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 - Hébergement, restauration et génie culinaire

Session 2019 • 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 (3 questions) **Page 7**

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

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2019/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2019 - 1-Sujet.pdf

1. Hébergement et communication professionnelle

L'hôtel des Ducs de Bourgogne souhaite développer son activité de groupes affaires et de séminaires après la rénovation de ses salons. Les tâches concernent les besoins de cette clientèle, une demande de séminaire à chiffrer et à intégrer aux prévisions, ainsi que l'amélioration du questionnaire de satisfaction.

Développement du segment groupes affaires

Question 1.1. Recenser l'ensemble des besoins en produits et services du segment « groupes affaires » et présenter la réponse sous la forme d'un tableau.

Domaine	Besoins en produits et services
Réunion	Salon adapté à l'effectif et à la disposition, vidéoprojecteur, écran, wifi, mobilier et fournitures.
Hébergement	Chambres individuelles confortables, calmes et climatisées, avec connexion internet et espace de travail.
Restauration	Petits-déjeuners, repas et pauses avec boissons, adaptés aux horaires et aux régimes alimentaires.
Services pratiques	Réservation simple, devis rapide, accueil fluide, facturation centralisée, parking et accès pour les autocars.
Détente et activités	Bar, équipements de bien-être et activités de groupe à proximité.

L'offre doit réunir travail, hébergement, restauration et services pratiques, avec des prestations fiables et modulables.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une offre intégrée : réunion équipée, hébergement confortable, restauration, services pratiques et détente.

Question 1.2. Proposer des actions commerciales à mettre en place afin de développer ce segment et justifier les choix.

Créer sur le site de l'hôtel une rubrique séminaires présentant les salons, leurs capacités, les équipements, les forfaits et un formulaire de devis. Une information claire facilite la comparaison et la prise de contact.

Prospecter les entreprises, agences événementielles et associations de la région par courriel ciblé, téléphone et visites commerciales. Nouer des partenariats avec les acteurs économiques et touristiques pour obtenir des recommandations.

Répondre rapidement par un devis personnalisé, puis fidéliser les organisateurs grâce à un suivi après séjour et à des offres adaptées aux événements récurrents. Ces actions renforcent la visibilité, la conversion et la récurrence des réservations.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accroître la visibilité, prospecter les prescripteurs, personnaliser les devis et fidéliser les organisateurs.

Demande de séminaire de WEB MARKETING

Question 1.3. Calculer le chiffre d'affaires potentiel généré par le séminaire demandé par WEB MARKETING et justifier les calculs à partir des prestations demandées et des tarifs applicables.

Pour 62 personnes, le séminaire comprend 3 nuitées à 80 €, 3 petits-déjeuners à 7 €, 5 repas à 22 €, ainsi que 3 journées de réunion avec pause à 10 € et location de salon à 25 € par personne. Les prestations correspondent aux 3 nuits du 10 au 12 septembre et aux réunions des 11, 12 et 13 septembre.

Par personne : 3 × 80 + 3 × 7 + 5 × 22 + 3 × 10 + 3 × 25 = 476 €. Pour le groupe : 476 × 62 = 29 512 €.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Chiffre d'affaires potentiel : 29 512 €.

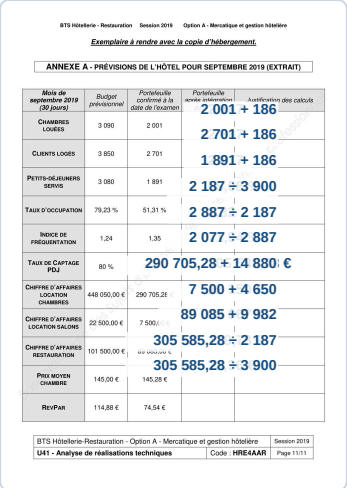
Prévisions de septembre 2019

Question 1.4. Compléter l'extrait des prévisions de l'hôtel pour septembre 2019 en intégrant le séminaire, justifier les calculs et préciser et argumenter la décision de prendre ou non le groupe. L'annexe A est à rendre avec la copie d'hébergement.

