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 2012 • Code sujet : **HRE4AAR** • Durée : **2 h 30** • Coefficient : **1**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Hébergement et communication professionnelle (3 questions) **Page 3**

2. Restauration et connaissances des boissons (3 questions) **Page 5**

3. Génie culinaire (2 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2012/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2012 - 1-Sujet.pdf

1. Hébergement et communication professionnelle

L'hôtel 3 étoiles La Part des Anges, situé près du Futuroscope, veut enrayer la baisse de son taux d'occupation en développant l'accueil de groupes de loisirs, notamment avec le tour-opérateur GTA. Vous devez préparer une offre commerciale en formule bed and breakfast, organiser le parcours d'accueil du groupe et évaluer les compétences des réceptionnistes.

Question 1.1. Rédigez un courrier commercial accompagné d'un devis ou d'une note pro forma pour l'accueil de groupes « Tourisme & Loisirs » en formule bed and breakfast, en tenant compte des tarifs et des informations de l'établissement : 40 personnes hébergées en chambres à deux lits séparés et deux personnes en chambres individuelles, le chauffeur et le guide, pendant les nuits du vendredi, samedi et dimanche de chacun des huit week-ends d'été.

Hôtel « La Part des Anges »
5, place de la Fontaine, 86130 Jaunay-Clan
À l'attention de GTA
Objet : Offre pro forma, séjours groupes en formule bed and breakfast

Madame, Monsieur,
Nous vous proposons l'hébergement de votre groupe pendant les huit week-ends d'été, du vendredi au lundi, en chambres à deux lits séparés et en chambres individuelles pour le chauffeur et le guide. Le tarif haute saison comprend le petit-déjeuner. Les dates seront confirmées selon disponibilité. Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre disposition pour confirmer cette réservation.
Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.
La direction

Prestation	Calcul	Montant TTC
Forfaits demi-double par nuit, après 2 gratuités	38 × 86 €	3 268 €
2 chambres individuelles par nuit	2 × (86 € + 45 €)	262 €
Total par nuit	3 268 € + 262 €	3 530 €
Séjour de 24 nuits	3 530 € × 24	84 720 €

Le tarif groupe haute saison TTC est appliqué. Les 2 gratuités demi-double par nuit correspondent à une gratuité pour 20 personnes payantes.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Total pro forma TTC : 84 720 € pour 24 nuits**, petit-déjeuner compris, avec 2 gratuités demi-double par nuit.

Question 1.2. Présentez, sous forme de tableau ou de schéma, la procédure d'arrivée des groupes de la préparation de l'arrivée jusqu'au départ. Faites apparaître les étapes clés, la démarche à suivre et les documents utilisés.

Préparer la liste nominative et répartir les rôles entre réceptionnistes permet de fluidifier l'arrivée et de garder un suivi cohérent du groupe.

Étape	Démarche	Documents utilisés
Préparation	Confirmer effectif, horaires, chambres et besoins; préparer les clés et répartir les chambres.	Contrat ou confirmation, rooming-list, planning, fiches clients
Accueil	Saluer le groupe et son responsable, vérifier l'effectif, recueillir les informations nécessaires et présenter les services.	Liste nominative, fiches d'arrivée et fiches de police selon la réglementation
Installation et séjour	Remettre les clés, accompagner le groupe et transmettre les demandes aux services concernés.	Plan des chambres, registre, consignes et messages internes
Départ	Vérifier les chambres et extras, établir la facture, procéder au règlement et recueillir l'avis du responsable.	État des extras, facture, fiche de satisfaction

Actualiser le dossier à chaque étape et transmettre aux équipes les informations utiles à la prise en charge du groupe.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Préparer et accueillir le groupe, organiser son installation et son suivi, puis contrôler les chambres, facturer et recueillir son avis.

Question 1.3. Élaborez une grille d'évaluation comportant six critères permettant de mesurer les capacités techniques et comportementales des réceptionnistes lors de l'accueil d'un groupe.

Noter chaque critère de 1 à 4 : 1 = insuffisant, 2 = à améliorer, 3 = satisfaisant, 4 = très satisfaisant. Justifier les notes par une observation.

Critère évalué	Compétence	Note / 4
Prépare les chambres et vérifie la rooming-list	Technique	
Réalise les formalités d'arrivée et renseigne les documents	Technique	
Organise la répartition du groupe et la remise des clés	Technique	
Communique clairement et fournit des informations exactes	Technique et relationnelle	
Adopte une attitude courtoise, disponible et adaptée	Comportementale	
Gère l'attente et les imprévus avec calme et coordination	Comportementale	

Observations : _____ **Évaluateur :** _____

✓ RÉPONSE À RETENIR

Six critères couvrent la préparation, les formalités, l'organisation, la communication, l'attitude d'accueil et la gestion des imprévus, avec une notation de 1 à 4.

