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 2017 • Code sujet : **HRE4AAR** • Durée : **2 h 30** • Coefficient : **1**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Hébergement et communication professionnelle (4 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 8**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2017/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2017 - 1-Sujet.pdf

1. Hébergement et communication professionnelle

L'hôtel quatre étoiles Les Climats, installé dans le centre historique de Dijon, veut développer son activité auprès des écotouristes urbains. Les missions portent sur ses arguments commerciaux, le parcours client numérique et la réduction de la consommation de linge de toilette.

Question 1.1. Recenser les arguments commerciaux liés à l'hôtel et à son environnement qui peuvent être présentés à la clientèle d'écotouristes urbains.

Atouts de l'hôtel : établissement quatre étoiles dans un immeuble classé monument historique, chambres avec domotique de gestion des énergies, produits d'accueil écologiques et produits du commerce équitable. Sa situation centrale, en secteur piétonnier, près du tramway et à 10 minutes à pied de la gare, favorise les déplacements sans voiture.

- **Patrimoine et nature :** secteur historique sauvegardé, 700 hectares de parcs et jardins, climats de Bourgogne inscrits à l'Unesco.
- **Dynamique environnementale :** initiatives « Territoire à énergie positive », « Ville respirable » et « Territoire zéro déchet ».
- **Découvertes locales :** route des grands crus, produits régionaux et soins à base de raisin.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Confort quatre étoiles, patrimoine historique et viticole, mobilité douce et découvertes locales dans une destination engagée dans des initiatives environnementales.

Question 1.2. Pour chaque étape du parcours client, de la réservation jusqu'après son départ, proposer des usages numériques possibles et préciser les avantages de ce mode de fonctionnement pour le client et pour l'hôtelier, dans le cadre de la démarche environnementale.

Le numérique peut accompagner tout le parcours client et réduire les imprimés. Il reste complémentaire à l'accueil humain.

Étape	Usages numériques	Avantages pour le client et l'hôtelier
Réservation	Site de réservation, paiement en ligne, confirmation par courriel	Réservation disponible à tout moment ; moins de papier et de saisie
Avant et pendant le séjour	Informations d'accès et de mobilité, préenregistrement, livret d'accueil numérique, demandes par messagerie	Informations accessibles et séjour préparé ; demandes centralisées et traitement facilité
Départ et après-séjour	Facture dématérialisée, paiement en ligne, questionnaire par courriel	Départ simplifié et retour d'expérience facile ; gestion administrative allégée

✓ RÉPONSE À RETENIR

Un parcours numérique pratique, de la réservation au questionnaire après-séjour, qui limite les imprimés et facilite la gestion de l'hôtel.

1.3

Question 1.3.1. Réaliser et analyser les coûts de consommation du linge de salle de bain pour le mois de juin, en comparant un change complet journalier et une situation où 60 % de la clientèle adhère au projet et où les 40 % restants n'y adhèrent pas.

Un change complet par chambre coûte 12 € HT : deux draps de bain, deux serviettes et un tapis. En juin, le nombre de nuitées-chambres occupées est de 80 chambres × 30 jours × 80 % = 1 920. Pour les chambres des clients adhérents, le calcul retient un change par séjour, soit une durée moyenne de 2,15 jours.

Situation	Calcul	Coût HT
Change complet journalier	1 920 × 12 €	23 040,00 €
40 % non-adhérents, change journalier	1 920 × 40 % × 12 €	9 216,00 €
60 % adhérents, change par séjour	1 920 × 60 % ÷ 2,15 × 12 €	6 429,77 €
Total avec adhésion	9 216,00 € + 6 429,77 €	15 645,77 €

Le calcul des adhérents suppose un change par séjour. La dépense baisse de 7 394,23 € HT, soit 32,09 %.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Change journalier : 23 040,00 € HT. Avec 60 % d'adhésion : 15 645,77 € HT. Économie : 7 394,23 €, soit 32,09 %.

Question 1.3.2. Énumérer les éléments de fond et de forme à faire apparaître dans une communication destinée à la clientèle et déposée dans chaque salle de bains.

Le document doit encourager la participation sans culpabiliser. Il rend le geste demandé simple à comprendre et à appliquer.

- **Fond :** expliquer l'intérêt environnemental du changement de linge sur demande ; préciser comment demander un remplacement, par exemple auprès de la réception ou avec un signe convenu ; distinguer les serviettes à conserver de celles à changer.
- **Forme :** message bref, courtois, lisible et visible dans la salle de bains ; pictogrammes explicites ; traduction dans les langues utiles à la clientèle ; présentation soignée, cohérente avec l'image de l'hôtel.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Un message visible, bref et multilingue explique l'intérêt du geste et la manière de demander le remplacement du linge.

