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 - BTS Hôtellerie-Restauration, option A - Mercatique et gestion hôtelière

Session 2018 • 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 (4 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/2018/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2018 - 1-Sujet.pdf

1. Hébergement et communication professionnelle

Au Château des Sens, hôtel quatre étoiles de 185 chambres, la direction souhaite améliorer l'organisation du service des étages et la qualité du linge de salle de bains. Les annexes décrivent l'établissement, le travail du personnel, l'activité et les tarifs d'achat, de blanchissage et de location du linge.

Première partie : la gestion du personnel

Question 1.1. Déterminer l'effectif hebdomadaire nécessaire de femmes et de valets de chambres.

À 73 % d'occupation, l'hôtel compte en moyenne 185 × 0,73 = 135,05 chambres occupées par jour. Le nettoyage représente 185 × 0,73 × 40 × 7 ÷ 60 = 630,23 heures par semaine, soit 630,23 ÷ 39 = 16,16 équivalents temps plein. Le service de couverture nécessite 135,05 × 12 × 7 ÷ 60 = 189,07 heures, soit 189,07 ÷ 39 = 4,85 équivalents temps plein. On arrondit chaque besoin à l'entier supérieur pour assurer le service.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> 17 femmes de chambre et 5 valets de chambre par semaine.

Question 1.2. À partir de l'analyse des annexes 1, 2 et 3 et des résultats de la question 1.1, rédiger un rapport à l'intention de la gouvernante générale en précisant les préconisations qui permettront d'assurer un meilleur fonctionnement du service.

Rapport à la gouvernante générale

Le besoin est de 17 femmes de chambre et de 5 personnes pour les couvertures du soir. L'effectif actuel de 15 femmes laisse un déficit de 2. Je recommande de compléter l'équipe, de conserver des équipes du matin et du soir distinctes et de maintenir l'affectation par étages afin de favoriser l'accueil personnalisé. Des consignes communes et des contrôles réguliers aideront à stabiliser la qualité. La lingère doit contrôler les quantités et l'état du linge traité à l'extérieur, signaler les défauts et suivre les stocks de linge propre et sale. Les équipiers chargés des parties communes restent affectés à cette mission.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Prévoir 17 femmes de chambre et 5 personnes pour les couvertures, maintenir les équipes distinctes et renforcer le contrôle des chambres et du linge.

Deuxième partie : le choix d'une formule de traitement de linge

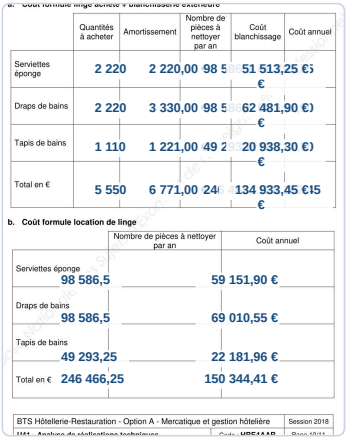
Question 1.3. À partir des informations fournies en annexe 1 et 2, compléter l'annexe A, à rendre avec la copie, afin de déterminer les coûts de l'entretien du linge de salle de bains dans les deux hypothèses.

Le linge est renouvelé chaque jour dans les chambres occupées. Le nombre annuel de nuitées-chambres est de 185 × 365 × 73 % = 49 293,25. L'achat prévoit six jeux par chambre, amortis sur cinq ans. Le tableau présente les coûts annuels hors taxes, calculés avec les tarifs unitaires de l'annexe 3.

Formule et linge	Quantité à acheter	Amortissement annuel	Pièces nettoyées par an	Coût de blanchissage	Coût annuel
Achat + blanchisserie : serviettes éponge	2 220	2 220,00 €	98 586,5	49 293,25 €	51 513,25 €
Achat + blanchisserie : draps de bains	2 220	3 330,00 €	98 586,5	59 151,90 €	62 481,90 €
Achat + blanchisserie : tapis de bains	1 110	1 221,00 €	49 293,25	19 717,30 €	20 938,30 €
Total achat + blanchisserie	5 550	6 771,00 €	246 466,25	128 162,45 €	134 933,45 €
Location : serviettes éponge	-	-	98 586,5	-	59 151,90 €
Location : draps de bains	-	-	98 586,5	-	69 010,55 €
Location : tapis de bains	-	-	49 293,25	-	22 181,96 €
Total location	-	-	246 466,25	-	150 344,41 €

L'achat avec blanchisserie extérieure revient à 134 933,45 € par an, contre 150 344,41 € pour la location.

Annexe A complétée : coûts annuels du linge



b. Coût formule location de linge

	Nombre de pièces à nettoyer par an	Coût annuel
Serviettes éponge	98 586,5	59 151,90 €
Draps de bains	98 586,5	69 010,55 €
Tapis de bains	49 293,25	22 181,96 €
Total en €	246 466,25	150 344,41 €

BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière — Session 2018

✓ RÉPONSE À RETENIR

Achat et blanchisserie extérieure : 134 933,45 € HT/an. Location et blanchissage : 150 344,41 € HT/an.

