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 2004 • Code sujet : **HRE4AAR** • Durée : **2 h 30** • Coefficient : **1**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Hébergement et communication professionnelle** (6 questions) — **Page 3**
2. **Restauration et connaissance des boissons** (3 questions) — **Page 6**
3. **Génie culinaire** (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/2004/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2004 - 1-Sujet.pdf

1. Hébergement et communication professionnelle

À l'hôtel Les Magnolias, établissement grenoblois accueillant principalement une clientèle d'affaires, vous êtes chargé de réorganiser le service de réception. Vous devez également proposer des actions commerciales pour accroître la fréquentation les fins de semaine et pendant l'été.

Première partie

Question 1.1. Citez les points de la législation du travail à respecter pour établir le planning hebdomadaire de travail de toute l'équipe de réception.

Le planning doit respecter les durées maximales de travail (10 h par jour, 48 h par semaine et 44 h en moyenne sur 12 semaines), le repos quotidien de 11 h et le repos hebdomadaire de 24 h consécutives, en plus du repos quotidien. Prévoir une pause d'au moins 20 minutes après 6 h de travail et ne pas faire travailler un salarié plus de 6 jours consécutifs. Les 39 h indiquées dans l'annexe sont la durée hebdomadaire de l'entreprise : au-delà de 35 h, les heures relèvent du régime des heures supplémentaires. Respecter aussi les règles applicables au travail de nuit, au dimanche et la convention collective.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Durées maximales, repos, pauses, heures supplémentaires, travail de nuit et du dimanche, convention collective.

Question 1.2. Énumérez les contraintes propres au service de réception qui déterminent l'effectif de la brigade.

L'effectif dépend de la continuité à assurer et des variations d'activité :

- Réception ouverte 24 h/24, avec au moins une personne présente en permanence.
- Postes doublés en journée lorsque le taux d'occupation dépasse 60 %.
- Activité soutenue en semaine pour la clientèle d'affaires, plus faible le week-end et en juillet-août.
- 105 chambres, ainsi que les arrivées, départs, demandes des clients et accueil des groupes et séminaires.
- Repos hebdomadaires, congés et absences à couvrir, au besoin par des vacataires.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Assurer le service 24 h/24, les renforts de jour et les variations d'activité, tout en couvrant repos et absences.

Question 1.3. À l'aide des données fournies en annexes 1 et 2, déterminez l'effectif hebdomadaire de la brigade de réception.

La présence minimale représente 24 h × 7 jours, soit 168 h par semaine. Du lundi au jeudi, le taux d'occupation dépasse 60 % : les postes de jour sont donc doublés. L'ajout d'un poste du matin (7,5 h) et d'un poste du soir (8 h) chaque jour porte le besoin à 168 + 4 × (7,5 + 8) = 230 h. Avec 39 h hebdomadaires par salarié, 230 ÷ 39 = 5,90 : il faut arrondir à l'entier supérieur.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Effectif calculé : 6 salariés à 39 h par semaine.

Question 1.4. Présentez de façon synthétique les points forts et les points faibles du planning de l'annexe 3, appréciez sa conformité réglementaire et proposez les aménagements nécessaires.

Points forts	Points faibles et conformité	Aménagements
Couverture affichée 24 h/24 ; renforts prévus certains jours.	Durées planifiées : chef 47,5 h, Bertrand 42,5 h, Isabelle et Sylvie 39,5 h, Paul 40 h.	Répartir les heures et vérifier leur traitement au titre des heures supplémentaires.
Repos attribués ; vacataire prévu pour une nuit.	Repos quotidien insuffisant entre les postes de Sylvie du jeudi soir et vendredi matin, puis d'Audrey du vendredi soir et samedi matin : 8,5 h dans les deux cas.	Modifier ces enchaînements et ajuster les renforts aux jours où l'occupation dépasse 60 %.

