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

Études et réalisations techniques : Partie écrite (Unité U41), Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Session 2015 • Code sujet : **HRE4AAR** • Durée : **2 h 30** • Coefficient : **1**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Produits d'accueil, accessibilité visuelle et réservation directe** (6 questions) — **Page 3**
2. **Composition et promotion d'un plateau de fruits de mer** (3 questions) — **Page 6**
3. **Maîtrise des risques sanitaires et amuse-bouches aux huîtres** (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/2015/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2015 - 1-Sujet.pdf

1. Produits d'accueil, accessibilité visuelle et réservation directe

Au Cardinal des Mers, hôtel saisonnier de 80 chambres sur l'île d'Oléron, la direction veut maîtriser ses coûts et adapter ses services aux attentes des clients. L'assistant de direction étudie la consommation des savons, l'accueil des personnes déficientes visuelles et les avantages d'une réservation directe par un site regroupant des hôteliers locaux.

Première partie

Question 1.1. À l'aide des annexes 1, 2 et 3, calculer et justifier la consommation théorique de savons dans les salles de bain de l'hôtel « Le Cardinal des Mers » pour la saison écoulée.

Les savons sont renouvelés à chaque départ, à raison d'un par personne. La fréquentation des chambres occupées est estimée avec l'indice de 2,3 personnes, puis rapportée à la durée moyenne de séjour de 3,4 jours. Sur la saison d'ouverture, les nuitées occupées sont : taux mensuel × nombre de jours × 80 chambres. Ainsi : $(31 \times 0,30 + 30 \times 0,52 + 31 \times 0,67 + 30 \times 0,78 + 31 \times 0,95 + 31 \times 1 + 30 \times 0,82 + 31 \times 0,62 + 30 \times 0,44) \times 80 \times 2,3 \div 3,4$.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Consommation théorique : environ 10 095 savons.

Question 1.2. Calculer l'écart entre la consommation théorique et la consommation réelle des savons indiquée dans l'annexe 3, puis commenter la situation.

Élément	Calcul	Résultat
Consommation réelle	1 450 + 12 000 - 740	12 710 savons
Consommation théorique	Question 1.1	Environ 10 095 savons
Écart réel - théorique	12 710 - 10 095,1	Environ 2 615 savons

La consommation réelle est supérieure à la prévision. Les pertes, les usages excessifs ou l'absence de contrôle des stocks dans les offices peuvent expliquer l'écart. Un suivi régulier des quantités distribuées et restantes aiderait à en déterminer la cause.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Surconsommation réelle : environ 2 615 savons.

Question 1.3. Proposer de nouveaux services et produits d'accueil destinés aux femmes d'affaires et aux enfants pour répondre à leurs attentes spécifiques et démarquer l'établissement de la concurrence.

Clientèle	Produits et services à proposer
Femmes d'affaires	Produits de toilette de qualité, nécessaire de repassage, pressing express, petit-déjeuner tôt et espace de travail équipé.
Enfants	Kit de bienvenue ludique, produits de toilette adaptés, marchepied, lit bébé sur demande, jeux, livres et menu enfant.

Ces attentions personnalisent le séjour et complètent les avantages déjà prévus aux familles, notamment la gratuité pour les moins de 10 ans partageant la chambre des parents.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une offre pratique pour les femmes d'affaires et un accueil personnalisé, ludique et adapté pour les enfants.

Deuxième partie

Question 1.4. Proposer des aménagements spécifiques pour accueillir les clients présentant une déficience visuelle dans le hall d'accueil et dans la chambre.

Les aménagements doivent faciliter l'autonomie, le repérage et les déplacements. Dans le hall, prévoir :

- un cheminement libre de tout obstacle, avec repères tactiles et contrastes visuels;
- un éclairage régulier, sans éblouissement, et des contrastes signalant portes, marches et obstacles;
- une signalétique lisible, en gros caractères et, si possible, en relief ou en braille, avec comptoir d'accueil facilement repérable.

Dans la chambre, maintenir un agencement stable et des circulations dégagées. Contraster ou marquer tactilement les commandes et équipements, et présenter les informations utiles en gros caractères ou en version audio.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Hall facile à repérer et sans obstacle; chambre dégagée, stable et dotée de repères tactiles ou contrastés.

Question 1.5. Rédiger à l'attention de l'équipe de réception une procédure concernant la préparation de l'arrivée et l'accueil à l'arrivée des clients présentant une déficience visuelle.

1. Avant l'arrivée, demander au client ses besoins et s'il souhaite une aide particulière. Informer l'équipe, dégager le parcours et préparer une chambre rangée, en gardant les équipements facilement accessibles.
2. À l'arrivée, se présenter et s'adresser directement au client. Décrire les lieux et proposer son aide sans l'imposer. Pour guider la personne, lui offrir son bras; ne pas prendre sa canne ni toucher son chien guide sans autorisation.

3. Si le client le souhaite, l'accompagner en chambre, décrire l'agencement et les équipements, puis lui indiquer les moyens d'appel et les cheminements utiles.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Anticiper les besoins, préparer un parcours libre et une chambre rangée, puis accueillir directement le client et proposer une aide adaptée.