2. Restauration et connaissances des boissons

La directrice envisage d'ouvrir une œnothèque dans un local attenant à l'hôtel, à destination de la clientèle de l'établissement et de la clientèle extérieure. Il faut étudier l'intérêt du projet, proposer des références de vins et calculer les prix de vente au verre.

Question 2.1. Proposer et justifier au moins quatre arguments expliquant l'intérêt de l'ouverture d'une œnothèque dans l'établissement.

L'œnothèque complète les prestations de l'hôtel et crée des ventes supplémentaires auprès des clients hébergés comme de la clientèle extérieure. Elle valorise l'identité bourguignonne et les Climats, inscrits au patrimoine mondial. La dégustation de vins au verre, accompagnée de produits locaux, d'assiettes froides et d'une terrasse en saison, favorise plaisir et convivialité. La vente de bouteilles à emporter et d'objets liés au vin diversifie les recettes. Enfin, l'oenomatic conserve les bouteilles ouvertes jusqu'à trois semaines, ce qui limite les pertes.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Offre complémentaire et conviviale, valorisant le terroir, élargissant la clientèle et les recettes tout en limitant les pertes.

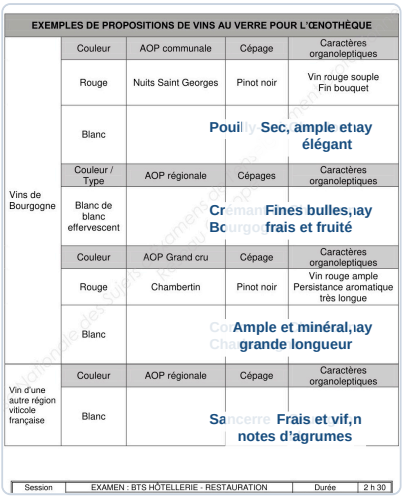
Question 2.2. Suggérer à madame VALLOT quelques références de vins à proposer sur la future carte de l'œnothèque et compléter l'annexe A, à rendre avec la copie de restauration.

Compléter les cases vides de l'annexe par des références diversifiées, adaptées à une offre haut de gamme et aux dégustations accompagnées de produits locaux. Le Pouilly-Fuissé représente un blanc communal bourguignon ; le Crémant de Bourgogne apporte une option festive. Le Corton-Charlemagne enrichit la sélection de grand cru. Enfin, le Sancerre propose une appellation d'une autre région viticole française. Les profils ci-dessous sont des propositions de dégustation à inscrire dans les colonnes correspondantes.

Catégorie	Couleur / type	Appellation	Cépage	Caractères organoleptiques
Vins de Bourgogne, AOP communale	Blanc	Pouilly-Fuissé	Chardonnay	Sec, ample et élégant
Vins de Bourgogne, AOP régionale	Blanc de blancs effervescent	Crémant de Bourgogne	Chardonnay	Fines bulles, frais et fruité
Vins de Bourgogne, AOP Grand cru	Blanc	Corton-Charlemagne	Chardonnay	Ample et minéral, grande longueur
Autre région viticole française	Blanc	Sancerre	Sauvignon blanc	Frais et vif, notes d'agrumes

Le Crémant est bien proposé en blanc de blancs : le cépage indiqué est un cépage blanc.

Annexe A complétée



EXEMPLES DE PROPOSITIONS DE VINS AU VERRE POUR L'ŒNOTHÈQUE

	Couleur	AOP communale	Cépage	Caractères organoleptiques
Vins de Bourgogne	Rouge	Nuits Saint Georges	Pinot noir	Vin rouge souple Fin bouquet
	Blanc	Pouilly-Fuissé		Sec, ample et vif, long élégant
	Couleur / Type	AOP régionale	Cépages	Caractères organoleptiques
	Blanc de blanc effervescent	Crémant de Bourgogne		Fines bulles, vif frais et fruité
	Couleur	AOP Grand cru	Cépage	Caractères organoleptiques
	Rouge	Chambertin	Pinot noir	Vin rouge ample Persistance aromatique très longue
	Blanc	Corton-Charlemagne		Ample et minéral, long grande longueur
Vin d'une autre région viticole française	Couleur	AOP régionale	Cépage	Caractères organoleptiques
	Blanc	Sancerre		Frais et vif, notes d'agrumes

Session	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION	Durée	2 h 30

✓ RÉPONSE À RETENIR

Pouilly-Fuissé blanc, Crémant de Bourgogne blanc de blancs, Corton-Charlemagne blanc et Sancerre blanc.

Question 2.3. Établir le prix de vente TTC des vins au verre à partir des informations de l'annexe 1, notamment les coûts d'achat HT, et justifier les calculs.

Une bouteille standard de 75 cl permet de servir six verres de 12 cl avec un reste de 3 cl. Le coût d'achat par verre se calcule au prorata du volume. Avec un ratio matières de 35 %, le prix HT est le coût par verre divisé par 0,35. La TVA appliquée aux boissons alcoolisées est de 20 % : multiplier ensuite le prix HT par 1,20, puis arrondir au centime.