Le planning assure la continuité du service, mais les amplitudes dépassent la durée hebdomadaire annoncée de 39 h pour plusieurs salariés. Il faut contrôler les horaires réellement travaillés, les pauses et le décompte des heures supplémentaires. Les repos quotidiens de Sylvie et Audrey ne respectent pas les 11 h réglementaires : le planning doit être corrigé avant application.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Planning à corriger : heures supplémentaires à traiter et repos quotidien de Sylvie et Audrey à rétablir à 11 h minimum.

Deuxième partie

Question 1.5. Rédigez le courrier de publipostage destiné à la clientèle individuelle d'affaires et de loisirs pour présenter la campagne régionale « Bon week-end en ville » : deux nuits au prix d'une en chambre double, à partir du week-end des 4 et 5 juin 2004 et pendant quatre semaines.

Objet : Bon week-end en ville, deux nuits au prix d'une

Madame, Monsieur,

Offrez-vous une escapade à Grenoble avec la campagne régionale « Bon week-end en ville » : pour deux nuits réservées en chambre double, vous n'en payez qu'une. Au tarif chambre double standard de 120 €, votre séjour de deux nuits vous revient à 120 €.

L'offre est valable pour les quatre week-ends à partir des 4 et 5 juin 2004, sous réserve de disponibilité. Situé face à un parc, l'hôtel Les Magnolias vous propose également une piscine couverte.

Réservez au 04 76 75 57 57. Nous serons heureux de vous accueillir.

La direction de l'hôtel Les Magnolias

✓ RÉPONSE À RETENIR

Quatre week-ends, du 4-5 au 25-26 juin 2004 : deux nuits en chambre double standard au prix d'une, soit 120 €.

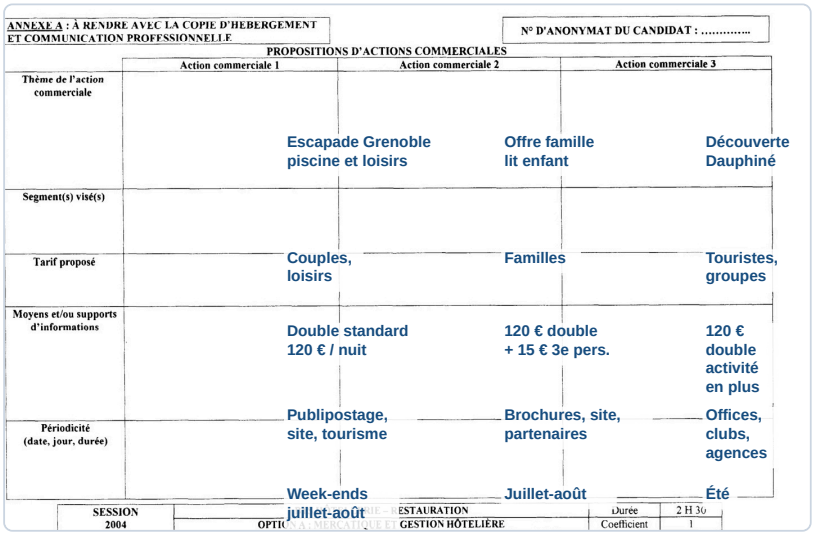
Question 1.6. Décrivez trois actions commerciales visant à augmenter l'activité pendant la période estivale, en complétant l'annexe A.

Les tarifs proposés s'appuient sur les tarifs individuels de l'annexe 2. Pour chaque offre, préciser que les prestations supplémentaires éventuelles sont facturées en plus. Diffuser les offres auprès des clientèles de loisirs et des touristes estivaux par publipostage, site de l'hôtel et relais touristiques locaux.