Troisième partie

Question 1.6. Proposer des avantages commerciaux dont pourraient bénéficier les clients qui réservent par le site en ligne regroupant des hôteliers locaux, sans intermédiaire.

Le site peut proposer un tarif direct avantageux, des promotions réservées aux clients qui réservent sur la plateforme et des conditions claires, sans frais cachés. Pour renforcer l'attractivité, offrir selon disponibilité un surclassement, un petit-déjeuner, un départ tardif ou une attention de bienvenue.

Des offres combinées avec le restaurant, les activités et les partenaires locaux ainsi qu'un programme de fidélité commun valorisent le territoire et encouragent les réservations répétées. La comparaison des établissements permet en outre au client de choisir selon ses envies et son budget.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Tarif direct attractif, avantages exclusifs, réservation claire et offres locales fidélisantes.

2. Composition et promotion d'un plateau de fruits de mer

Le restaurant gastronomique veut promouvoir les produits de la mer issus de la filière locale, notamment des pêcheries du port de la Cotinière. Il faut élaborer un plateau de fruits de mer classique pour deux personnes, proposer un vin français en accord et présenter des actions de commercialisation.

Question 2.1. Sur l'annexe A, préciser pour chaque famille de produits du plateau de fruits de mer classique l'assortiment et les quantités nécessaires par personne.

Voici une composition classique proposée pour deux convives, avec des quantités exprimées par personne dans le tableau. L'assortiment associe coquillages crus et cuits, crustacés et accompagnements usuels. Les espèces peuvent être adaptées aux arrivages de la Cotinière, en conservant la diversité et l'équilibre du plateau. Pour deux personnes, il suffit de doubler les quantités de produits indiquées, sauf les portions d'accompagnement, à ajuster au service.

Famille	Assortiment	Quantité par personne
Coquillages	Huîtres, palourdes, bulots, bigorneaux	6, 4, 6, 10 pièces
Crustacés	Tourteau, crevettes roses, langoustines	1/2, 4, 3 pièces
Produits d'accompagnement	Citron, mayonnaise, vinaigre à l'échalote	1 quartier, 1 portion, 1 portion

Annexe A complétée : assortiment et quantités par personne

COMPOSITION DU PLATEAU DE FRUITS DE MER « CLASSIQUE »		
FAMILLES DE PRODUITS	ASSORTIMENT	QUANTITÉ PAR PERSONNE
COQUILLAGES	Huîtres Palourdes Bulots Bigorneaux	6 pièces 4 pièces 6 pièces 10 pièces
CRUSTACÉS	Tourteau Crevettes roses Langoustines	1/2 pièce 4 pièces 3 pièces
PRODUITS D'ACCOMPAGNEMENT	Citron Mayonnaise Vinaigre échalote	1 quartier 1 portion 1 portion

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Par personne : 6 huîtres, 4 palourdes, 6 bulots, 10 bigorneaux, 1/2 tourteau, 4 crevettes, 3 langoustines, citron, mayonnaise et vinaigre à l'échalote.

Question 2.2. Proposer et caractériser un vin français en accord avec le plateau de fruits de mer, en renseignant l'annexe A.

Le **Muscadet Sèvre-et-Maine sur lie AOP** accompagne bien les fruits de mer : son acidité et sa fraîcheur équilibrent les saveurs iodées, tandis que sa finesse ne les masque pas. Issu du melon B, cépage aussi appelé melon de Bourgogne, ce vin blanc sec présente souvent des notes d'agrumes et une expression minérale. Le

servir frais, sans excès, pour préserver ses arômes et soutenir l'accord avec les coquillages comme avec les crustacés.

Annexe A complétée : proposition de vin

PROPOSITION DE VIN AOP/IGP FRANÇAIS	CARACTÉRISTIQUES
Muscadet Sèvre-et-Maine sur lie AOP	RÉGION : Vallée de la Loire CÉPAGE : Melon B COULEUR : Blanc CARACTÈRES ORGANOLEPTIQUES : Sec, frais, vif, agrumes, minéralité

✓ RÉPONSE À RETENIR

Muscadet Sèvre-et-Maine sur lie AOP : Loire, melon B, blanc sec, frais, vif, aux notes d'agrumes et à la minéralité adaptée aux fruits de mer.

Question 2.3. Présenter des actions de commercialisation internes et externes au restaurant permettant de développer les ventes du plateau de fruits de mer.

Pour développer les ventes, valoriser l'origine locale et faciliter le choix du client.

- **Au restaurant :** mettre le plateau en évidence sur la carte et l'ardoise, mentionner les arrivages de la Cotinière, former l'équipe à sa présentation et suggérer le vin en accord. Soigner le dressage et proposer une formule pour deux.
- **À l'extérieur :** présenter l'offre et les arrivages sur le site de l'hôtel et les réseaux sociaux, diffuser des supports auprès de l'office de tourisme et des hébergeurs voisins, et organiser une animation avec des professionnels de la pêche locale.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Carte et ardoise valorisant les arrivages, conseil de l'équipe et accord vin ; promotion numérique, relais touristiques locaux et animation avec la filière de la Cotinière.

