

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

SUJET 1

JEUDI 10 SEPTEMBRE 2020

Documents et matériels autorisés :

- Ordinateur personnel, disque dur externe, documentation personnelle, calculatrice.
- Matériel de cuisine : mallette à couteaux et autres petits matériels.

Matériels non autorisés :

- Téléphone portable et objets connectés.

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

ATTENTION :

Le sujet devra être intégralement remis à la commission d'interrogation à l'issue de l'épreuve.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	1 9

L'épreuve de production de services 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

« La Villa Soclau »

La Villa Soclau, véritable hôtel médicalisé de haut standing, est un EHPAD, situé en plein cœur de ville, dans un cadre enchanteur.

Elle offre des prestations haut de gamme associées à une vraie philosophie d'accueil et de bienveillance.

La Villa Soclau fait partie d'un groupe, Familyhome, spécialisé dans la prise en charge des personnes âgées dépendantes, qui regroupe 18 EHPAD répartis sur le territoire français.

Pour être en accord avec les standards du groupe, la direction de la Villa Soclau a fait réaliser un audit externe. Le rapport d'audit souligne des faiblesses quant à la qualité des prestations hôtelières, particulièrement sur la fonction hébergement.

Documents disponibles

Annexe 1 - Fiche signalétique de l'établissement

Annexe 2 - Conclusions générales de l'audit externe

Annexe 3 - Informations fournisseur « Tenupro »

Annexe 4 - Pré-sélection catalogue fournisseur « Tenupro »

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 9

Vous êtes le/la responsable hôtelier(ère) de la Villa Soclau.

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 partenaire
- une situation de production de services en autonomie
- une situation de management d'équipe
- une situation de management de la relation client.

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(e) à échanger en anglais sur l'un des trois ateliers 2, 4 ou 5, ou lors de la gestion de l'aléa.

Atelier 1 (45 minutes)

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

Profiter de ce briefing pour :

- définir l'audit qualité aux commis et en présenter les modalités ;
- développer l'impact d'un manque de qualité des prestations hôtelières auprès des résidents ;
- indiquer les actions à mettre en œuvre afin d'y remédier.

Les commis A et B tiendront les rôles des agents de nettoyage et pourront aussi avoir un rôle de soutien logistique.

Atelier 2 (45 minutes)

L'audit externe fait ressortir un problème d'identification des agents de nettoyage. Entre autres solutions, le choix a été fait de renouveler les uniformes de ces agents qui, jusqu'à ce jour, portent uniquement une blouse blanche par-dessus leur tenue personnelle. Les uniformes sont nettoyés en interne, par la lingère, qui peut en effectuer un lavage quotidien exceptés les dimanches et lundis, ses jours de repos. Parmi les fournisseurs contactés, « Tenupro » a été retenu. Aujourd'hui madame/monsieur Dico, agent commercial(e) de la société « Tenupro », présente la sélection retenue par la Villa Soclau.

Accueillir madame/monsieur Dico et mener la négociation commerciale.

La commission d'interrogation tiendra le rôle de monsieur/madame Dico.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 9

Atelier 3 (30 minutes)

Lou Granier, actuelle lingère de la Villa Soclau, a transmis sa démission.
Son départ sera effectif le 1^{er} juillet.

Le processus de recrutement pour pourvoir le contrat en CDI a débuté par la parution d'une offre d'emploi dans la presse régionale. Celle-ci n'a pas rencontré de succès.

La direction de la Villa Soclau estime que l'offre d'emploi est peu attractive, tant en termes de forme que de fond.

Afin de faire paraître l'offre dans la revue spécialisée « Entretien Textile » et sur le site du CTTN Institut de Recherche sur l'Entretien et le Nettoyage :

Concevoir et réaliser l'offre d'emploi à paraître.

Réaliser la production demandée en autonomie.

Atelier 4 (45 minutes)

La direction de la Villa Soclau souhaite améliorer la qualité des prestations hôtelières suite aux résultats de l'audit.

Un bio-nettoyage quotidien des chambres est effectué par les agents de nettoyage.
À cette occasion, ils procèdent à la réfection des lits des résidents.

Conduire ce jour une séance de formation sur la confection du lit simple, non médicalisé, à blanc et en recouche auprès de 2 des agents de nettoyage de votre équipe.

L'observation de ces agents en fonction a révélé leur manque de maîtrise de cette tâche.

Éléments d'information :

Certains résidents disposent d'un lit médicalisé. La technique de confection est différente et n'est pas au programme de la formation du jour ;

Les résidents en chambre double ne disposent pas d'un lit double mais toujours de 2 lits simples ;

Pour des raisons techniques (hygiène, procédés de blanchissage différents du linge coloré...), les résidents n'ont pas la possibilité de fournir leur propre linge de lit. Le linge de lit fait l'objet d'un contrat location blanchissage auprès d'une blanchisserie externe ;

Sauf cas particulier, les lits sont garnis d'une couette et d'un oreiller synthétique traité antibactérien.

Conduire la séance de formation.

Les commis A et B tiendront les rôles des agents de nettoyage.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 9

Atelier 5 (45 minutes)

Madame/monsieur Maestracci, fille/fils de Claudine Maestracci, résidente, a sollicité il y a une semaine un entretien au sujet du séjour de sa maman à la Villa Soclau, sans donner de précision supplémentaire.

C'est l'heure du rendez-vous, recevoir madame/monsieur Maestracci.

Conduire l'entretien avec la fille/le fils de la résidente.

