

Brevet de Technicien Supérieur
MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Épreuve E5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration

Deuxième partie pratique : Production de services

Option C – Management d'unité d'hébergement

Durée : 6 heures

Coefficient : 12

Documents et matériels autorisés :

- Ordinateur personnel, disque dur externe, documentation personnelle.
- Matériel d'hébergement : mallette à couteaux et autres petits instruments.
- Le téléphone portable est interdit.

Dès que le sujet 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.

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve de production de services en hôtellerie restauration	Page	1 9

L'épreuve de production de service en management d'unité d'hébergement se déroule en deux parties consécutives :

- Une première partie orale d'une durée de 30 minutes pour laquelle vous prendrez appui sur votre dossier de stage.
- Une deuxième partie pratique d'une durée de 5 heures 30 lors de laquelle, vous bénéficierez de **2 temps de préparation d'une heure chacun**. Vous gèrerez 4 situations professionnelles de 45 mn chacune et un atelier de production de service en autonomie de 30 mn.

Phase 1 de production de services en hébergement	
Étape 1 - Préparation de la production de services en hébergement	60
Étape 2 - Réalisation de la production de services en hébergement de la phase 1 :	
	Atelier 1 45
	Atelier 2 45
Pause repas 30 min hors temps d'épreuve	
Phase 2 de production de services en hébergement	
Étape 1 - Préparation de la production de services en hébergement	60
Étape 2 - Réalisation de la production de services en hébergement de la phase 2 :	
	Atelier 3 - Production de services en autonomie 30
	Atelier 4 45
	Atelier 5 45

Les Pléiades

« Les Pléiades » est un hôtel**** club indépendant situé sur une propriété de charme, au milieu d'un parc ombragé, avec une vue magnifique sur les alentours. Les bâtiments sont du début du XIXe siècle. L'hôtel a fait l'objet d'un changement de propriétaire, il y a un peu plus d'un an. La rénovation des chambres, des circulations ainsi que de l'accueil se termine.

« Les Pléiades » doit ouvrir ses portes le 1^{er} juillet après plus d'un an de travaux pour modernisation et mise aux normes.

Pour être en accord avec son environnement, les propriétaires de l'établissement ont souhaité adhérer à une démarche environnementale afin d'obtenir la certification Ecolabel.



Documents disponibles

- Annexe 1 - Fiche signalétique de l'établissement
- Annexe 2 - Éléments d'information
- Annexe 3 - Extrait du catalogue fournisseur « Lingepropre »
- Annexe 4 - Extrait de présentation Travel Tourism Leisure

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve de production de services en hôtellerie restauration	Page	2 9

Vous êtes adjoint(e) au responsable du service hébergement de l'hôtel « Les Pléiades ».

Nous sommes le (date du jour). Vous débutez votre journée de travail avec le briefing de l'équipe. Vous serez ensuite amené(e) à gérer les quatre situations professionnelles :

- une situation de management de la relation fournisseur,
- une situation de production de services en autonomie,
- une situation de management de la relation client,
- une situation de formation.

Les situations seront présentées sous forme d'atelier. L'épreuve débute par une préparation d'une heure pour les ateliers 1 et 2, avec mise à disposition du matériel dont un ordinateur connecté à internet et une imprimante. Il est possible, lors de cette phase de préparation de découvrir les espaces d'interrogation. Les ateliers 1 et 2 sont ensuite traités dans cet ordre. À l'issue, vous bénéficiez à nouveau d'un temps de préparation d'une heure pour les ateliers 3 à 5.

Durant les différents temps de préparation, le/la candidat(e) conçoit tout support qui lui paraît pertinent pour la réalisation de l'épreuve.

Le/la candidat(e) est amené à échanger en anglais sur l'un des trois ateliers 2,4 ou 5.

Atelier 1 (45 minutes)

Procéder au briefing des deux commis (consignes de travail, organisation des espaces, définition des rôles...) ainsi que de tout élément jugé pertinent dans le cadre de la réalisation de cette épreuve.

Lors de ce briefing, rappeler l'intérêt de la certification Ecolabel aux commis. Présenter les équipements et les actions mis en place dans l'établissement en direction des clients et du personnel.

Les deux commis mis à disposition peuvent à la fois avoir un rôle de soutien logistique ainsi que d'employé(s) de l'établissement.

Atelier 2 (45 minutes)

La direction de l'établissement souhaite sous-traiter l'entretien du linge de la partie hôtel. À cette effet, vous rencontrez aujourd'hui madame/monsieur Leblanc, responsable commercial(e) des blanchisseries « Lingepropre ».