2. Restauration et connaissances des boissons

L'hôtel souhaite proposer aux groupes en demi-pension une formule buffet à 32 € TTC et réaménager la salle des petits déjeuners pour accueillir 80 personnes. Les données d'implantation permettent de calculer l'emprise du buffet, tandis que le coût des boissons doit être limité à 2,50 € HT par personne.

Question 2.1. Citez quatre éléments à prendre en compte pour déterminer la surface d'occupation au sol par client et, par conséquent, la capacité d'accueil.

La surface nécessaire par client varie selon l'organisation de la salle et le service proposé. Il faut considérer le mobilier et son espacement, les espaces de circulation, l'accès au buffet et le confort des clients. Les besoins des personnes à mobilité réduite doivent aussi être pris en compte. Ces éléments déterminent la surface réellement utilisable et donc la capacité d'accueil, sans gêner le service ni les déplacements.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Organisation et service, mobilier et espacement, circulation et accès au buffet, confort et accessibilité des clients.

Question 2.2. Pour une occupation au sol de 1,5 m² par client, hors buffet, calculez la surface au sol du buffet, la surface nécessaire au service et à l'accessibilité des clients, l'emprise totale du buffet et la surface globale de la prestation. Concluez sur la faisabilité du projet.

Élément	Calcul	Surface
Longueur du buffet	3 + (80 - 20) / 15	7 m
Surface au sol du buffet	7 × 0,90	6,3 m²
Service et accessibilité	7 × (1 + 2)	21 m²
Emprise totale du buffet	6,3 + 21	27,3 m²
Surface des clients	80 × 1,5	120 m²
Surface globale	120 + 27,3	147,3 m²

La salle de petits déjeuners offre 150 m². Le projet tient dans la salle, avec une marge de 2,7 m².

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Buffet : 27,3 m². Surface globale : 147,3 m². Projet faisable dans les 150 m², avec 2,7 m² de marge.

Question 2.3. Proposez au minimum trois boissons à inclure dans la formule buffet et justifiez vos choix sur les plans qualitatif et quantitatif, en tenant compte du coût maximal de 2,50 € HT par personne.

Prévoir des boissons variées, en libre-service, avec des portions maîtrisées : eau plate ou gazeuse (environ 50 cl par personne), jus de fruits (environ 20 cl) et une tasse de café ou de thé. L'eau répond au besoin d'hydratation, le jus apporte une option fruitée et la boisson chaude complète l'offre du buffet. Retenir des références dont le coût d'achat total par personne ne dépasse pas 2,50 € HT, en ajustant les portions et les produits aux tarifs fournisseurs.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Eau, jus de fruits et café ou thé, en portions adaptées, avec un coût d'achat total inférieur ou égal à 2,50 € HT par personne.

3. Génie culinaire

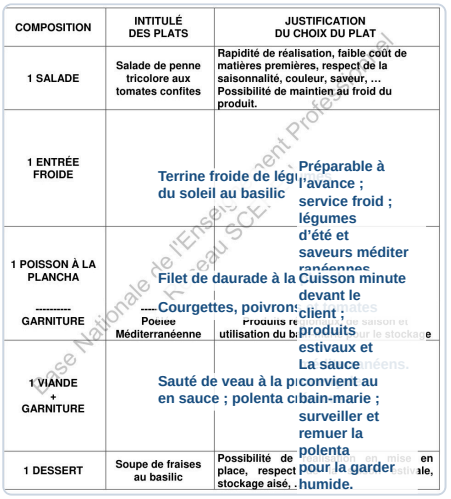
La formule buffet destinée aux groupes est vendue 32 € TTC, boissons comprises, et doit privilégier les produits estivaux et ceux du bassin méditerranéen, avec une préparation culinaire réalisée devant le client. Le matériel prévu comprend une plancha, un bain-marie et une vitrine réfrigérée de présentation et de stockage équipée de cinq rayonnages GN 1/1.

Question 3.1. En complétant l'annexe A, proposez et justifiez une entrée froide, un poisson cuit à la plancha accompagné d'une poêlée méditerranéenne, ainsi qu'une viande et sa garniture adaptées aux contraintes techniques du maintien en température au bain-marie.

Préparation	Proposition	Justification
Entrée froide	Terrine froide de légumes du soleil au basilic	Préparable à l'avance, servie froide et adaptée aux légumes estivaux et méditerranéens.
Poisson et garniture	Filet de daurade à la plancha, poêlée de courgettes, poivrons et tomates	Cuisson minute devant le client ; produits de saison et saveurs méditerranéennes.
Viande et garniture	Sauté de veau à la provençale en sauce, polenta crémeuse	La sauce facilite le maintien au chaud au bain-marie ; la polenta doit rester humide et être remuée.

La terrine et la poêlée mettent en valeur les légumes d'été. Le poisson est cuit à la demande devant les clients, conformément au critère d'animation. Le sauté en sauce supporte le maintien au chaud au bain-marie ; la polenta nécessite une surveillance pour éviter qu'elle ne sèche ou n'épaississe.

