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

U41 - Analyse de réalisations techniques

Session 2014 • 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 connaissances des boissons (2 questions) **Page 6**

3. Génie culinaire (2 questions) **Page 8**

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/2014/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2014 - 1-Sujet.pdf

1. Hébergement et communication professionnelle

L'hôtel Les Hortillons, récemment rénové, accueille de plus en plus de femmes d'affaires et souhaite développer des prestations adaptées à cette clientèle. À partir de ses données prévisionnelles, il faut proposer des actions concernant le produit chambre, l'accueil, l'entretien des étages et le recrutement.

Question 1.1. À partir des statistiques prévisionnelles de 2014 de l'annexe 1, calculez pour le segment des femmes d'affaires le prix moyen chambre hors taxes et le revenu par client, ou RevPAC.

Les 5 913 chambres-nuitées du segment correspondent à 90 chambres × 365 jours × 75 % d'occupation × 24 %. Le prix moyen chambre HT est donc le chiffre d'affaires hébergement divisé par ce nombre : 489 202 ÷ 5 913 = 82,73 €. L'indice de fréquentation permet d'estimer le nombre de clients : 5 913 × 1,20 = 7 095,6. Le RevPAC rapporte le chiffre d'affaires global du segment à ce nombre de clients : 563 042 ÷ 7 095,6 = 79,35 €.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Prix moyen chambre HT : 82,73 €. RevPAC prévisionnel : 79,35 € par client, calculé sur le chiffre d'affaires global du segment.

1.2

Question 1.2.1. Proposez et justifiez une appellation pour le nouveau service personnalisé « à la carte », dont le prix prévu est compris entre 10 € et 15 €. Précisez quatre composantes de cet accueil en matière de services et/ou de produits.

Je propose « Parenthèse Affaires & Bien-être », un nom qui associe détente et déplacement professionnel. Pour respecter le principe « à la carte », chaque cliente sélectionne les attentions souhaitées dans une liste, dans la limite du tarif annoncé de 10 à 15 €. Quatre propositions possibles : un kit de toilette ou de soins de dépannage, une boisson chaude ou une bouteille d'eau en chambre, le choix d'un oreiller, et un service de repassage rapide d'une tenue. Cette personnalisation répond à des besoins pratiques sans imposer une formule identique à toutes.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Parenthèse Affaires & Bien-être » : sélection personnalisée d'attentions pratiques, proposée entre 10 € et 15 €.

Question 1.2.2. Proposez quatre outils de communication pertinents pour valoriser cette nouvelle prestation et séduire la clientèle ciblée.

La communication doit faire connaître l'offre avant le séjour et la rendre facile à commander pendant celui-ci. Quatre outils complémentaires permettent de toucher la clientèle d'affaires : une page dédiée sur le site du groupe, avec réservation en ligne ; un courriel ciblé envoyé avant le séjour ; une carte de présentation déposée en chambre ; une brochure disponible à la réception et dans les salons de séminaire. Chaque support indique le contenu modulable, le tarif, les modalités de réservation et les bénéfices concrets. Une présentation cohérente renforce la visibilité de la prestation.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Site Internet avec réservation, courriel ciblé avant séjour, carte en chambre et brochure à la réception et dans les salons de séminaire.

Question 1.2.3. Présentez trois actions commerciales, différentes du service personnalisé « à la carte », permettant d'augmenter le chiffre d'affaires prévisionnel par client du segment des femmes d'affaires.

Pour accroître les dépenses par cliente sans reprendre le service personnalisé, la réception peut proposer une chambre de catégorie supérieure ou une arrivée anticipée payante. Elle peut aussi suggérer le petit déjeuner, disponible en chambre à 15 € ou au buffet à 18 €. Enfin, elle peut faciliter la réservation au restaurant La Salicorne et valoriser sa cuisine. Ces ventes additionnelles doivent être présentées au moment pertinent, notamment lors de la réservation ou de l'arrivée, en tenant compte des besoins et de la durée du séjour.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Proposer une montée en gamme de chambre, vendre le petit déjeuner en chambre ou au buffet et stimuler les réservations au restaurant La Salicorne.

Question 1.3. Élaborez un tableau prévisionnel d'entretien des étages indiquant, pour chacune des fréquences de nettoyage hebdomadaire, mensuelle et annuelle, deux actions à réaliser.

Fréquence	Action 1	Action 2
Hebdomadaire	Dépoussiérer les surfaces hautes et les luminaires.	Nettoyer les plinthes et les portes.
Mensuelle	Détartrer les robinetteries et les pommeaux de douche.	Nettoyer les grilles de ventilation.
Annuelle	Nettoyer en profondeur les moquettes et les fauteuils.	Laver les rideaux et remettre en état les matelas.