Vin rouge : 14 × 12/75 = 2,24 € de coût par verre ; 2,24/0,35 × 1,20 = 7,68 € TTC. Vin effervescent rosé : 12 × 12/75 = 1,92 € ; 1,92/0,35 × 1,20 = 6,58 € TTC.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Vin rouge : 7,68 € TTC le verre. Vin effervescent rosé : 6,58 € TTC le verre.

3. Génie culinaire

L'établissement souhaite mettre ses approvisionnements de matières premières en cohérence avec sa politique environnementale. Il veut également proposer à la clientèle une offre de restauration rapide le midi, privilégiant les produits locaux.

Question 3.1. Rédiger une courte note descriptive présentant les actions à mener pour approvisionner l'établissement en denrées alimentaires conformément à sa politique environnementale.

Note d'approvisionnement : privilégier les producteurs et fournisseurs proches, ainsi que les denrées locales et de saison, afin de limiter les transports et de soutenir le territoire. Choisir des produits issus de filières respectueuses de l'environnement et vérifier leur origine et leur traçabilité. Regrouper les livraisons, demander des conditionnements réutilisables ou réduits et adapter les commandes aux besoins prévisionnels. Enfin, valoriser les produits dans leur intégralité et suivre les stocks pour limiter les pertes et le gaspillage alimentaire.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Privilégier les denrées locales, de saison et traçables, réduire les emballages et les transports, ajuster les commandes et limiter le gaspillage.

Question 3.2. Proposer deux tartines salées destinées à cette clientèle, l'une chaude et l'autre froide. Pour chacune, fournir un intitulé et un descriptif technique.

1. **Tartine chaude aux saveurs bourguignonnes :** toaster une tranche de pain de campagne, la garnir de moutarde de Dijon, de champignons locaux poêlés et de lamelles d'époisses. Faire gratiner au four et servir chaud, accompagné de jeunes pousses.
2. **Tartine froide du marché :** tartiner une tranche de pain de campagne de fromage frais, puis ajouter des légumes locaux de saison finement coupés, par exemple tomate, concombre et radis. Assaisonner d'un filet d'huile de colza et terminer avec des herbes fraîches.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une tartine chaude aux champignons et à l'époisses, et une tartine froide au fromage frais et aux légumes locaux de saison.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2017)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve écrite U41 du BTS Hôtellerie-Restauration, option A Mercatique et gestion hôtelière, relève de la session 2017, code HRE4AAR, dure 2 h 30 et vaut coefficient 1. À partir de l'hôtel Les Climats à Dijon, elle évalue le marketing écoresponsable de l'hébergement, l'étude d'une œnothèque et ses prix au verre, ainsi que les approvisionnements durables et la conception de tartines locales.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le coût du linge se calcule à partir de l'activité prévisionnelle, des changes prévus et du coût unitaire HT des pièces.
- Avec un ratio matières de 35 %, le prix de vente HT se déduit du coût matière rapporté à ce ratio.
- Le prix TTC s'obtient en appliquant au prix HT le taux de TVA correspondant à la prestation.
- Une démarche d'approvisionnement durable peut privilégier les produits locaux et de saison et limiter les transports et les déchets.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer le taux d'occupation, l'indice de fréquentation et la durée moyenne de séjour dans l'étude du linge.
- Comparer les deux scénarios de change avec des hypothèses explicites et les mêmes données d'activité.
- Compléter l'annexe A avec des références cohérentes et la rendre avec la copie de restauration.
- Pour les tartines, proposer une version chaude et une version froide, chacune avec un intitulé et un descriptif technique.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment organiser le calcul du coût du linge de salle de bain pour juin ?

À partir des 80 chambres et du taux d'occupation, estimez les chambres occupées en juin, puis appliquez l'indice de fréquentation pour obtenir la clientèle hébergée. Définissez les changes selon chaque scénario et valorisez les pièces à leur coût HT unitaire, en explicitant la fréquence retenue.

Q : Comment déterminer le prix TTC d'un verre à partir du ratio matières ?

Calculez d'abord le coût matière de la portion de 12 cl à partir du coût d'achat HT de la bouteille et de son volume. Divisez ce coût par le ratio de 35 % pour obtenir le prix HT, puis appliquez la TVA applicable.

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

Non. Le sujet indique que les durées par partie sont conseillées : 1 h 30 pour l'hébergement et la communication professionnelle, puis 30 minutes pour la restauration et 30 minutes pour le génie culinaire. La durée totale de l'épreuve est de 2 h 30.

Q : Le sujet indique-t-il un barème en points pour chaque question ?

Non, aucun barème en points par question n'est imprimé. Les coefficients indiqués sont 0,5 pour l'hébergement et la communication professionnelle, et 0,25 pour chacune des parties restauration et génie culinaire.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2017/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2017 - 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.