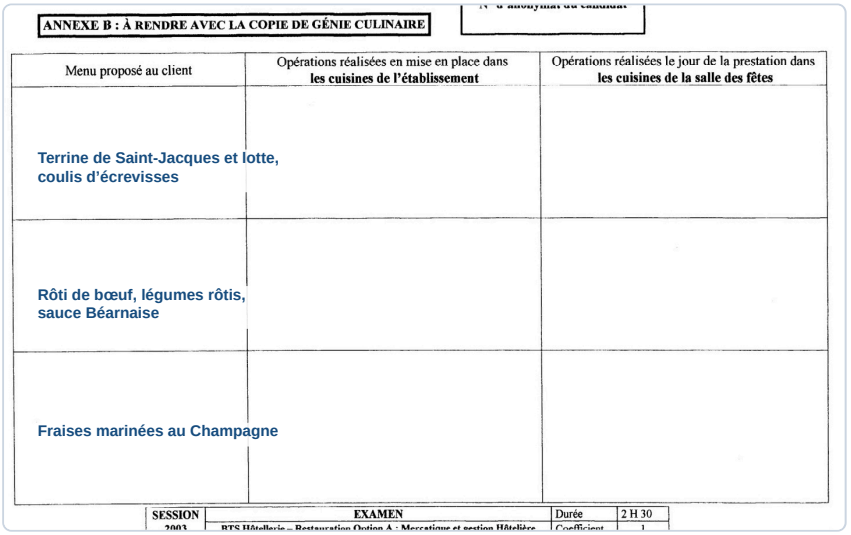
La côte de bœuf grillée impose des cuissons successives et difficiles à uniformiser pour 240 convives. Les légumes sautés et la sauce Béarnaise demandent aussi une finition coordonnée au dernier moment. Le sabayon doit être réalisé et le gratin servi aussitôt, ce qui mobilise fortement le fourneau et les équipes. Les échelles porte-assiettes accueillent 240 assiettes au total (3 × 80), mais ne remplacent pas un équipement de maintien en température. Un menu de banquet doit privilégier des préparations portionnables, anticipables et faciles à finir en série.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Adapter les cuissons et les finitions pour servir 240 couverts rapidement et régulièrement.

Question 3.2. Proposez, dans l’annexe B à rendre avec la copie de génie culinaire, un menu mieux adapté à cette prestation, en respectant au maximum les souhaits du client concernant les types de produits et les cuissons.

Le menu conserve les produits souhaités tout en remplaçant les cuissons minute les plus difficiles. La terrine est préparée et tranchée à l’avance ; le bœuf est servi en rôtis, cuits en série. Les fraises et le Champagne restent à l’honneur dans un dessert froid, sans gratinage à la minute.

Menu proposé dans l’annexe B



ANNEXE B : À RENDRE AVEC LA COPIE DE GÉNIE CULINAIRE

Menu proposé au client	Opérations réalisées en mise en place dans les cuisines de l’établissement	Opérations réalisées le jour de la prestation dans les cuisines de la salle des fêtes
Terrine de Saint-Jacques et lotte, coulis d’écrevisses		
Rôti de bœuf, légumes rôtis, sauce Béarnaise		
Fraises marinées au Champagne		

SESSION	EXAMEN	Durée	2 H 30
2003	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1

✓ RÉPONSE À RETENIR

Terrine de Saint-Jacques et lotte, coulis d'écrevisses
Rôti de bœuf, légumes rôtis, sauce Béarnaise
Fraises marinées au Champagne

Question 3.3. Pour chaque plat du menu proposé, complétez l'annexe B en distinguant les opérations de mise en place réalisées dans les cuisines de l'établissement de celles réalisées le jour de la prestation dans la cuisine de la salle des fêtes.

Préparer à l'avance les éléments qui supportent le transport, puis assurer la chaîne du froid. Sur place, cuire ou finir les plats en série et dresser au plus près du service.