Indicateur après intégration	Calcul	Valeur
Chambres louées	2 001 + 62 × 3	2 187
Clients logés	2 701 + 62 × 3	2 887
Petits-déjeuners servis	1 891 + 62 × 3	2 077
Taux d'occupation	2 187 ÷ (130 × 30)	56,08 %
Indice de fréquentation	2 887 ÷ 2 187	1,32
Taux de captage PDJ	2 077 ÷ 2 887	71,94 %
CA location chambres	290 705,28 + 62 × 3 × 80	305 585,28 €
CA location salons	7 500 + 62 × 3 × 25	12 150 €
CA restauration	89 085 + 62 × (3 × 7 + 5 × 22 + 3 × 10)	99 067 €
Prix moyen chambre	305 585,28 ÷ 2 187	139,73 €
RevPAR	305 585,28 ÷ (130 × 30)	78,36 €

J'accepte le groupe : les 186 nuitées-chambres supplémentaires portent l'occupation mensuelle à 2 187 chambres sur une capacité de 3 900. Le chiffre d'affaires progresse en hébergement, location de salons et restauration.

Annexe A complétée : portefeuille après intégration du groupe



BTS Hôtellerie - Restauration Session 2019 Option A - Mercatique et gestion hôtelière

Exemplaire à rendre avec la copie d'hébergement.

ANNEXE A - PRÉVISIONS DE L'HÔTEL POUR SEPTEMBRE 2019 (EXTRAIT)

Mois de septembre 2019 (30 jours)	Budget prévisionnel	Portefeuille confirmé à la date de l'examen	Portefeuille après intégration	Justification des calculs
CHAMBRES LOUÉES	3 090	2 001	2 187	2 001 + 186
CLIENTS LOGÉS	3 850	2 701	3 900	2 701 + 186
PETITS-DÉJEUNERS SERVIS	3 080	1 891	2 187	1 891 + 186
TAUX D'OCCUPATION	79,23 %	51,31 %	56,08 %	2 187 ÷ 3 900
INDICE DE FRÉQUENTATION	1,24	1,35	1,17	2 887 ÷ 2 187
TAUX DE CAPTAGE PDJ	80 %	74,51 %	76,00 %	2 077 ÷ 2 887
CHIFFRE D'AFFAIRES LOCATION CHAMBRES	448 050,00 €	290 705,28 €	305 585,28 €	290 705,28 + 14 880 €
CHIFFRE D'AFFAIRES LOCATION SALONS	22 500,00 €	7 500,00 €	12 150,00 €	7 500 + 4 650
CHIFFRE D'AFFAIRES RESTAURATION	101 500,00 €	89 085,00 €	99 067,00 €	89 085 + 9 982
PRIX MOYEN CHAMBRE	145,00 €	145,28 €	140,00 €	305 585,28 ÷ 2 187
REVPAR	114,88 €	74,54 €	78,42 €	305 585,28 ÷ 3 900

BTS Hôtellerie-Restauration - Option A - Mercatique et gestion hôtelière | Session 2019
U41 - Analyse de réalisations techniques | Code : HRE4AR | Page 11/11

✓ RÉPONSE À RETENIR

Groupe accepté : 2 187 chambres louées, taux d'occupation de 56,08 %, CA chambres de 305 585,28 €, salons de 12 150 € et restauration de 99 067 €.

Questionnaire de satisfaction

Question 1.5. Analyser sur le fond et sur la forme le questionnaire de satisfaction destiné au groupe séminaire et présenté en annexe 3.

Sur le fond : le questionnaire couvre l'accès, la restauration, les pauses, la chambre, le salon et le départ. Il ne mesure pas les équipements, le wifi, l'organisation des réunions ni le rapport qualité-prix. Il ne comporte pas de zone de commentaire libre.

- **Sur la forme :** présentation accueillante et introduction compréhensible.
- Les trois visages forment une échelle peu précise, non explicitée et sans option « non concerné ».
- Le questionnaire ne précise pas si chaque participant doit répondre et ne demande pas l'intention de revenir.
- La formulation « rapidité d'enregistrement de votre départ » est peu naturelle.

Une échelle clairement libellée, un espace de commentaires et des questions ciblées rendraient les réponses plus exploitables.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Questionnaire accueillant, mais critères séminaires incomplets, échelle imprécise et absence de commentaires libres.

Question 1.6. Proposer des items complémentaires qui cibleraient plus explicitement le segment des groupes séminaires.

1. Comment évaluez-vous la facilité de réservation et la rapidité de réponse au devis ?
2. Le salon, sa disposition, son éclairage et son confort étaient-ils adaptés à la réunion ?