Le planning précise les tâches, les zones et leur périodicité. Les interventions annuelles sont programmées selon les disponibilités des chambres. La gouvernante organise leur réalisation et en vérifie l'exécution, afin d'assurer un entretien régulier et de maintenir la qualité des chambres.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Hebdomadaire : surfaces hautes et luminaires, plinthes et portes. Mensuelle : robinetterie et ventilation. Annuelle : moquettes et fauteuils, rideaux et matelas.

Question 1.4. Pour le recrutement d'un réceptionniste de nuit, listez les éléments à faire figurer dans une annonce destinée aux journaux locaux, aux journaux spécialisés et au site Internet du groupe. Indiquez les informations relatives au fond et à la forme de l'annonce.

L'annonce présente l'hôtel, le groupe et le lieu de travail, puis l'intitulé « réceptionniste de nuit », les missions (accueil, surveillance, clôture de caisse et tâches de nuit), le contrat, la durée du travail, les horaires, la rémunération, les avantages éventuels et la date de prise de poste. Elle précise le profil, les compétences attendues, les langues utiles, les modalités de candidature et les coordonnées de contact. Le fond doit être exact et non discriminatoire. La forme privilégie un titre visible, un texte bref et structuré, une mise en page lisible, adaptée au journal local, au support spécialisé ou au site du groupe.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Annonce exacte et non discriminatoire : employeur, poste, missions, contrat, horaires, rémunération, profil, date de prise de poste et modalités de candidature, dans une mise en page adaptée au support.

2. Restauration et connaissances des boissons

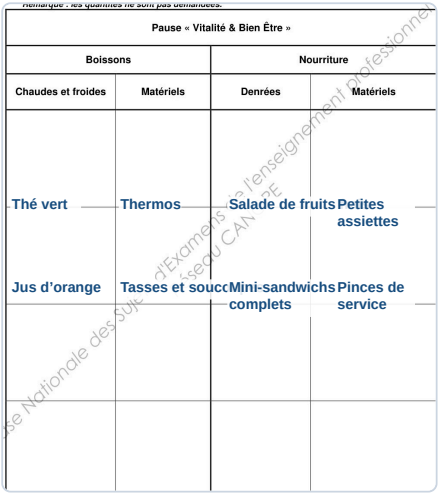
L'hôtel souhaite faire évoluer son offre de séminaires afin de mieux répondre aux attentes de sa clientèle féminine d'affaires. Il s'agit de composer une pause légère et fraîche, puis de concevoir un cocktail sans alcool à partir des produits disponibles au bar.

Question 2.1. Proposez huit composants pour la formule « Pause Vitalité & Bien Être », en distinguant les boissons chaudes et froides, le matériel pour les boissons, les denrées et le matériel pour la nourriture. Complétez l'annexe A à rendre avec la copie de restauration ; les quantités ne sont pas demandées.

La proposition répartit huit composants, soit deux dans chacune des quatre rubriques de l'annexe. Elle associe une boisson chaude et une boisson froide, le matériel nécessaire à leur service, puis deux denrées légères et fraîches avec leur matériel de présentation. Les quantités ne sont pas indiquées, conformément à la consigne.

Boissons : chaudes et froides	Matériels boissons	Denrées	Matériels nourriture
Thé vert	Thermos	Salade de fruits frais	Petites assiettes
Jus d'orange	Tasses et soucoupes	Mini-sandwichs au pain complet et crudités	Pince de service

Annexe A complétée : Pause Vitalité & Bien Être



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Thé vert, jus d'orange, thermos, tasses et soucoupes, salade de fruits, mini-sandwichs, petites assiettes et pinces.

Question 2.2. À l'aide de la liste des produits du bar de l'annexe 2, élaborez un cocktail sans alcool et indiquez sa recette complète avec les dosages et les ingrédients, sa méthode d'élaboration, son argumentation commerciale, son coût matière et son prix de vente TTC.

Hortillon fruité : 8 cl de jus d'orange, 6 cl de jus d'ananas, 1 cl de jus de citron et 1 cl de sirop de grenadine. Verser dans un shaker rempli de glaçons, frapper, puis filtrer dans un verre rafraîchi. Ce cocktail fruité, frais, coloré et sans alcool clôt agréablement une journée de travail et convient à l'ensemble des participants.

Le coût matière des ingrédients listés est de 0,2207 € HT, soit 0,22 € après arrondi. Le prix de vente proposé est de 4,40 € TTC ; il s'agit d'un prix commercial choisi, et non d'un montant calculé à partir d'un taux imposé par le sujet.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Hortillon fruité : 8 cl orange, 6 cl ananas, 1 cl citron et 1 cl grenadine. Coût matière : 0,22 € HT. Prix proposé : 4,40 € TTC.