Question 1.4. Comparer les deux solutions et sélectionner celle qui paraît la mieux adaptée, en justifiant vos choix.

L'achat avec blanchisserie extérieure est le plus avantageux : 134 933,45 € HT par an contre 150 344,41 € HT en location, soit une économie annuelle d'environ 15 411 €. L'achat permet aussi de choisir un linge mieux adapté à la qualité attendue dans un établissement 4 étoiles. Il demande toutefois un investissement initial ainsi qu'un suivi des stocks et de l'usure. Je recommande cette formule, sous réserve d'organiser ce suivi.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Choisir l’achat avec blanchisserie extérieure : économie de 15 410,96 € HT par an et meilleure maîtrise de la qualité du linge.

2. Restauration et connaissances des boissons

L'assistant de direction analyse la popularité des desserts proposés en mars 2018 et leur contribution au chiffre d'affaires à partir d'un tableau de ventes. Il doit aussi étudier les avantages de la vente du vin au verre et commenter une sélection de vins blancs susceptibles d'accompagner les desserts.

Question 2.1. À partir de l'annexe 4, calculer le Ratio Moyen Réel des desserts.

Le ratio moyen réel mesure la part du chiffre d'affaires représentée par la marge totale. L'annexe indique une marge totale de 8 060 € et un chiffre d'affaires total de 10 086 €. Le calcul est donc : 8 060 ÷ 10 086 × 100 = 79,9127 %. Arrondi à deux décimales, ce ratio permet d'apprécier la contribution des desserts au chiffre d'affaires après déduction des coûts matières.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> R.M.R. des desserts : 79,91 %.

Question 2.2. Proposer des actions commerciales à mettre en place afin d'améliorer les ventes de desserts.

Les repères de l'annexe sont de 12,5 % pour la popularité et de 10,08 € pour la marge unitaire. Les crêpes Suzette et le soufflé au chocolat dépassent les deux repères : mettez-les en avant sur la carte et dans le conseil du personnel. L'assiette gourmande est populaire mais sa marge est sous le repère : ajustez son coût ou son prix. Le pain perdu, rentable mais peu choisi, peut être davantage proposé. Retravaillez les desserts faibles sur les deux critères.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Valoriser les desserts populaires et rentables, améliorer la marge de l'assiette gourmande et stimuler les ventes du pain perdu.

Question 2.3. Citer les avantages liés à la vente de vin au verre.

La vente au verre permet au client de choisir une quantité adaptée sans acheter une bouteille entière. Elle facilite la découverte de plusieurs vins et la recherche d'un accord avec le dessert, à un prix d'accès plus abordable. Pour l'établissement, elle favorise la vente additionnelle et peut accroître le chiffre d'affaires. Elle répond aussi aux clients qui consomment peu d'alcool. Une gestion rigoureuse de la conservation des bouteilles ouvertes limite les pertes et préserve la qualité du vin servi.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Plus de choix et un prix accessible pour le client; vente additionnelle et meilleure maîtrise des pertes pour l'établissement.

Question 2.4. Commenter le choix des vins de madame DUPONT susceptibles d'être vendus au verre avec les desserts et compléter l'annexe B, à rendre avec la copie de restauration.

Vin	Commentaire et accord avec les desserts
Sauternes, Château d'Yquem 2012, 780 €	Vin liquoreux adapté aux desserts doux. Bouteille très coûteuse : le service au verre permet de le proposer en petite quantité.
Muscadet, Clos La Renaissance 2012, 25 €	Vin sec, peu adapté aux desserts; il conviendra davantage avec des fruits de mer.
Alsace, Gewurztraminer Vendanges tardives 2011, 80 €	Vin doux et aromatique, intéressant avec des desserts fruités ou épicés.
Crémant de Savoie, Jean-Pierre Perrier & Fils, 65 €	Vin effervescent, à proposer avec des desserts fruités pour un accord frais et léger.

Le Gewurztraminer et le Crémant sont des choix adaptés pour accompagner certains desserts. Le Sauternes constitue une proposition haut de gamme, mais son prix élevé impose un service au verre bien valorisé. Le Muscadet, sec, s'accorde moins naturellement avec les desserts; mieux vaut le réserver à d'autres mets.

Annexe B complétée : commentaires sur les vins

VINS BLANCS (75 cl)	Millésime	Tarif	Commentaires
AOC Sauternes **1er cru Supérieur** Château d'Yquem	2012	780 €	**Liquoreux, adapté aux desserts doux. Très coûteux : proposer au verre.**
AOC Muscadet Clos La Renaissance	2012	25 €	**Sec et vif, peu adapté aux desserts; plutôt avec les fruits de mer.**
AOC Alsace V.T. Gewurztraminer	2011	80 €	**Doux et aromatique, bon accord avec desserts fruités ou épicés.**
AOC Crémant de Savoie Jean-Pierre Perrier		65 €	**Effervescent et frais, à proposer avec des desserts fruités.**

✓ RÉPONSE À RETENIR

À privilégier : Gewurztraminer et Crémant de Savoie. Yquem peut être proposé en option haut de gamme; le Muscadet est peu adapté aux desserts.