Action	Segment visé	Tarif proposé	Supports	Période
Escapade grenobloise avec piscine et loisirs de proximité	Couples et clientèle de loisirs	Chambre double standard : 120 € par nuit	Publipostage, site, offices de tourisme	Week-ends de juillet et août
Offre famille avec lit supplémentaire pour enfant	Familles	Chambre double : 120 € ; supplément 3e personne : 15 €	Brochures, site, partenaires de loisirs	Juillet et août
Séjour découverte du Dauphiné et activité locale	Touristes et petits groupes	Chambre double standard : 120 € par nuit ; activité en supplément	Offices de tourisme, clubs, agences	Période estivale

Les trois propositions valorisent la piscine, l'accueil familial et les loisirs régionaux. Les tarifs sont ceux de la chambre double standard et du supplément indiqués dans le sujet ; le petit-déjeuner et les activités ne sont pas inclus dans ces montants.

Annexe A complétée : actions commerciales estivales



ANNEXE A : À RENDRE AVEC LA COPIE D'HEBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

N° D'ANONYMAT DU CANDIDAT : .....

PROPOSITIONS D'ACTIONS COMMERCIALES

	Action commerciale 1	Action commerciale 2	Action commerciale 3
Thème de l'action commerciale	Escapade Grenoble piscine et loisirs	Offre famille lit enfant	Découverte Dauphiné
Segment(s) visé(s)	Couples, loisirs	Familles	Touristes, groupes
Tarif proposé	Double standard 120 € / nuit	120 € double + 15 € 3e pers.	120 € double activité en plus
Moyens et/ou supports d'informations	Publipostage, site, tourisme	Brochures, site, partenaires	Offices, clubs, agences
Périodicité (date, jour, durée)	Week-ends juillet-août	Juillet-août	Été

SESSION 2004 — OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE — RESTAURATION — Durée 2 H 30 — Coefficient 1

✓ RÉPONSE À RETENIR

Trois actions estivales : escapade avec piscine, accueil des familles et séjour découverte du Dauphiné.

2. Restauration et connaissance des boissons

L'hôtel souhaite proposer une assiette de fromages régionaux aux clients des journées d'études et des séminaires résidentiels. Le travail porte sur le coût et le prix de vente de l'assiette, les règles de vente du fromage, les accords avec les vins et les produits d'accompagnement.

Gestion des coûts de l'assiette

Question 2.1. Complétez l'annexe B et déterminez le coût unitaire total hors taxes de la portion servie. Avec un objectif de coût matière de 25 % du chiffre d'affaires hors taxes, calculez le prix de vente TTC de l'assiette et justifiez vos calculs.

L'annexe donne les prix au kilogramme et 0,38 € HT d'accompagnements, mais pas les grammages. Pour un exemple à 30 g de chaque fromage, le coût total est 13,70 × 0,03 + 16,50 × 0,03 + 13,10 × 0,03 + 0,38 = 1,679 € HT. Le prix HT correspondant à un coût matière de 25 % est 1,679 ÷ 0,25 = 6,716 €. Avec une TVA de 19,6 %, le prix TTC est 8,03 €. Le résultat exact dépend des grammages retenus.

Ingrédient	Poids servi dans l'exemple	Prix HT/kg	Coût unitaire HT
Bleu du Vercors-Sassenage	30 g	13,70 €	0,411 €
Beaufort	30 g	16,50 €	0,495 €
Tome des Bauges	30 g	13,10 €	0,393 €
Produits d'accompagnement	Pour mémoire	Pour mémoire	0,38 €
Total de l'exemple	90 g		1,679 €

Annexe B complétée avec un exemple à 30 g par fromage

Ingrédients	Poids unitaire servi	Prix hors taxes au kg	Coût unitaire hors taxes
A.O.C. Bleu du Vercors-Sassenage	30 g	13.70 €	0,411 €
A.O.C. Beaufort	30 g	16.50 €	0,495 €
A.O.C. Tome des Bauges	30 g	13.10 €	0,393 €
Produits d'accompagnement	Pour mémoire	Pour mémoire	0.38 €
Totaux			1,679 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

Exemple à 30 g par fromage : coût matière 1,679 € HT ; prix de vente 8,03 € TTC. Le tarif exact dépend des grammages servis.

Commercialisation de l’assiette

Question 2.2.1. Citez quatre règles qualitatives fondamentales liées à la vente du fromage à l’assiette au restaurant.

