

Brevet de Technicien Supérieur
MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Épreuve E5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration

Première partie écrite : Conception de la production de services

Option C – Management d’Unités d’Hébergement

Durée : 2 heures

Coefficient : 3

Matériel autorisé :

Calculatrice électronique de poche – y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999.

L’usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu’il est complet.

Avertissement : si le texte du sujet, celui de ses questions ou encore le contenu du dossier documentaire vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

| | | | |
|--------------|--|-------------|----------|
| Session zéro | EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration | Durée | 2 heures |
| | Option C – Management d’unité d’hébergement | Coefficient | 3 |
| Sujet E5C | Épreuve 5 – Première partie écrite | Page | 1 8 |

MOYA HOSTEL

Madame et Monsieur MOYA sont les propriétaires d'une auberge de jeunesse située à Montrouge, en périphérie de Paris. Cet établissement, ouvert depuis 1981, est vieillissant et ne correspond plus aux attentes actuelles des clients.

La perspective des jeux olympiques et paralympiques de 2024 leur a permis de trouver des investisseurs. Une rénovation complète de la structure est programmée pour le premier trimestre 2021.

Madame et Monsieur Moya envisagent de profiter de l'occasion pour faire évoluer leur offre vers un concept d'Hostel. Pour cela, l'établissement actuellement dénommé «Auberge de jeunesse Montrouge Ville» sera rebaptisé « Moya Hostel ».

Les caractéristiques du projet sont présentées en annexe 1.

Vous êtes embauché(e) en qualité d'adjoint(e) de direction pour assister les propriétaires de l'entreprise sur les 4 dossiers suivants :

- Dossier 1 - Étude de l'offre envisagée
- Dossier 2 - Conception de prestations de service
- Dossier 3 - Recrutement d'hôteliers polyvalents
- Dossier 4 - Commercialisation et digitalisation de l'offre

Dossier documentaire :

| | |
|---|----------|
| Présentation du nouveau concept | Annexe 1 |
| « Les auberges de jeunesse font une cure de jouvence » | Annexe 2 |
| Les enseignes innovantes sur le marché des auberges de jeunesse « nouvelle génération » | Annexe 3 |
| Extrait du catalogue fournisseur 2020 « location-blanchissage » | Annexe 4 |



| | | | |
|--------------|--|-------------|----------|
| Session zéro | EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant | Durée | 2 heures |
| | Option C – Management d'unité d'hébergement | Coefficient | 3 |
| Sujet E5C | Épreuve 5 – Première partie écrite | Page | 2 8 |

Madame et Monsieur MOYA souhaitent, en premier lieu, conduire une étude d'opportunité préalable aux choix opérationnels et organisationnels qu'ils seront amenés à faire prochainement.

Dossier 1 - Étude de l'offre envisagée

Les propriétaires sont conscients de l'évolution de la clientèle et de leurs attentes. Ils entendent bénéficier de votre expertise afin de valider leur projet d'offre. À partir des annexes 2 et 3 et de vos connaissances :

1.1 Préciser en quoi leur projet répond ou non aux nouvelles tendances. Justifier la réponse.

Madame et monsieur MOYA envisagent de se concentrer dans un premier temps sur la clientèle jeune de type « millénials ».

1.2 Évaluer la pertinence de ce choix. D'autres cibles de clientèles sont-elles envisageables ? Argumenter les propositions.

L'offre envisagée (annexe 1) peut encore évoluer.

1.3 Proposer d'autres prestations qui pourraient venir compléter l'offre actuelle. Justifier les propositions.

Dossier 2 – Conception de prestations de services

Madame et Monsieur MOYA désirent étendre la gamme des services « à la carte », afin de l'adapter à la diversité des clientèles. Deux prestations leur semblent désormais indispensables :

- un panier repas à emporter produit sur place et proposé aux clients sur la base de produits locaux et bio. Cette prestation serait réservée, dans un premier temps, à la période estivale.
- un (des) kit(s) de linge de chambre et/ou de salle de bain.

2.1 Définir l'offre panier repas à emporter pour une personne (adulte) :

2.1.1 Détailler et argumenter la composition : contenants et contenus en sachant que le prix de vente a été fixé à 10 € par personne.