3. Génie culinaire

Le restaurant diététique Le Thonon souhaite dynamiser son activité autour d'une cuisine allégée et de produits de qualité. La direction demande de travailler avec le chef sur le menu « Émulsion gourmande », en présentant le menu et en détaillant techniquement le plat principal et ses garnitures.

Question 3.1. Rédiger une note à l'attention du chef cuisinier rappelant les critères de choix de produits de qualité.

Note au chef cuisinier : pour une cuisine allégée de qualité, sélectionner des produits frais, de saison et adaptés aux recettes. Contrôler leur fraîcheur, leur aspect, leur odeur et leur maturité. Privilégier une origine connue, une traçabilité fiable et, lorsque c'est pertinent, des signes officiels de qualité ou des modes de production responsables.

- Vérifier les qualités gustatives et nutritionnelles, ainsi que le degré de transformation.
- Évaluer le rendement, le coût, la régularité des approvisionnements et la conformité aux règles d'hygiène.

Le choix doit concilier qualité du produit, équilibre alimentaire et faisabilité en cuisine.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Choisir des produits frais, de saison, traçables, savoureux, équilibrés et compatibles avec le coût et l'approvisionnement du restaurant.

Question 3.2. Présenter le menu « Émulsion gourmande » comprenant une entrée, un plat et un dessert. Rédiger un descriptif technique du plat principal et de ses garnitures, en justifiant vos choix.

Menu « Émulsion gourmande » : velouté de légumes de saison aux herbes ; féra du Léman, quinoa et légumes croquants ; salade de fruits frais à la menthe.

Lever et désarêter la féra, puis la cuire doucement à la vapeur ou au four pour préserver son moelleux. Rincer le quinoa, le cuire dans un bouillon léger et l'égoutter. Tailler les légumes régulièrement et les cuire à la vapeur en les gardant légèrement croquants. Émulsionner un jus de citron avec un peu de bouillon et des herbes, puis napper légèrement le poisson. Ce plat associe une cuisson peu grasse, des légumes et un féculent pour une assiette équilibrée.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Velouté de légumes ; féra du Léman, quinoa, légumes vapeur et émulsion citron-herbes ; salade de fruits frais à la menthe.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2018)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve écrite U41 du BTS Hôtellerie-Restauration, option A, session 2018, porte le code HRE4AAR et dure 2 h 30, coefficient 1. Elle s'appuie sur l'hôtel Le Château des Sens et évalue la gestion du personnel et du linge, l'analyse des ventes de desserts, le conseil sur les vins au verre et la conception d'un menu de cuisine allégée.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Pour estimer l'activité quotidienne des chambres, appliquer le taux d'occupation moyen annuel de 73 % aux 185 chambres.
- Pour comparer les coûts annuels du linge, distinguer l'amortissement du linge acheté et les frais récurrents de blanchissage ou de location.
- Dans l'analyse des desserts, comparer les résultats aux repères de popularité de 12,5 % et de marge de 10,08 € indiqués dans l'annexe 4.
- Le menu « Émulsion gourmande » comporte une entrée, un plat et un dessert adaptés au contexte de cuisine allégée.

Points de vigilance & attentes du jury

- Appuyer les calculs d'effectif sur les temps de réalisation, la durée hebdomadaire et le taux d'occupation indiqué.
- Pour l'étude du linge, prendre en compte les six jeux nécessaires et l'amortissement sur cinq ans.
- Pour les desserts, distinguer popularité et marge, puis comparer les résultats aux repères fournis dans le tableau.
- Rendre les annexes A et B avec les copies correspondantes et justifier les recommandations et les choix proposés.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment exploiter les repères de l'annexe 4 pour analyser les desserts ?

Le tableau fixe un repère de popularité de 12,5 % et un repère de marge de 10,08 €. Comparez les indicateurs de chaque dessert à ces seuils pour caractériser sa popularité et sa contribution.

Q : Quels éléments faut-il prendre en compte pour comparer les formules de traitement du linge ?

Calculez les besoins annuels de chaque pièce selon l'activité et les changements quotidiens. Pour l'achat, ajoutez l'amortissement des six jeux sur cinq ans au coût du blanchissage extérieur, puis comparez le total au coût de location.

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

La durée totale est de 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.

Q : Quels critères de notation appliquer pour les propositions professionnelles ?

Le sujet ne détaille pas de grille de notation par question. Les réponses doivent respecter les consignes, s'appuyer sur les annexes utiles et justifier les recommandations, les choix de vins et les propositions culinaires.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2018/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2018 - 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.