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

Session 2016 • 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 (4 questions) **Page 7**

3. Génie culinaire (2 questions) **Page 9**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2016/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2016 - 1-Sujet.pdf

1. Hébergement et communication professionnelle

L'hôtel EE'RBAN, ouvert à Annecy depuis septembre 2015, est en phase de lancement et cherche à ajuster son organisation. La direction demande un bilan de l'activité, des actions de gestion de la réputation numérique et un plan de formation pour le personnel des étages.

1.1

Question 1.1.1. Dans le rapport demandé, calculer les principaux indicateurs d'activité et les écarts entre le réalisé et le prévisionnel, en complétant l'annexe A à rendre avec la copie d'hébergement.

La capacité théorique est de 135 × 181 = 24 435 chambres. Le taux d'occupation rapporte les chambres louées à cette capacité ; le RevPAR rapporte le chiffre d'affaires à la capacité. L'indice de fréquentation est le nombre de nuitées par chambre louée. Les écarts ci-dessous sont calculés réalisé moins prévisionnel.

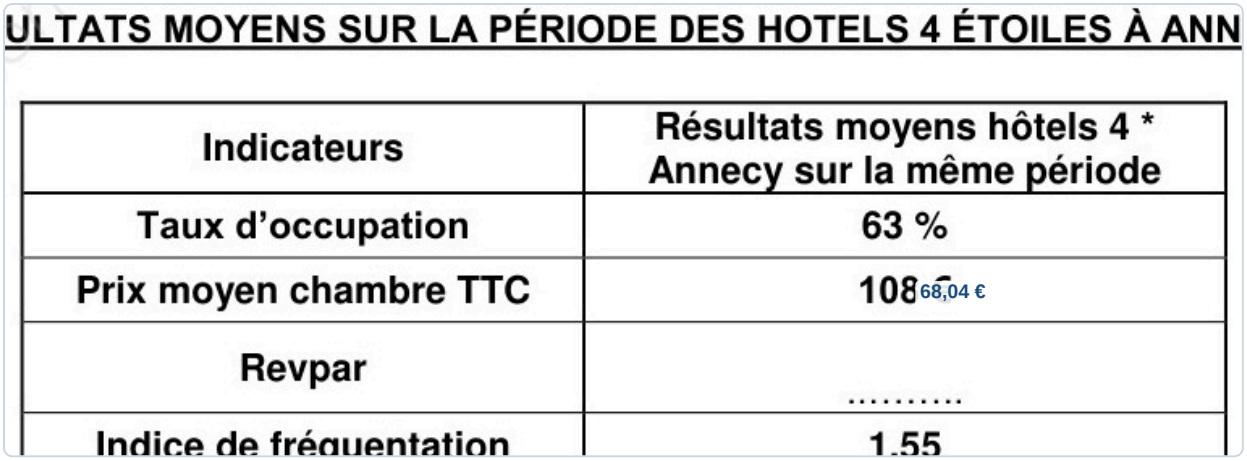
Indicateur	Réalisé	Prévisionnel	Écart
Chambres louées	13 439	11 973	+1 466
Nuitées	18 546	16 403	+2 143
Chiffre d'affaires TTC	1 545 485 €	1 317 030 €	+228 455 €
Taux d'occupation	55,0 %	49,0 %	+6,0 points
Prix moyen TTC	115 €	110 €	+5 €
RevPAR	63,25 €	53,90 €	+9,35 €
Indice de fréquentation	1,38	1,37	+0,01

Le RevPAR moyen des hôtels concurrents est de 63 % × 108 € = 68,04 €.

Annexe A complétée

INDICATEURS	Réalisé du 1er/09/2015 au 31/03/2016	Prévisionnel du 1er/09/2015 au 31/03/2016	Écarts
NOMBRE DE CHAMBRES LOUABLES PAR JOUR	135		
NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE SUR LA PÉRIODE CONSIDÉRÉE	181		
NOMBRE DE CHAMBRES LOUÉES	13 439	11 973	+1 466
NOMBRE DE NUITÉES	18 546	16 403	+2 143
CHIFFRE D'AFFAIRES HÉBERGEMENT TTC	1 545 485 €	1 317 030 €	+228 455 €
TAUX D'OCCUPATION	55,0 %	49,0 %	+6,0 pts
PRIX MOYEN CHAMBRE TTC	115 €	110 €	+5 €
REVPAR	63,25 €	53,90 €	+9,35 €
INDICE DE FRÉQUENTATION	1,38	1,37	+0,01

RevPAR moyen des hôtels 4 étoiles à Annecy



ULTATS MOYENS SUR LA PÉRIODE DES HOTELS 4 ÉTOILES À ANN

Indicateurs	Résultats moyens hôtels 4 * Annecy sur la même période
Taux d'occupation	63 %
Prix moyen chambre TTC	108 € 68,04 €
Revpar	.....
Indice de fréquentation	1,55

✓ RÉPONSE À RETENIR

Réalisé : occupation 55,0 %, prix moyen 115 €, RevPAR 63,25 €, indice 1,38. Écarts au prévisionnel : +6 points, +5 €, +9,35 € et +0,01.