Négocier les termes d'un futur contrat de location/blanchisserie (annexes 1, 2 et 3 à disposition).

Accueillir madame/monsieur Leblanc.
Mener la négociation commerciale.

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve de production de services en hôtellerie restauration	Page	3 9

Atelier 3 (30 minutes)

Madame/monsieur Quisi, acheteur(euse) zone France pour le tour opérateur britannique Travel Tourism Leisure (annexes 1 et 4 à disposition) prospecte de nouveaux établissements en France en vue d'enrichir l'offre catalogue 2021.

Afin de préparer le rendez-vous avec madame/monsieur Quisi, (atelier 4), vous décidez de concevoir une présentation de l'établissement, sous forme de diaporama, qui viendra étayer votre argumentaire commercial.

Réaliser un support visuel fort valorisant les atouts de l'établissement « les Pléiades » .

Réaliser la présentation demandée en autonomie.

Atelier 4 (45 minutes)

Dans le cadre de sa formation, une/un réceptionniste de l'équipe a souhaité vous accompagner lors de l'entretien avec madame/monsieur Quisi.

Exploiter, lors de l'entretien, le diaporama réalisé en atelier 3.

Accueillir madame/monsieur Quisi.

Mener l'entretien.

Une fois l'entretien terminé, faire le bilan de l'entretien avec la/le réceptionniste présent(e).

Atelier 5 (45 minutes)

La direction de l'établissement souhaite offrir une prestation de qualité dès l'accueil de ses clients. Elle est tout particulièrement attentive au segment famille qui constitue son cœur de cible clientèle.

Vous avez décidé de procéder aujourd'hui à la formation de deux réceptionnistes récemment recruté(e)s sur l'arrivée des familles. À cette occasion, vous comptez également aborder la formation au délogement interne.

Procéder à la formation prévue.

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve de production de services en hôtellerie restauration	Page	4 9

ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HÔTEL CLUB LES PLÉIADES ****

Adresse : 12 chemin du pas givré
 XXXXXX ville du centre d'examens (ou à proximité)
 Téléphone : +33 – 0X.45.46.47.74
 Fax : +33 – 0X.45.46.47.73
 E-mail : pleiades@clubdot.fr
 Site web : <http://www.hclubpleiades.fr>



L'HÔTEL CLUB

✓ Nombre de chambres : 120
 - 30 chambres twin, 20m²
 - 40 chambres doubles, 20 m²
 - 20 chambres premium doubles, 27 m²
 - 30 chambres familiales (1 lit double et 1 canapé convertible 2 pax), 36 m²

La direction a fait le choix que toutes les chambres soient communicantes afin de favoriser la modularité.

- ✓ Nombre d'étages : 5
- ✓ Nombres d'ascenseurs : 3

PRÉVISION D'ACTIVITÉ

- Taux d'occupation moyen annuel : 70%
- Durée moyenne de séjour : 6 nuitées
- Ouverture saisonnière :
 - Du 01/04 au 15/10
 - Vacances scolaires de Noël
 - Vacances scolaires d'hiver

PRÉVISION DE CLIENTÈLE

- Clientèle individuelle loisirs : 70%
- Clientèle groupe loisirs : 12 %
- Clientèle TO : 18%

✓ Tarifs :

En formule club incluant la pension complète, l'accès à tous les services et équipements de l'établissement, aux spectacles et animations, aux clubs enfants

- À partir de 286 €/personne/nuitée en chambre twin ou double
- À partir de 350 € en chambre premium
- Tarifs enfant de moins de 16 ans, -20% sur le tarif affiché
- Gratuité pour les enfants de moins de 2 ans
- -7% sur les tarifs affichés pour un séjour supérieur ou égal à 7 nuitées successives
- ✓ Possibilité de séjour en location seule, selon disponibilité.

✓ Tarifs tour opérateur :

- -15% sur les tarifs affichés pour un volume minimum de 100 séjours (un séjour correspondant à 7 nuitées successives)
- -18% sur les tarifs affichés pour un volume minimum de 120 séjours

SERVICES CLIENTS

Chambres

- Balcon
- Climatisation réversible
- Insonorisation double vitrage
- Téléphone direct
- WIFI gratuite
- Télévision grand écran, radio
- Kit bébé gratuit à la demande : lit, baignoire, plan à langer, chaise haute, transat et chauffe biberon
- Salle de bain équipée d'une douche à l'italienne avec rainshower
- WC séparés
- Sèche-cheveux
- Produits d'accueil de la marque Ecochic
- Plateau courtoisie
- Coffre-fort