Quatre règles garantissent la qualité de la dégustation et du service à l’assiette :

- Sortir les fromages du réfrigérateur à l’avance pour les servir à température adaptée.
- Choisir des fromages frais, bien affinés et sans défaut.
- Découper des portions régulières, nettes et adaptées à la forme de chaque fromage.
- Présenter les fromages distinctement, du plus doux au plus puissant, avec un couteau propre et adapté à chacun.

Le pain est proposé à part afin de préserver la présentation et les saveurs des fromages.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Température adaptée, fromages bien affinés, portions régulières et présentation ordonnée du plus doux au plus puissant.

Question 2.2.2. Conseiller un vin blanc et un vin rouge pour accompagner l’assiette de fromages régionaux. Pour chacun, précisez l’origine et les cépages utilisés, puis justifiez l’accord avec les fromages. Indiquez également deux produits d’accompagnement, beurre non compris.

En blanc, proposer un **Jurançon moelleux**, du Béarn, élaboré notamment avec les cépages **Petit Manseng et Gros Manseng**. Sa douceur et son fruité équilibrent le sel et la puissance du Bleu du Vercors-Sassenage. En rouge, choisir une **Mondeuse de Savoie**, issue du cépage **Mondeuse** : ses notes fruitées et épicées accompagnent la Tome des Bauges et son caractère affirmé. La servir légèrement rafraîchie pour ne pas dominer les fromages. Deux accompagnements possibles : pain de campagne et noix.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Blanc : Jurançon moelleux, Petit Manseng et Gros Manseng. Rouge : Mondeuse de Savoie, Mondeuse. Accompagnements : pain de campagne et noix.

3. Génie culinaire

Face à des coûts et à des ratios de personnel et de matières trop élevés, la direction envisage de centraliser la production des deux restaurants dans la cuisine des « 4 Saisons ». Vous devez étudier la mise en place d'une production sous-vide et évaluer cette technologie à l'aide de l'annexe C.

Question 3.1. Présentez en quelques lignes le concept de cuisson-conservation sous-vide et précisez les aspects réglementaires essentiels à prendre en compte pour mettre en place cette technologie.

Le sous-vide consiste à placer les aliments dans un sachet adapté, à en retirer l'air et à le fermer hermétiquement, puis à cuire à température contrôlée. Pour une conservation réfrigérée, le refroidissement doit être rapide : de +63 °C à +10 °C en moins de 2 heures, puis stockage à +3 °C maximum. Le plan de maîtrise sanitaire doit intégrer les principes HACCP, les contrôles de temps et de température, l'hygiène, la traçabilité, l'étiquetage et une durée de conservation validée. Les sachets doivent être aptes au contact alimentaire. Le sous-vide ne stérilise pas les aliments : le respect de la chaîne du froid est essentiel.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Cuisson en sachet hermétique, refroidissement de +63 °C à +10 °C en moins de 2 heures, puis conservation à +3 °C maximum, avec maîtrise HACCP et traçabilité.

Annexe C

Question 3.2.1. Indiquez trois avantages et trois inconvénients importants de l'utilisation de la technologie sous-vide, en complétant l'annexe C.

Avantages	Inconvénients
Saveurs, tendreté et qualité des produits mieux préservées	Investissement en matériel et coût des sachets
Production anticipée, portions régulières et pertes limitées	Besoin de personnel formé et de procédures strictes
Production centralisée et service facilité	Risque microbiologique si le froid ou la durée de conservation ne sont pas maîtrisés

Ces avantages soutiennent la régularité et la maîtrise des coûts, mais dépendent d'un équipement adapté et d'une application rigoureuse des règles d'hygiène et de conservation.

Annexe C complétée : avantages et inconvénients

Avantages	Inconvénients
1. Saveurs et tendreté préservées	1. Matériel et sachets coûteux
2. Portions régulières, pertes limitées	2. Formation et hygiène strictes
3. Production centralisée facilitée	3. Risque microbien si conservation mal maîtrisée

✓ RÉPONSE À RETENIR

Avantages : qualité préservée, pertes réduites, production centralisée. Inconvénients : investissement, exigences de formation et d'hygiène, risque microbiologique en cas de mauvaise maîtrise.