Question 1.1.2. Dans le rapport, commenter en dix lignes la situation de l'hôtel au regard de la prévision et des résultats de la concurrence.

L'hôtel dépasse ses prévisions : 1 466 chambres louées et 228 455 € de chiffre d'affaires supplémentaires. Son taux d'occupation gagne 6 points, son prix moyen augmente de 5 €, et son RevPAR atteint 63,25 €. Le lancement est donc commercialement encourageant.

La comparaison au marché reste cependant défavorable sur plusieurs indicateurs. L'occupation de l'hôtel, 55 %, est inférieure aux 63 % du marché annécien. Son prix moyen est supérieur, 115 € contre 108 €, mais son RevPAR de 63,25 € reste inférieur à 68,04 €. Enfin, son indice de fréquentation, 1,38, est sous la moyenne de 1,55. Il faut donc développer le remplissage et la fréquentation par chambre.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les prévisions sont dépassées, mais l'occupation, le RevPAR et l'indice de fréquentation restent inférieurs aux moyennes concurrentielles.

1.2

Question 1.2.1. Préparer la réponse de l'hôtel au commentaire de monsieur Morel, destinée à être publiée sur Tripadvisor.

La réponse publique remercie le client pour ses appréciations positives, reconnaît les défauts signalés et montre que ses remarques sont prises en compte. Elle doit rester personnalisée, courtoise et sans justification défensive. Mentionner précisément les problèmes de chambre, de parking et de petit déjeuner est préférable à une réponse générique. La direction peut également rappeler que l'établissement dispose d'une offre de restauration sur place, sans éluder le souhait exprimé par le client.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Monsieur Morel, merci pour votre retour et vos compliments. Nous sommes désolés pour les désagréments rencontrés dans votre chambre, au parking et au petit déjeuner. Vos remarques sont transmises à nos équipes afin que ces points soient corrigés. Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir à nouveau et de vous faire découvrir notre offre de restauration.

Question 1.2.2. Justifier le recrutement d'un community manager et détailler les tâches qui pourraient lui être confiées dans le cadre de la communication numérique.

Un community manager partagé entre les trois hôtels mutualise le coût du poste tout en assurant une présence numérique régulière. Il contribue à protéger la réputation de la chaîne et à convertir les avis en actions d'amélioration. Ses missions peuvent être organisées ainsi :

- surveiller les avis, commentaires et mentions en ligne ;
- répondre rapidement aux clients avec un ton professionnel et personnalisé ;
- animer les réseaux sociaux et publier des contenus sur les hôtels, leurs services et leur territoire ;
- modérer les échanges, transmettre les réclamations aux équipes et suivre leur traitement ;
- mesurer l'audience, les avis et l'engagement, puis rendre compte à la direction.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Un poste mutualisé assure la veille, les réponses aux avis, l'animation des réseaux, le suivi des réclamations et l'analyse des résultats des trois hôtels.

1.3

Question 1.3.1. À partir de l'extrait de l'audit interne, dresser un bilan détaillé du niveau de compétences et de l'investissement du personnel du service des étages.

Sur les 60 évaluations de l'audit, 28 compétences sont bien maîtrisées (+), 11 sont acquises mais mal réalisées (?) et 21 ne sont pas maîtrisées (-). Les points d'appui sont le nettoyage de la salle de bain, l'entretien des chambres et l'utilisation des produits. Plusieurs tâches de base restent toutefois fragiles, notamment pour Dominique et Renée.

La priorité est la relation client : les six salariées ne répondent pas encore de façon adaptée. Pour l'autocontrôle, cinq ne savent pas faire et Renée ne le réalise pas correctement. En ergonomie, cinq ne connaissent pas les règles, Renée est incertaine et Sandy les applique. L'audit décrit des compétences observées, pas le degré d'investissement personnel.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les gestes techniques sont partiellement acquis, mais relation client, autocontrôle et ergonomie sont les principaux besoins de formation.

Question 1.3.2. En vous appuyant sur le bilan, proposer trois séances de formation à réaliser rapidement, les hiérarchiser et justifier leur classement.