Services annexes

- Une piscine, un espace aqua ludique chauffé de 300 m² avec bassin pour enfants et pataugeoire
 - 2 courts de tennis
 - 1 terrain multisports
 - 1 terrain de pétanque
 - Aire de jeux pour enfants
 - Tables de ping-pong
 - Location de vélos pour adultes et enfants*
 - Service pressing*
 - Clubs enfants
 - Animations : apéritifs animés, ambiance musicale, jeux participatifs « Pléiades Games », spectacles exclusifs, cabaret, soirée discothèque
 - Semaines à thème (ex : Halloween en famille en octobre, semaine « tout chocolat » à Pâques)
- *Avec supplément

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve de production de services en hôtellerie restauration	Page	5 9

Prestations supplémentaires en chambre premium : - Terrasse et transat - Peignoir et chaussons - Animal domestique accepté - Produits de beauté de la marque Ecochic - Machine Nespresso	
<ul style="list-style-type: none"> • Change des draps à la demande et de façon systématique toutes les 4 nuitées • Change du linge de toilette à la demande et de façon systématique toutes les 4 nuitées • Ménage quotidien 	
RESTAURATION	CLUBS ENFANTS
<ul style="list-style-type: none"> • Le Stelle : pour les petits déjeuners, déjeuners et dîners, des buffets riches et variés, des produits locaux (7h-23h) • Une offre snack à emporter à la demande • Le Green Star, bar lounge, cocktails signatures 	<ul style="list-style-type: none"> - Ouvert uniquement sur les périodes de vacances scolaires - Du dimanche après-midi au vendredi - Inscription à la demi-journée : 9h-12h et 14h-17h30 - 1 veillée de 20h30 à 22h30 - Le mercredi, journée continue de 9h à 17h30 - Les enfants sont encadrés par des animateurs BAFA qualifiés <p><u>Les pirates (6-10 ans) :</u> activités d'intérieur (activités ludiques et manuelles, danses, chansons, contes et légendes...), activités de plein air (grands jeux, chasse au trésor...) et ateliers créatifs avec exposition par les enfants de leurs réalisations lors d'un vernissage.</p> <p><u>Les juniors (11-14 ans) :</u> grands jeux d'envergure, activités créatives, challenges sportifs, défis sportifs et insolites, matchs d'improvisation.</p>
SALLES DE REUNION	
2 salons climatisés pouvant accueillir de 10 à 130 personnes : <ul style="list-style-type: none"> • Salon Violine – 136 m2 – 45 personnes en U ou 130 en style théâtre • Salon Blanc – 70 m2 - 30 personnes en U ou 60 en style théâtre 	
ACCÈS	
<ul style="list-style-type: none"> • Aéroport de la ville du centre d'examens à xx Km • Gare SNCF de la ville du centre d'examens à xx Km • Gare routière à xx Km • Arrêt de bus xx m 	
PHILOSOPHIE DE L'ÉTABLISSEMENT	
Les propriétaires des Pléiades ont une philosophie qui repose sur trois piliers : <ul style="list-style-type: none"> - l'exigence : conjuguer le meilleur du passé en dépassant la notion même de confort - être bien dans son époque : engager l'établissement dans une démarche globale d'optimisation sociale et sociétale - l'atmosphère : accueillir chaleureusement et en toute discrétion, avoir le sens du détail personnalisé 	

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve de production de services en hôtellerie restauration	Page	6 9

ANNEXE 2 - ÉLÉMENTS D'INFORMATION

- La dotation linge des chambres sera prévue pour le nombre maximal d'occupants soit : 2 personnes (chambres standard et supérieure) et 4 personnes (chambre famille),
- Toutes les chambres comptent 2 oreillers supplémentaires,
- Les alèzes et sous-taies sont la propriété de l'établissement et traitées sur place,
- Les chambres doubles sont équipées d'une literie 160x200,
- Les chambres twins sont équipées d'une literie 2 x (100x200),
- Les chambres doubles premium sont équipées d'une literie 160x200 et d'un canapé convertible 1pax (100x200),
- Les chambres famille comprennent un lit double de 160x200 et un canapé convertible 2 pax (140x200),
- Le taux d'occupation annuel prévisionnel est de 70%,
- Les pourcentages de chambres louées se décomposent de la façon suivante :

- 20% de doubles standards	- 20% de doubles premiums
- 20% de twins standards	- 40% de chambres famille