2.1.2 Préciser et justifier la typologie des produits culinaires choisis, les modalités de réalisation du panier-repas.

2.1.3 Proposer une organisation de la distribution de l'offre, en structurant et détaillant la réponse.

2.2 Dans le projet, pour des raisons de compétitivité, le linge de chambre et de salle de bain n'est pas fourni. À partir de l'annexe 4 :

2.2.1 Définir l'offre du ou des kits proposés. Détailler les pièces de linge envisagées et en évaluer leur(s) coût(s). Justifier les choix.

2.2.2 Définir le prix de vente du (ou des) kit(s) de linge proposé(s). Argumenter les propositions.

| | | | |
|--------------|--|-------------|----------|
| Session zéro | EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant | Durée | 2 heures |
| | Option C – Management d'unité d'hébergement | Coefficient | 3 |
| Sujet E5C | Épreuve 5 – Première partie écrite | Page | 3 8 |

Dossier 3 – Recrutement d'un « hôtelier polyvalent »

Les évolutions dans l'offre de services impliquent une réflexion relative à l'organisation du travail. Compte-tenu de la nécessité de maîtriser les coûts de personnel, un poste « d'hôtelier polyvalent » doit être prochainement créé.

Dans cette perspective :

3.1 Créer la fiche de poste correspondante.

3.2 Présenter les dispositions à mettre en œuvre en vue de son recrutement. Justifier les propositions.

Dossier 4 – Commercialisation de l'offre

Vous réfléchissez à la commercialisation du (des) kit(s) linge. La digitalisation du parcours client vous semble une dimension incontournable et vous comptez l'intégrer dans votre réflexion commerciale.

4.1 Identifier les moments du parcours client, les plus pertinents pour proposer cette nouvelle offre « kit linge » ; l'objectif étant de fluidifier ce parcours.

4.2 Proposer les différents moyens matériels et humains nécessaires à la commercialisation de cette nouvelle offre. Argumenter les propositions.

| | | | |
|--------------|--|-------------|----------|
| Session zéro | EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant | Durée | 2 heures |
| | Option C – Management d'unité d'hébergement | Coefficient | 3 |
| Sujet E5C | Épreuve 5 – Première partie écrite | Page | 4 8 |

Annexe 1 - Présentation du projet



MOYA HOSTEL

79 Boulevard Flamme Olympique - 92120
Montrouge

Téléphone : 33 (1) 73 78 56 12

Internet : www.hostelmoya.com

Localisation et accès

À 15 minutes en voiture du centre de Paris, 20 minutes en métro.

À proximité des grands monuments parisiens, du parc de la cité internationale universitaire de Paris et des grands centres commerciaux de proximité.

Accès par autoroutes A6, proche du boulevard périphérique et gare TGV Montparnasse à 4 kilomètres, aéroport « Charles de Gaulle » à 40 minutes en voiture.

Ligne de métro n° 4 et lignes de bus nombreuses et régulières à proximité de l'hôtel.

L'hostel

L'hostel Moya sera entièrement rénové dans les mois à venir. Il disposera de 43 dortoirs (de 8, 6 ou 4 personnes). Il proposera également 44 chambres privées, doubles ou twins. Les dortoirs et les chambres disposeront tous d'une salle de bain privée. La literie sera composée de lits simples (90 x 200) ou de lits doubles (160 x 200).

Les tarifs envisagés pour 2021 :

| Tarif clientèle individuelle | Prix moyen par nuit et par chambre | Prix moyen par nuit et par personne |
|------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Chambre double/twin | 63€ | |
| Suite familiale | 145€ | |
| Chambres partagées de 4 lits | | 26€ |
| Chambres partagées de 6 lits | | 23€ |
| Chambres partagées de 8 lits | | 21€ |

Les espaces de convivialité

L'hostel Moya comprendra une petite restauration sur place ou à emporter afin de répondre aux attentes d'une clientèle variée. Un espace « Chill-out room », proposera un bar et une restauration « tendance » de type snacking, sur 140m², avec une cuisine commune. D'autres prestations restent à imaginer...

Une offre petit déjeuner et paniers repas à emporter devra également être définie, avec des spécialités de la région, majoritairement à partir de produits bios et locaux.