1. **Relation client :** travailler l'écoute, la reformulation, les réponses aux demandes et la transmission des réclamations. Priorité absolue, car aucune salariée ne maîtrise cette compétence.
2. **Autocontrôle des chambres :** utiliser une grille couvrant chambre, salle de bain et équipements, puis pratiquer des contrôles croisés. Cinq salariées ne savent pas réaliser cet autocontrôle.
3. **Ergonomie :** revoir postures, déplacements et manutention du chariot, puis observer les gestes en situation. Cinq salariées ne connaissent pas les règles.

La gouvernante complète ces séances par un accompagnement ciblé sur les tâches de base, en fonction des résultats individuels de l'audit.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Priorités : relation client, autocontrôle des chambres, puis ergonomie. Ajouter un accompagnement individuel sur les gestes de base.

2. Restauration et connaissances des boissons

Le concept EE'RBAN s'appuie sur un « super petit-déjeuner », mais les clients interrogés jugent l'offre trop classique et ses produits trop communs. La direction souhaite se démarquer de la concurrence et organiser des animations régionales, tout en maîtrisant le coût matière.

Question 2.1. Formuler six propositions portant sur les produits, leur présentation et leur distribution afin de conforter le positionnement tendance de l'offre de petits-déjeuners.

Six leviers complémentaires rendent l'offre plus actuelle, de la sélection des produits jusqu'au service :

1. Proposer des produits frais, de saison et quelques préparations maison.
2. Mettre en avant des spécialités locales et des produits artisanaux.
3. Créer un bar à céréales avec graines, fruits secs et garnitures variées.
4. Présenter les mets en portions individuelles, dans une vaisselle contemporaine et réutilisable.
5. Composer un buffet coloré, organisé par familles et clairement étiqueté.
6. Préparer les boissons chaudes à la demande et fluidifier leur distribution grâce à plusieurs points de service ou à des machines adaptées.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une offre fraîche, locale et personnalisable, présentée avec soin et distribuée rapidement, renforcera le positionnement tendance.

Question 2.2. Proposer trois produits pouvant être servis au petit-déjeuner et bénéficiant d'une AOP, d'une IGP ou d'un label.

Produit	Signe de qualité	Proposition de service
Reblochon de Savoie	AOP	À déguster en portion ou en assortiment de fromages.
Tome des Bauges	AOP	En tranches sur le buffet régional.
Pommes et poires de Savoie	IGP	À servir fraîches ou en compote.

Ces produits sous signe officiel de qualité valorisent le territoire savoyard et renouvellent une offre jugée trop commune. Ils peuvent être mis en avant par une signalétique indiquant leur origine et leur signe de qualité.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Reblochon de Savoie AOP, Tome des Bauges AOP et pommes et poires de Savoie IGP.

Question 2.3. À partir des données de l'annexe 4, analyser le pourcentage de coût matière réalisé en comparaison avec l'objectif.

Le coût matière réalisé est de $57\,582 / 164\,520 \times 100 = 35\,\%$, conformément à l'annexe. Comparé à l'objectif de 29 %, il présente un écart défavorable de 6 points. Pour le même chiffre d'affaires, les consommations correspondant à l'objectif seraient de 47 710,80 €. Les consommations réelles dépassent ce montant de 9 871,20 €, ce qui justifie d'agir sur les achats, les portions et le gaspillage.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Coût matière : 35 %, soit 6 points au-dessus de l'objectif ; dépassement correspondant : 9 871,20 €.

Question 2.4. Proposer cinq mesures permettant de mieux maîtriser le coût matière du service des petits-déjeuners.

Pour réduire le coût sans dégrader la qualité perçue, agir sur les prévisions, les achats et le service :

- Évaluer les besoins selon les réservations et la fréquentation attendue.
- Comparer les fournisseurs et adapter les quantités commandées aux besoins.
- Standardiser les recettes et contrôler les portions servies.
- Réapprovisionner le buffet par petites quantités afin de limiter les invendus et le gaspillage.
- Suivre les stocks, les pertes et le coût matière, puis corriger rapidement les écarts constatés.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Prévoir les volumes, optimiser les achats, standardiser les portions, réduire les pertes et suivre régulièrement le coût matière.

3. Génie culinaire

L'hôtel envisage un service de plateaux-repas réfrigérés en distribution automatique, disponible 24 heures sur 24, avec réchauffage par le client dans l'espace petit-déjeuner. Chaque prestation comprendra une entrée froide, un plat principal à remettre en température et un dessert, et devra être cohérente avec l'activité de l'établissement.

Question 3.1. Présenter, sous la forme d'un rapport structuré d'une dizaine de lignes, les avantages et les limites d'une offre de restauration automatique de plateaux-repas réfrigérés disponible 24 heures sur 24, en abordant notamment les aspects techniques et organisationnels.