BESOINS EN LINGE POUR UNE ANNÉE D'ACTIVITÉ

ARTICLES	Besoins en linge pour 1 année d'activité
Drap plat classique polycoton 50/50 (210 x 310)	4080
Drap plat classique polycoton 50/50 (250 x 310)	2640
Drap plat classique polycoton 50/50 (280 x 310)	5360
Housse de couette classique polycoton 50/50 (140 x 245)	4080
Housse de couette classique polycoton 50/50 (230 x 260)	2640
Housse de couette classique polycoton 50/50 (260 x 270)	5360
Taie coton classique polycoton 50/50 (45x70)	26880
Drap de bain coton gamme luxe (650 gr/m ²)	20080
Serviette éponge coton gamme luxe (650 gr/m ²)	20080
Tapis de bain coton gamme luxe (740 gr/m ²)	13360
Carré visage coton gamme luxe (500 gr/gr m ²)	4080

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve de production de services en hôtellerie restauration	Page	7 9

ANNEXE 3 - EXTRAIT DU CATALOGUE FOURNISSEUR 2020



Tarifs de location/blanchisserie du 01.01.2019 au 31.12.2019

ARTICLE	PRIX UNITAIRE HT
Drap blanc plat classique polycoton 50/50 (210 x 310)	0.940€
Drap blanc plat luxe 100% coton (210 x 310)	1.034€
Drap blanc plat classique polycoton 50/50 (250 x 310)	1.001€
Drap blanc plat luxe 100% coton (250 x 310)	1.218€
Drap blanc plat classique polycoton 50/50 (280 x 310)	1.153€
Drap blanc plat luxe 100% coton (280 x 310)	1.306€
Housse de couette blanche classique polycoton 50/50 (140 x 245)	1.650€
Housse de couette blanche luxe 100% coton (140 x 245)	1.825€
Housse de couette blanche classique polycoton 50/50 (230 x 260)	1.895€
Housse de couette blanche luxe 100% coton (140 x 245)	1.999€
Housse de couette blanche classique polycoton 50/50 (260 x 270)	2.003€
Housse de couette blanche luxe 100% coton (140 x 245)	2.206€
Taie blanche classique polycoton 50/50 (45x70)	0.400€
Taie blanche luxe 100% coton (45x70)	0.582€
Drap de bain blanc coton gamme confort (550 gr/m2)	0.741€
Drap de bain blanc coton gamme luxe (650 gr/m2)	0.880€
Serviette éponge blanche coton gamme confort (550 gr/m2)	0.201€
Serviette éponge blanche coton gamme luxe (650 gr/m2)	0.288€
Tapis de bain blanc coton gamme confort (640 gr/m2)	0.369€
Tapis de bain blanc coton gamme luxe (740 gr/m2)	0.457€
Carré visage blanc coton gamme luxe (500 gr/gr m2)	0.118€
Peignoir blanc coton col châte gamme confort (370 gr/m2)	2.158€
Peignoir blanc coton col châte gamme luxe (470 gr/m2)	2.593€



*Les Blanchisseries Linge propre (maison fondée en 1970)
56 rue Jean Jaurès XXXXX Ville du centre d'examens
Tel : xx.45.46.34.13 / Fax : xx.45.46.34.18 / Mail : linge propre @free.fr*

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve de production de services en hôtellerie restauration	Page	8 9

Annexe 4 – Extrait de présentation Travel Tourism Leisure

Travel Tourism Leisure

TTL est une société de voyage et tourisme dont le siège est à Manchester, en Angleterre.

C'est un grand groupe de tourisme et le premier voyageur britannique.

Il possède des agences de voyage, des hôtels et 2 navires de croisière.

TTL véhicule auprès de ses clients des valeurs familiales, de partage, un sens fort de l'hospitalité et une sensibilité marquée au développement durable.

Extrait catalogue 2021

Club Vespera Sicilia *****

Italie, Sicile

 100 km  0,5 km

8 / 10 (sur 329 avis)

dès **799€** TTC /pers. 

ou **3^{sois CB}** 266,33€ x 3 

8 Jours / 7 Nuits • Vol inclus • Transferts inclus • Tout compris

 [Voir les dates](#)



Localisation

Services et équipements

-  Animation
-  Club Ado
-  Club Mini
-  Thalasso & Spa
-  WIFI
-  Terrains de Tennis
-  Piscine

Localisation du Club



Ce que nous avons aimé

- Belle plage préservée à proximité
- 3 piscines et espace lounge
- Cadre agréable et chambres spacieuses, idéales pour les familles
- À deux pas du site archéologique de Selinunte et d'une réserve naturelle

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve de production de services en hôtellerie restauration	Page	9 9