L'équipe

Actuellement composée de 20 personnes, elle présente une moyenne d'âge de 23 ans. Elle sera composée, à terme, de 12 personnes dont 7 hôteliers polyvalents. La direction souhaiterait amplifier un esprit jeune et « branché ». L'établissement ne recrutera pas de réceptionnistes, de chefs de brigade ou de responsables petits déjeuners mais plutôt des hôteliers polyvalents en charge de l'accueil des clients et de leur bien-être tout au long de leur séjour, mais également en charge du snacking, de la gestion et de l'animation de l'espace « Chill-out room ».

| | | | |
|--------------|--|-------------|----------|
| Session zéro | EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant | Durée | 2 heures |
| | Option C – Management d'unité d'hébergement | Coefficient | 3 |
| Sujet E5C | Épreuve 5 – Première partie écrite | Page | 5 8 |

Annexe 2 - Les auberges de jeunesse font une cure de jouvence

Design, confortables, abordables et conviviaux, les 'hostels' nouvelle génération débarquent dans l'Hexagone.

Dortoirs aux couvertures rêches, sanitaires et réfectoires minimalistes, couvre-feu éventuel... Le concept des auberges de jeunesse a fait le tour du monde. Mais depuis quelques années, les 'hostels' - également surnommés boutique hostels ou poshtels, une contraction de posh (chic) et hostel - viennent bousculer les codes du genre.

Les ingrédients de cette formule à succès ?

Ces nouveaux établissements allient confort (litière de qualité, propreté, dortoirs de tailles variées, chambres doubles dotées de salles de bains privées...) et design recherché, n'hésitant pas à solliciter designers ou artistes. Meubles vintage et design, œuvres d'art in situ... Tout est permis, afin que l'enseigne ne soit pas aseptisée.

La convivialité et la quête d'une expérience authentique figurent aussi au centre du concept. Des espaces collectifs (bar, lounge...) et des divertissements favorisent les échanges entre voyageurs.

Un concept abordable

Enfin, les prix accessibles jouent en faveur de ces établissements, surtout en temps de crise. Les hostels offrent un sentiment de luxe ; ils sont donc légèrement plus chers que les autres auberges de jeunesse, en moyenne à 18,45 € la nuit par personne.

Les options payantes (laverie, bar-restaurant, spa, linge de chambre et de salle de bain, conciergerie...) font partie intégrante du modèle économique des hostels, tandis que les prestations gratuites (wifi, cuisine, piscine et sauna dans certains cas...) séduisent une clientèle de plus en plus exigeante.

Intergénérationnel

Les jeunes ne sont plus les seuls à fréquenter ces établissements. Cette nouvelle génération d'auberges de jeunesse est en effet parvenue à faire évoluer sa clientèle (traditionnellement composée d'une majorité d'étudiants), et à accueillir désormais des familles, des groupes, des voyageurs d'affaires ou même des seniors. Cependant, la plupart du temps, il s'agit de jeunes de moins de 30 ans, dont environ 40 % d'étudiants et 40 % d'actifs, employés ou entrepreneurs.

Une menace pour les hôteliers ?

Dès lors, le marché hôtelier doit-il y détecter une menace ? De façon marginale, certains clients allaient avant dans des petits hôtels économiques de centre-ville, et maintenant fréquentent ces hostels. Tout le monde n'étant pas prêt à partager sa chambre...

| | | | |
|--------------|--|-------------|----------|
| Session zéro | EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant | Durée | 2 heures |
| | Option C – Management d'unité d'hébergement | Coefficient | 3 |
| Sujet E5C | Épreuve 5 – Première partie écrite | Page | 6 8 |

Annexe 3 - Les enseignes innovantes sur le marché des auberges de jeunesse « nouvelle génération »

JO & JOE

« Un lieu de vie effervescent, une maison ouverte sur l'extérieur et conçue pour répondre aux attentes de la clientèle Millennials et de ceux qui adoptent leurs codes de partage, de spontanéité et d'expérience. La marque garantit également des offres d'hébergement innovantes. En solo, en duo, en famille ou en groupe, tous peuvent y trouver leur compte.

LA « HAPPY HOUSE »

Espace privatif réservé aux Tripsters. Ils peuvent s'y détendre, travailler, cuisiner ou même y laver leur linge. Eh oui, comme à la maison.