3. Maîtrise des risques sanitaires et amuse-bouches aux huîtres

Pour respecter le plan de maîtrise sanitaire et prévenir les risques liés à la manipulation des fruits de mer, l'établissement demande des actions couvrant leur parcours de la réception à la consommation. Pour un départ à la retraite dans la filière conchylicole, il faut aussi concevoir deux amuse-bouches aux huîtres n° 3 de Marennes-Oléron.

Question 3.1. Proposer les actions à mettre en œuvre, de la réception à la consommation des fruits de mer, pour éviter tout risque de contamination.

Appliquer le PMS à chaque étape, avec traçabilité, respect de la chaîne du froid et séparation des produits crus et prêts à consommer.

1. **Réception :** contrôler température, fraîcheur, emballages, étiquetage sanitaire, provenance et dates. Refuser tout produit douteux et conserver les documents de traçabilité.
2. **Stockage :** ranger sans délai au froid, dans des récipients propres et protégés. Conserver les coquillages vivants selon les indications du fournisseur, sans les immerger dans l'eau douce.
3. **Préparation :** lavage des mains, plans et ustensiles propres et désinfectés, matériel séparé. Éliminer les coquillages morts ou cassés.
4. **Service :** ouvrir les coquillages au dernier moment, écarter ceux qui ne réagissent pas à la percussion, maintenir les préparations froides réfrigérées et cuire suffisamment celles servies chaudes.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Traçabilité et contrôles à la réception, stockage au froid, hygiène stricte, séparation des denrées, ouverture au dernier moment et cuisson adaptée.

Question 3.2. Concevoir, avec une appellation et un descriptif culinaire, deux amuse-bouches à base d'huîtres n° 3 de Marennes-Oléron : un chaud et un froid.

Deux bouchées valorisent les huîtres n° 3 de Marennes-Oléron. Pour la bouchée froide, ouvrir les huîtres juste avant le service et les maintenir réfrigérées.

Type et appellation	Descriptif culinaire
Froid : « Huître fraîcheur du marais »	Huître crue dans sa coquille, avec brunoise de concombre, pomme verte et échalote, relevée d'un trait de vinaigre de cidre.
Chaud : « Huître gratinée à la charentaise »	Huître ouverte et détachée, garnie d'une fondue d'échalote au vin blanc et de chapelure persillée, cuite au four jusqu'à cuisson complète.

Envoyer la bouchée chaude immédiatement après cuisson.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Froid : huître crue, concombre, pomme verte, échalote et vinaigre de cidre. Chaud : huître cuite au four, échalote au vin blanc et chapelure persillée.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2015)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve écrite U41 du BTS Hôtellerie-Restauration, option A, session 2015, porte le code HRE4AAR et dure 2 h 30, coefficient 1. Autour de l'hôtel-restaurant Le Cardinal des Mers, elle évalue la gestion des produits d'accueil, l'accessibilité visuelle, la commercialisation directe, la composition d'un plateau de fruits de mer et son accord avec un vin, ainsi que la sécurité sanitaire et la conception d'amuse-bouches.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Pour estimer les savons, calculer les nuitées occupées, les convertir en nuitées-clients avec l'indice de fréquentation, puis estimer les départs avec la durée moyenne de séjour.
- Consommation réelle sur la période : stock initial + entrées en stock - stock final.
- La dotation par personne et le renouvellement à chaque départ déterminent le besoin théorique en produits d'accueil.
- La maîtrise sanitaire des fruits de mer couvre toute la chaîne, de la réception à la consommation, avec prévention des contaminations.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer nuitées, nuitées-clients et départs pour justifier le calcul théorique des savons.
- Vérifier les périodes et les données des annexes avant de comparer consommations théorique et réelle.
- Pour le plateau, renseigner assortiment et quantités par personne, puis caractériser le vin proposé.
- Structurer les mesures sanitaires selon les étapes et distinguer clairement les amuse-bouches chaud et froid.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment organiser le calcul de la consommation théorique de savons ?

Calculez les nuitées occupées avec le nombre de chambres, les jours d'ouverture et les taux d'occupation mensuels. Multipliez-les par l'indice de fréquentation pour obtenir les nuitées-clients, puis divisez par la durée moyenne de séjour pour estimer les départs de clients.

Q : Comment retrouver la consommation réelle à partir de l'inventaire ?

Additionnez le stock initial et les entrées, puis soustrayez le stock final. Vérifiez que les dates correspondent à la période étudiée et que les quantités concernent bien le même produit.

Q : Comment gérer les trois domaines dans le temps imparti ?

Les durées conseillées sont d'une heure trente pour l'hébergement et la communication professionnelle, puis trente minutes pour la restauration et trente minutes pour le génie culinaire. Elles répartissent les 2 h 30, mais restent indicatives.

Q : Le sujet impose-t-il un assortiment précis ou un barème détaillé pour le plateau ?

L'annexe A demande de proposer l'assortiment, les quantités par personne et un vin français caractérisé par sa région, son cépage, sa couleur et ses caractères organoleptiques. Aucun assortiment modèle ni barème détaillé n'est imprimé.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2015/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2015 - 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.