Question 3.2.2. Proposez deux mets adaptés aux principes de la cuisson-conservation sous-vide et justifiez vos choix dans l'annexe C.

1. **Joues de bœuf braisées :** la cuisson longue et douce en sachet convient aux morceaux riches en collagène et donne une viande fondante. La préparation en lots facilite la production centralisée.
2. **Suprême de volaille aux morilles :** une cuisson contrôlée préserve le moelleux et les sucs. Le conditionnement en portions facilite le stockage réfrigéré et la remise en température pour le service.

Annexe C complétée : mets et justifications

Mets	Justifications des choix
Joues de bœuf braisées	Cuisson longue et douce : viande fondante ; production centralisée en lots
Suprême de volaille aux morilles	Cuisson contrôlée : moelleux préservé ; portions faciles à remettre en température

✓ RÉPONSE À RETENIR

Joues de bœuf braisées et suprême de volaille aux morilles : deux mets adaptés à la cuisson douce, à la production en lots et à la remise en température.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2004)

Bilan de l'épreuve : Épreuve écrite de BTS Hôtellerie-Restauration, option A « Mercatique et gestion hôtelière », session 2004, code HRE4AAR, durée 2 h 30, coefficient 1. À partir de l'hôtel Les Magnolias, elle évalue l'organisation de la réception et les actions commerciales, le calcul et la commercialisation d'une assiette de fromages régionaux, ainsi que la maîtrise des principes, contraintes et applications de la production sous-vide.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Coût matière unitaire HT = poids servi en kilogrammes × prix d'achat HT au kilogramme.
- Taux de coût matière = coût matière HT / chiffre d'affaires HT × 100.
- Pour obtenir le chiffre d'affaires HT cible, divisez le coût matière HT par le taux de coût matière exprimé en nombre décimal.
- Le dimensionnement de la réception tient compte de la couverture 24 h/24 et du doublement des postes de jour lorsque le taux d'occupation dépasse 60 %.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguez les horaires de travail, les repos hebdomadaires et les exigences de couverture continue lors de l'analyse du planning.
- Appuyez le calcul de l'effectif sur les taux d'occupation et les consignes précisées dans les annexes.
- Pour le prix de vente, distinguez coût matière HT, chiffre d'affaires HT et prix TTC, puis explicitez les étapes du calcul.
- Pour le sous-vide, traitez les aspects réglementaires demandés, puis présentez les avantages, inconvénients et mets adaptés.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le coût unitaire hors taxes d'un fromage servi ?

Convertissez le poids servi en kilogrammes, puis multipliez-le par le prix d'achat hors taxes au kilogramme. Faites ce calcul pour chaque fromage, ajoutez le coût des accompagnements indiqué dans l'annexe et totalisez les coûts unitaires.

Q : Comment passer du coût matière au prix TTC de l'assiette ?

Divisez le coût matière HT total par 0,25 pour obtenir le chiffre d'affaires HT correspondant à un taux de coût matière de 25 %. Appliquez ensuite au prix HT le taux de TVA attendu pour obtenir le prix TTC.

Q : Comment organiser le temps pendant les 2 h 30 d'épreuve ?

Les durées conseillées sont de 1 h 30 pour l'hébergement, 30 minutes pour la restauration et les boissons, et 30 minutes pour le génie culinaire. Prévoyez du temps pour relire vos réponses et vérifier les annexes à rendre.

Q : Quels éléments doivent apparaître dans l'analyse du planning de réception ?

Présentez les points forts et faibles du planning, vérifiez sa conformité aux règles du travail et proposez des aménagements cohérents avec la continuité du service, les horaires des postes et les besoins d'effectif indiqués dans les annexes.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2004/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2004 - 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.