LE « TOGETHER »

Espace de sommeil partagé, modulable et ingénieux. Bien sûr, chacun conserve son intimité et peut même profiter d'un spacieux couchage, d'un caisson sécurisable, d'une liseuse et même de prises USB, pour rester connecté.

LES « YOURS »

Chambres et/ou appartements de 2 à 5 personnes avec salle de bain privative, et selon l'effectif d'un espace de cuisine. Idéal pour les petits groupes et familles, ses couchages aux formes originales et au confort maximal ne manqueront pas de vous plaire... et de vous surprendre.

LES « OOO ! »

Comme leur nom l'indique les « Out Of the Ordinary » offrent un hébergement inattendu. En solo ou en groupe, ils peuvent accueillir jusqu'à 6 personnes. Différents d'une adresse à l'autre, ces hébergements aux formats originaux (yourte, hamacs, caravane...) vous feront passer des nuits inoubliables... »



SLO LIVING HOSTEL

Une réelle convivialité, des gens venus du monde entier, de tous âges et de tous horizons : backpackers, familles ou encore business men.

« Commandez un verre de vin, asseyez-vous au bar ou autour de notre grande table commune et rencontrez de nouvelles personnes ! »

« Une auberge nouvelle génération, chez Slo, vous pourrez vous détendre dans une grande pièce commune design, séjourner dans des chambres privatives tout confort ou dans des dortoirs de petite capacité, à la propreté irréprochable ».



MEININGER

« Envie de voyager ? Alors, en route pour MEININGER ! Nos hôtels situés au cœur des grandes villes européennes offrent des chambres modernes et abordables, dans les centres villes. L'ambiance détendue et internationale de MEININGER est légendaire ».

HÔTELS POUR GROUPES, SCOLAIRES, FAMILLES, BACKPACKERS & CO.

« MEININGER combine le meilleur de l'hôtel et de l'auberge de jeunesse. Nous proposons des chambres simples, des chambres à plusieurs lits pour les familles ou les scolaires et les grands groupes, ainsi que des dortoirs pour les routards. Réservez maintenant la chambre idéale pour votre prochaine escapade citadine en Europe. Que ce soit pour un voyage d'affaires, une excursion en famille, un voyage de groupe ou une sortie scolaire : chez MEININGER, tout le monde dort à poings fermés... »



| | | | |
|--------------|--|-------------|----------|
| Session zéro | EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant | Durée | 2 heures |
| | Option C – Management d'unité d'hébergement | Coefficient | 3 |
| Sujet E5C | Épreuve 5 – Première partie écrite | Page | 7 8 |

Annexe 4 - Extrait du catalogue fournisseur 2020

Tarifs valables du 01.01.2020 au 31.12.2020

Sélection coton Bio

| ARTICLES | PRIX UNITAIRE HT DE LA LOCATION/LAVAGE DU LINGE |
|---|--|
| Drap blanc plat classique polycoton 50/50 (140 x 310) | 0.740 € |
| Drap blanc plat classique polycoton 50/50 (250 x 310) | 1.001 € |
| Housse de couette blanche classique polycoton 50/50 (140 x 245) | 1.650 € |
| Housse de couette blanche classique polycoton 50/50 (230 x 260) | 1.895 € |
| Taie blanche classique polycoton 50/50 (45x70) | 0.400 € |
| Drap de bain blanc coton gamme confort (550 gr/m2) | 0.741 € |
| Serviette éponge blanche coton gamme confort (550 gr/m2) | 0.201 € |
| Tapis de bain blanc coton gamme confort (640 gr/m2) | 0.369 € |
| Peignoir blanc coton col châle gamme confort (370 gr/m2) | 2.158 € |



Les Blanchisseries Lingepropre (maison fondée en 1970)

56 rue Jean Jaurès XXXXX Montrouge

Tel : xx.45.46.34.13 / Fax : xx.45.46.34.18 / Mail : lingepropre@free.fr

| | | | |
|--------------|--|-------------|----------|
| Session zéro | EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant | Durée | 2 heures |
| | Option C – Management d'unité d'hébergement | Coefficient | 3 |
| Sujet E5C | Épreuve 5 – Première partie écrite | Page | 8 8 |