3. Les équipements, le wifi et l’assistance technique ont-ils répondu à vos besoins ?
4. Comment jugez-vous l’organisation et la ponctualité des pauses et des repas ?
5. Les horaires, les chambres et les services de l’hôtel convenaient-ils aux participants ?
6. Recommanderiez-vous l’établissement pour un prochain séminaire ? Pourquoi ?

Associer à chaque item une échelle de satisfaction à cinq niveaux, une option « non concerné » et un espace de commentaire.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Évaluer réservation, salon, équipements, restauration, hébergement et recommandation, avec une échelle à cinq niveaux et un espace de commentaire.

2. Restauration et connaissances des boissons

L'établissement prépare un séminaire incentive de deux jours et recherche une animation de dîner mettant en avant quatre produits régionaux. Il doit aussi organiser un banquet pour 85 personnes, précédé d'une dégustation animée par un viticulteur local.

Animation pour le groupe incentive

Question 2.1. Proposer, dans le cadre du séminaire de deux jours du groupe incentive, une animation lors d'un dîner mettant en avant quatre produits régionaux.

Proposer un dîner-découverte bourguignon, animé par un producteur local ou le chef, avec quatre produits régionaux : gougères, jambon persillé, bœuf charolais et Époisses. Présenter chaque produit, son origine et ses caractéristiques, puis organiser une dégustation à l'aveugle en équipes. Les participants associent les produits à leur nom ou à leur histoire, avant un quiz final et la désignation de l'équipe gagnante. Cette animation conviviale favorise les échanges et valorise le patrimoine gastronomique régional.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Dîner-découverte bourguignon : gougères, jambon persillé, bœuf charolais et Époisses, avec dégustation interactive et quiz par équipes.

Fiche de dégustation des vins

Question 2.2. Identifier les principales rubriques à faire figurer sur la fiche de dégustation des vins destinée aux clients, puis préciser deux éléments à développer pour chacune.

La fiche accompagne la dégustation dans son ordre habituel. Chaque rubrique propose des repères simples pour guider l'observation et la description du vin.

Rubrique	Deux éléments à développer
Identification	Appellation et région ; producteur et millésime
Examen visuel	Couleur et intensité de la robe ; limpidité
Examen olfactif	Intensité du nez ; arômes perçus
Examen gustatif	Attaque et équilibre ; longueur en bouche
Conclusion	Appréciation globale ; accord avec le plat

Prévoir des choix de réponse ou des zones libres pour que chaque participant puisse noter ses impressions et échanger avec le vigneron.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Identification, examens visuel, olfactif et gustatif, puis conclusion : appréciation générale et accord mets-vin.

Prévisions du banquet

Question 2.3. Quantifier et justifier les boissons chaudes et froides, le pain et les fromages nécessaires pour assurer le service du banquet du groupe « Les Amis de Gargantua ».

Pour 85 personnes, les prévisions ci-dessous s'appuient sur des portions usuelles de banquet : 10 cl de chaque vin, 50 cl d'eau, une boisson chaude, 50 g de pain et 80 g de fromage par personne. Prévoir un choix d'eaux plate et gazeuse et répartir les fromages en assortiment. Les bouteilles sont arrondies à l'unité supérieure pour assurer le service.

Produit	Calcul	Quantité à prévoir
Saint-Véran, Côte du Couchois et Crémant	85 × 10 cl ÷ 75 cl par bouteille	12 bouteilles de chaque, soit 36
Eau minérale	85 × 50 cl	42,5 L, soit 44 bouteilles de 1 L : 22 plates et 22 gazeuses
Boissons chaudes	85 × 1 service	85 services, café et thé au choix
Pain	85 × 50 g	4,25 kg
Fromages	85 × 80 g	6,8 kg

✓ RÉPONSE À RETENIR

Prévoir 36 bouteilles de vin, 44 bouteilles d'eau de 1 L, 85 boissons chaudes, 4,25 kg de pain et 6,8 kg de fromages.

3. Génie culinaire

Le directeur souhaite renouveler l'offre de menu pour les groupes séminaires et mettre en valeur les fournisseurs locaux. Il demande un menu bourguignon de trois plats respectant un coût matières de 9 euros hors boissons.

Construction du menu

Question 3.1. Rappeler dans une note les principaux critères à prendre en considération pour construire un menu dans le contexte proposé.