1. **Terrine :** à l'établissement, préparer, cuire, refroidir rapidement et conditionner la terrine et le coulis. Sur place, trancher si nécessaire, dresser et napper.
2. **Plat :** à l'établissement, parer les rôtis, préparer les légumes et la réduction de Béarnaise. Sur place, rôtir le bœuf au four mixte, le laisser reposer puis le trancher ; cuire ou réchauffer les légumes et monter la sauce en petites quantités.
3. **Dessert :** à l'établissement, laver et équeuter les fraises. Sur place, les mariner au Champagne et dresser froides.

Opérations à inscrire dans l'annexe B

ANNEXE B : À RENDRE AVEC LA COPIE DE GÉNIE CULINAIRE

Menu proposé au client	Opérations réalisées en mise en place dans **les cuisines de l'établissement**	Opérations réalisées le jour de la prestation dans **les cuisines de la salle des fêtes**
	Préparer, cuire, refroidir la terrine et le coulis	**Trancher, dresser et napper**
	Parer les rôtis, préparer les légumes et la réduction	**Rôtir, laisser reposer, trancher ; finir légumes et monter la Béarnaise**
	Laver et équeuter les fraises	**Mariner au Champagne et dresser froid**

SESSION 2003	EXAMEN	Durée	2 H 30
	BTS Hôtellerie – Restauration Option A : Mercatique et gestion Hôtelière	Coefficient	1

✓ RÉPONSE À RETENIR

Préparations anticipées à l'établissement ; cuisson, finitions et dressage en série sur le lieu du banquet.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2003)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve écrite de BTS Hôtellerie - Restauration, option A Mercatique et gestion hôtelière, relève de la session 2003, code HRE4AAR, durée 2 h 30 et coefficient 1. Elle comprend l'hébergement et la communication professionnelle (10 points), la restauration et les boissons (5 points), puis le génie culinaire (5 points). Autour de l'hôtel Les Atlantes et d'un banquet de 240 couverts, elle évalue fidélisation, accueil, suivi du linge et organisation culinaire.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un accueil familial adapté anticipe les besoins des enfants et de leurs parents avant l'arrivée, puis pendant l'installation.
- Une procédure de traitement du linge précise les étapes, les intervenants et les documents pour assurer le suivi du service.
- Le classement des boissons se fait selon leur famille d'origine, comme les boissons anisées, les vermouths ou les eaux-de-vie.
- Un menu de banquet doit être adapté aux équipements disponibles, aux capacités de cuisson et aux opérations réalisables sur place.

Points de vigilance & attentes du jury

- Respectez les formats demandés : tableau, fiche de procédure, liste et annexes à compléter.
- Présentez quatre actions de fidélisation distinctes et justifiez chacune d'elles.
- Pour le linge, indiquez clairement chaque étape, les personnes concernées et les documents utilisés.
- Pour le banquet, séparez les opérations de mise en place de celles réalisées le jour de la prestation.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment organiser le traitement du linge pour limiter les erreurs de facturation ?

Assurez une traçabilité de la collecte à la livraison : identifiez le client et les articles, contrôlez les quantités, vérifiez les tarifs et rapprochez les documents de blanchisserie de la facture avant l'imputation au compte client.

Q : Quels éléments faut-il prendre en compte pour adapter le menu à 240 couverts ?

Évaluez les équipements, les volumes et les temps de cuisson, le maintien en température, le transport et les possibilités de finition sur place. Privilégiez des préparations adaptées au service simultané et répartissez les opérations entre les deux cuisines.

Q : Comment répartir les 2 h 30 de l'épreuve entre les parties ?

Le sujet attribue 1 h 30 à l'hébergement et à la communication professionnelle, 30 minutes à la restauration et aux boissons, puis 30 minutes au génie culinaire. Gardez du temps pour vérifier les annexes à rendre.

Q : Quels critères de présentation faut-il respecter pour être évalué correctement ?

Présentez les parties 1, 2 et 3 de l'hébergement sous forme de rapport adressé à Monsieur Darracq. Rendez l'annexe A avec la copie de restaurant et l'annexe B avec la copie de génie culinaire.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2003/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2003 - 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.