3. Génie culinaire

Le restaurant La Salicorne prépare une animation proposant des prestations allégées pour répondre aux attentes de vitalité et de bien-être. Des cocktails servis dans le patio à la fin des séminaires comprendront également deux mises en bouche allégées.

Question 3.1. Rédigez une notice résumant les principes essentiels de la cuisine allégée, en vous appuyant sur les produits de base, les modes de cuisson et les préparations adaptées.

La cuisine allégée privilégie les produits frais et peu transformés : légumes, fruits, céréales, légumineuses, poissons, volailles et viandes maigres, ainsi que des produits laitiers peu gras. Elle limite les matières grasses, le sucre, le sel et les sauces riches. Herbes, épices, agrumes et aromates préservent la saveur.

Les cuissons vapeur, pochée, en papillote, au gril ou au four nécessitent peu ou pas de matière grasse. On privilégie les préparations simples : crudités, salades équilibrées, légumes croquants, veloutés sans crème et sauces légères au yaourt ou au fromage blanc.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Produits frais et maigres, cuissons légères, peu de matières grasses et préparations simples et savoureuses.

Question 3.2. Proposez une appellation et construisez un descriptif technique pour chacune des deux mises en bouche allégées.

1. **Fraîcheur du jardin :** laver et sécher le concombre, puis le tailler en rondelles épaisses. Mélanger du fromage blanc 0 % avec du jus de citron, de la ciboulette ciselée et du poivre. Déposer une petite rosace sur chaque rondelle et décorer d'aneth. Réserver au frais.
2. **Éclat marin :** cuire les crevettes dans l'eau frémissante, les refroidir rapidement puis les décortiquer. Garnir une feuille d'endive avec des dés de tomate épépinée et une crevette. Assaisonner de citron, de persil et de poivre, sans sauce grasse. Dresser au dernier moment pour conserver le croquant.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Fraîcheur du jardin » : concombre et fromage blanc ; « Éclat marin » : crevette, tomate et endive.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2014)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve écrite U41 du BTS Hôtellerie-Restauration, option A Mercatique et gestion hôtelière, est celle de la session 2014, sous le code HRE4AAR. D'une durée de 2 h 30 et de coefficient 1, elle s'appuie sur l'hôtel Les Hortillons et évalue l'analyse de données hôtelières, la commercialisation, l'organisation des services et la conception d'offres de restauration et de cuisine allégée.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le prix moyen chambre se calcule en rapportant le chiffre d'affaires hébergement au nombre de chambres vendues.
- Le RevPAC rapporte le chiffre d'affaires global d'un segment au nombre de clients de ce segment.
- Pour estimer le nombre de clients, on applique l'indice de fréquentation au nombre de chambres occupées.
- Une fiche de cocktail indique les ingrédients, les dosages, la méthode, le coût matière et le prix de vente TTC.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour les calculs, distinguez chambres occupées et clients, et indiquez les unités et les étapes.
- Adaptez les propositions commerciales au segment des femmes d'affaires et respectez les demandes de nombre.
- Dans l'annexe A, renseignez séparément boissons, matériel, denrées et matériel de nourriture ; les quantités ne sont pas demandées.
- Présentez les réponses d'hébergement sous forme de rapport et rendez l'annexe A avec la copie de restauration.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment aborder le calcul du prix moyen chambre et du RevPAC ?

Relevez le chiffre d'affaires hébergement, le chiffre d'affaires global, le taux d'occupation, la part du segment et son indice de fréquentation. Déterminez les chambres occupées puis les clients du segment, posez les calculs et précisez les unités.

Q : Que faut-il inclure dans la fiche technique du cocktail sans alcool ?

Indiquez le nom du cocktail, les ingrédients et leurs dosages, puis la méthode d'élaboration. Ajoutez un argumentaire commercial adapté, le calcul du coût matière à partir de l'annexe 2 et le prix de vente TTC.

Q : Comment répartir le temps et organiser les copies ?

L'épreuve dure 2 h 30. Les durées conseillées sont 1 h 30 pour l'hébergement, 30 minutes pour la restauration et les boissons, et 30 minutes pour le génie culinaire. Composez sur des copies séparées et anonymées.

Q : Quelles exigences de présentation et de notation faut-il retenir ?

Le sujet attribue 10 points à l'hébergement et 5 points à chacune des deux autres parties. Respectez la forme de rapport demandée, répondez à chaque consigne et rendez l'annexe A complétée avec la copie de restauration.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2014/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2014 - 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.