Note - critères de construction du menu

- Respecter le coût matières maximal de 9 € par personne, hors boissons, grâce aux fiches techniques, aux grammages et au choix des produits.
- Mettre en valeur la Bourgogne et les fournisseurs locaux, en privilégiant les produits de saison et les approvisionnements réguliers.
- Équilibrer les trois plats et varier couleurs, textures, saveurs et modes de cuisson, sans répétition.
- Adapter les préparations à un repas de séminaire : service rapide, dressage efficace, préparation anticipée et qualité constante pour le groupe.
- Vérifier les régimes alimentaires, allergies, contraintes de conservation, disponibilité des produits et rentabilité.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Construire un menu régional équilibré, adapté au service de groupe et dont le coût matières est contrôlé sous le plafond de 9 € hors boissons.

Menu bourguignon

Question 3.2. Proposer un menu bourguignon et rédiger un descriptif professionnel pour chacun des trois plats, en tenant compte du coût matières annoncé.

Plat	Descriptif professionnel
Entrée	Gougères bourguignonnes au fromage, cuites au four et servies tièdes.
Plat	Échine de porc rôtie, sauce à la moutarde de Dijon, pommes de terre fondantes.
Dessert	Poire pochée au sirop de cassis, servie fraîche.

Cette proposition associe des préparations adaptées au service collectif à des produits régionaux. Pour maîtriser le plafond de 9 € par personne hors boissons, établir une fiche technique pour chaque plat, chiffrer les denrées aux prix d'achat des fournisseurs locaux et ajuster les grammages ou les garnitures si nécessaire. Le menu ne peut être validé qu'après ce contrôle de coût.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Gougères au fromage, porc rôti à la moutarde de Dijon et pommes de terre, poire pochée au cassis. Coût matières à valider sous 9 € par personne, hors boissons.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2019)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve U41 du BTS Hôtellerie-Restauration, option A Mercatique et gestion hôtelière, se déroule en session 2019 sous le code HRE4AAR. D'une durée de 2 h 30 et de coefficient 1, elle prend pour cadre l'hôtel des Ducs de Bourgogne à Mâcon. Elle évalue le développement de l'activité séminaire, les calculs prévisionnels, l'organisation de prestations de restauration et la conception d'un menu bourguignon.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le taux d'occupation rapporte les chambres louées aux chambres disponibles, puis se multiplie par 100.
- L'indice de fréquentation correspond au nombre de clients logés divisé par le nombre de chambres louées.
- Le RevPAR se calcule en divisant le chiffre d'affaires chambres par le nombre de chambres disponibles.
- Un menu régional doit concilier cohérence des plats, produits locaux, faisabilité de production et coût matières.

Points de vigilance & attentes du jury

- Relever chaque prestation et chaque date demandées avant de choisir les forfaits et calculer le chiffre d'affaires.
- Distinguer les nuitées, repas, petits-déjeuners, pauses et locations de salon dans les prévisions.
- Justifier les calculs des indicateurs et les quantités du banquet à partir des données fournies.
- Présenter les réponses d'hébergement sous forme de rapport et rendre l'annexe A avec la copie correspondante.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le RevPAR à partir des données de l'hôtel ?

Divisez le chiffre d'affaires de location des chambres par le nombre de chambres disponibles sur la période. Vous pouvez aussi multiplier le prix moyen chambre par le taux d'occupation exprimé sous forme décimale.

Q : Comment déterminer les prestations à facturer pour le séminaire demandé ?

Relevez les prestations demandées pour chaque journée, puis comparez-les aux composantes des forfaits groupes affaires. Vérifiez les nuitées, repas, petits-déjeuners, pauses et locations de salon, sans ajouter de prestation non demandée.

Q : Quelles durées sont prévues pour les trois parties de l'épreuve ?

La durée totale est de 2 h 30. Les durées conseillées sont de 1 h 30 pour l'hébergement et la communication professionnelle, puis 30 minutes pour la restauration et 30 minutes pour le génie culinaire.

Q : Quelles consignes de présentation et de remise faut-il respecter ?

Les réponses aux trois domaines doivent être rédigées sur des copies séparées et anonymées avec le numéro de candidat. L'annexe A doit être rendue avec la copie d'hébergement.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmhr.fr/assets/annales/bts-mhr/E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration/2019/BTS MHR - E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration - Session 2019 - 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.