Rapport - Plateaux-repas réfrigérés en libre-service

La distribution 24 h/24 répond aux arrivées tardives et aux besoins des clients d'affaires. Elle complète le coin repas déjà accessible à toute heure, valorise la cuisine de l'hôtel et limite la mobilisation de personnel en salle la nuit.

Le service impose une production planifiée, des recettes adaptées au froid et au réchauffage, ainsi qu'un conditionnement compatible avec les équipements mis à disposition. Il faut assurer la chaîne du froid, tracer les dates, contrôler les températures, nettoyer et réapprovisionner régulièrement le distributeur. L'investissement matériel, les invendus et le caractère moins personnalisé de la prestation sont à prendre en compte.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une offre pratique et disponible à toute heure, à condition de maîtriser la chaîne du froid, le réassort, l'hygiène et les invendus.

Question 3.2. Proposer le plat principal du plateau-repas en valorisant les produits locaux et en respectant un coût matière de 7 €. Indiquer son intitulé, son descriptif technique et des conseils de remise en température.

Intitulé : Volaille régionale aux crozets de Savoie, champignons et Beaufort AOP

Faire dorer et cuire une portion de volaille avec échalote et fond. Cuire les crozets séparément. Préparer une sauce aux champignons, crème et vin blanc, puis ajouter le Beaufort râpé. Conditionner le plat en barquette individuelle compatible avec le réchauffage, en séparant si possible la sauce. Le chiffrage ci-dessous est indicatif et correspond à une proposition de coût par portion.

Ingrédient	Coût par portion
Volaille régionale	2,40 €
Crozets de Savoie	0,70 €
Beaufort AOP	1,20 €
Champignons	1,45 €
Crème	0,35 €
Vin blanc	0,25 €
Échalote	0,15 €
Beurre	0,25 €
Fond	0,10 €
Huile et herbes	0,15 €
Total	**7,00 €**

Refroidir rapidement après fabrication et conserver au froid. Conseiller de retirer ou d'entrouvrir le couvercle, de réchauffer au micro-ondes en remuant à mi-parcours, puis de vérifier que le plat est bien chaud à cœur avant dégustation.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Volaille régionale aux crozets de Savoie et Beaufort AOP : coût matière indicatif de 7,00 € par portion.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2016)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve U41 du BTS Hôtellerie-Restauration, option A Mercatique et gestion hôtelière, se déroule à la session 2016 sous le code HRE4AAR. D'une durée de 2 h 30 et de coefficient 1, elle prend pour cadre l'hôtel EE'RBAN en phase de lancement. Elle évalue l'analyse d'indicateurs, la communication numérique, la gestion des équipes, l'offre de petit-déjeuner et la conception d'un plateau-repas.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Taux d'occupation = chambres louées / chambres disponibles × 100.
- RevPAR = chiffre d'affaires hébergement / chambres disponibles, ou prix moyen chambre × taux d'occupation.
- Indice de fréquentation = nombre de nuitées / nombre de chambres louées.
- Coût matière en pourcentage = consommations de denrées et boissons HT / chiffre d'affaires HT × 100.

Points de vigilance & attentes du jury

- Compléter l'annexe A et distinguer clairement les valeurs réalisées, prévisionnelles et leurs écarts.
- Pour comparer l'hôtel à la concurrence, commenter les indicateurs pertinents et appuyer chaque constat sur les données.
- Dans la réponse Tripadvisor, rester professionnel, remercier le client et répondre aux problèmes signalés sans les minimiser.
- Pour le plateau-repas, respecter le coût matière demandé et donner des conseils de remise en température adaptés au plat.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le taux d'occupation demandé dans l'annexe A ?

Divisez le nombre de chambres louées par le nombre de chambres disponibles pendant la période, puis multipliez par 100. Dans cette annexe, les chambres disponibles se calculent avec le nombre de chambres louables par jour et les jours d'ouverture.

Q : Comment interpréter un coût matière supérieur à l'objectif ?

Comparez le pourcentage réalisé à l'objectif en points d'écart, puis reliez cet écart aux consommations par rapport au chiffre d'affaires. Les montants HT fournis permettent de vérifier le coût matière par le rapport consommations sur chiffre d'affaires.

Q : Les durées prévues pour les trois parties sont-elles obligatoires ?

Non. Le sujet précise que les durées sont conseillées : 1 h 30 pour l'hébergement, puis 30 minutes pour chacune des deux autres parties. La durée totale de l'épreuve reste de 2 h 30.

Q : Que faut-il remettre avec la copie d'hébergement ?

Un exemplaire de l'annexe A, complété avec les indicateurs d'activité et les écarts, doit être rendu avec la copie d'hébergement. Les réponses des trois domaines sont à rédiger sur des copies séparées et anonymées.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2016/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2016 - 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.