Annexe A complétée



COMPOSITION	INTITULÉ DES PLATS	JUSTIFICATION DU CHOIX DU PLAT
1 SALADE	Salade de penne tricolore aux tomates confites	Rapidité de réalisation, faible coût de matières premières, respect de la saisonnalité, couleur, saveur, … Possibilité de maintien au froid du produit.
1 ENTRÉE FROIDE	Terrine froide de légu… du soleil au basilic	Préparable à l'avance ; service froid ; légumes d'été et saveurs méditer…
1 POISSON À LA PLANCHA ---------- GARNITURE	Filet de daurade à la … ----- Courgettes, poivrons… Poêlée Méditerranéenne	Cuisson minute devant le client ; produits … estivaux et … Produits re… utilisation du ba…
1 VIANDE + GARNITURE	Sauté de veau à la p… en sauce ; polenta c…	La sauce …convient au …bain-marie ; surveiller et remuer la polenta pour la garder … humide.
1 DESSERT	Soupe de fraises au basilic	Possibilité de … place, respect … stockage aisé, …

Base Nationale de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Terrine de légumes du soleil au basilic ; daurade à la plancha et poêlée méditerranéenne ; sauté de veau à la provençale en sauce et polenta crémeuse.

Question 3.2. Donnez la signification du terme « GN 1/1 » (530 x 325 mm) et précisez l'intérêt d'utiliser du matériel relevant de cette norme.

GN signifie *Gastro-Norm*. GN 1/1 désigne le format de référence des bacs et équipements, de dimensions **530 × 325 mm**. Les formats fractionnés s'inscrivent dans ce module normalisé.

La norme rend compatibles les bacs avec les vitrines réfrigérées, fours et bains-marie conçus pour le même format. Elle facilite l’interchangeabilité, le stockage, la manutention et le remplacement des contenants.

✓ RÉPONSE À RETENIR

GN 1/1 : format Gastro-Norm de 530 × 325 mm, facilitant la compatibilité et l’interchangeabilité des contenants et équipements.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2012)

Bilan de l'épreuve : Épreuve écrite du BTS Hôtellerie - Restauration, option A Mercatique et gestion hôtelière, session 2012, code HRE4AAR, durée 2 h 30, coefficient 1. À partir de l'hôtel La Part des Anges, elle évalue la vente et l'accueil de groupes, l'organisation et le dimensionnement d'un buffet, la maîtrise du coût des boissons et la conception culinaire estivale adaptée aux équipements.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Pour 80 personnes, la règle donnée conduit à une longueur de buffet de 7 m : 3 m pour 20 personnes, puis 1 m par tranche de 15 personnes supplémentaires.
- L'emprise du buffet additionne la surface au sol, l'espace de service derrière le buffet et l'espace d'accessibilité devant celui-ci.
- À 1,5 m² par client hors buffet, 80 personnes occupent 120 m² ; avec une emprise de buffet de 27,3 m², la surface globale est de 147,3 m².
- GN 1/1 correspond au format normalisé de 530 x 325 mm et favorise la compatibilité entre équipements et contenants.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour le devis d'été, distinguez les chambres à deux lits des chambres individuelles et appuyez-vous sur les tarifs groupes de haute saison.
- Dans la procédure d'accueil, couvrez tout le parcours, de la préparation de l'arrivée jusqu'au départ, et indiquez les documents utilisés.
- Détaillez chaque surface calculée avec son unité et comparez la surface globale à la capacité de la salle pour conclure sur la faisabilité.
- Justifiez les choix culinaires selon la saison, les produits méditerranéens, le mode de cuisson et le maintien en température.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer l'emprise totale du buffet pour 80 personnes ?

La longueur est de 7 m selon la règle donnée. La surface au sol vaut 7 x 0,90 = 6,3 m² ; ajoutez 7 m² pour le service et 14 m² pour l'accès des clients, soit 27,3 m² d'emprise.

Q : Que signifie GN 1/1 et quel est l'intérêt de cette norme ?

GN 1/1 désigne un format normalisé de 530 x 325 mm. Utiliser du matériel conforme facilite la compatibilité entre les équipements et les contenants, ainsi que l'organisation du stockage et du service des préparations.

Q : Comment répartir le temps entre les trois parties de l'épreuve ?

La durée totale est de 2 h 30. Le sujet conseille 1 h 30 pour l'hébergement et la communication professionnelle, puis 30 minutes pour la restauration et les boissons et 30 minutes pour le génie culinaire.

Q : Quels sont les points et coefficients attribués aux trois parties ?

L'hébergement et la communication professionnelle valent 10 points, la restauration et les boissons 5 points, et le génie culinaire 5 points. Les coefficients imprimés sont respectivement 0,5, 0,25 et 0,25.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2012/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2012 - 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.