Éléments d'information :


- Claudine Maestracci, âgée de 82 ans, est résidente à la Villa Soclau depuis 3 ans ;
- Résidente globalement en bonne santé, Claudine Maestracci est une personne dont vous avez noté la coquetterie, la joie de vivre et l'impérieux besoin de dignité ; par ailleurs elle est dotée d'une personnalité discrète et ne se plaint jamais ;
- La famille (enfants, petits-enfants) et les amis de madame Maestracci sont très présents dans sa vie et lui rendent visite chaque semaine ;
- Les frais de séjour de la résidente sont toujours réglés en temps et en heure depuis son arrivée à la Villa Soclau.
-

Le(a) candidat(e) utilise le support réalisé en atelier 3.

La commission d'interrogation tiendra le rôle de monsieur/madame Maestracci.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 9

ANNEXE 1 (1/2) - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

VILLA SOCLAU	
<p>EHPAD Villa Soclau Adresse : 44 impasse Abbé Calès XXXXXX ville du centre d'examens</p> <p>Téléphone : +33 – 0X.45.46.48.48 Fax : +33 – 0X.45.46.47.47</p> <p>E-mail : villasoclau@famho.fr Site web : www.familyhome.com/villa-soclau</p>	
L'EHPAD	TARIFS
<p>Nombre de chambres, lumineuses et décorées avec soin :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 48 chambres individuelles ; - 7 chambres doubles. <p>La direction offre le choix aux résidents de meubler leur chambre avec leur propre mobilier ou bien avec le mobilier de l'établissement. Seuls les lits, médicalisés ou non, sont obligatoirement fournis par l'ehpad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre d'étages : 4 ✓ Nombres d'ascenseurs : 3 <p>La Villa Soclau propose une ambiance apaisante et conviviale regroupant des espaces de vie : salons, bibliothèque, salon de télévision, restaurant et salon avec piano. Ses terrasses, sa cour intérieure, son bassin et son jardin arboré lui confèrent un charme tout particulier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 6 500 €/mois pour une chambre individuelle - 11 000 €/mois pour 1 couple en chambre double <p>Ces tarifs incluent <u>la totalité</u> des prestations (hébergement, restauration, activités, accès aux équipements, soins, animation, marquage et entretien du linge, télévision, ligne téléphonique et wifi.)</p> <p>Ces tarifs ne tiennent pas compte des aides financières individuelles versées par l'Etat (APL, GIR...) qui viendront en déduction du règlement de chaque résident.</p> <p>Prestations en supplément : coiffeur, esthéticienne, pédicure.</p>
INDICATEURS D'ACTIVITÉ	RESTAURATION
<ul style="list-style-type: none"> - Taux d'occupation annuel : 100% <p>Une liste d'attente de particuliers en demande de chambre assure des perspectives de remplissage total.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'établissement constate une moyenne de 4 jours entre le départ définitif d'un résident et l'intégration d'un nouveau résident dans la chambre vacante ; - durée moyenne de séjour : 4 ans et demi. 	<p>Le chef et son équipe de 4 employés préparent sur place une cuisine saine et équilibrée. Le déjeuner et le dîner sont proposés dans le restaurant, ou, selon le choix du résident, dans le petit salon « invités » ou encore sur la terrasse (à la belle saison).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Goûter gourmandises à 16 h ; - service à l'assiette, nappe blanche et verre à vin ; - service cloché les samedis soirs et dimanches midis ; - à la demande en supplément, menu gourmet et carte des vins.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 9

ANNEXE 1 (2/2) - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

SERVICES AUX RÉSIDENTS	
<p>Prestations hôtelières</p> <ul style="list-style-type: none"> Ménage quotidien des chambres Changement quotidien du linge éponge Changement du linge de lit une fois par semaine sauf en cas de souillure 	<p>Animation</p> <p>L'équipe d'animation et la psychomotricienne proposent des activités quotidiennes variées (ludiques, culturelles ou thérapeutiques) et des sorties.</p>
ACCÈS	ORGANIGRAMME ÉQUIPE HÔTELIÈRE
<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 à xx m 	<div style="text-align: center;"> <p>1 responsable hôtelier(ère)</p> <pre> graph TD A[1 responsable hôtelier(ère)] --- B[6 femmes, agents de nettoyage] A --- C[1 lingère] </pre> </div>
POLITIQUE D'ÉTABLISSEMENT	
<ul style="list-style-type: none"> Tout faire pour que chaque moment de la journée de chacun des résidents soit réussi, assurer sa sécurité et s'assurer de son bien-être est notre mission. Prendre le temps qu'il faut pour une causerie impromptue, retrouver des lunettes égarées, repérer un petit coup de cafard, découvrir une assiette clochée, changer l'eau d'un vase dans une chambre... <p>Ce sont toutes ces attentions qui font de la Villa Soclau un lieu où le résident s'épanouit.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bienveillance et élégance dans les paroles et les gestes. 	

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	7 9

ANNEXE 2 - CONCLUSIONS GÉNÉRALES DE L'AUDIT EXTERNE

« Ainsi l'audit qualité réalisé au sein de la Villa Soclau du 12/04/N au 17/04/N souligne de vraies forces sur les fonctions soin, animation et restauration avec un score sur 100 respectivement de 99,6, 98,2 et 97,9.

En revanche, l'audit souligne d'importantes faiblesses et dysfonctionnements quant à la fonction hébergement de l'activité hôtelière, qui ressort avec un score de 66,5%.

Les manquements les plus importants concernent :

- la qualité du nettoyage des chambres, tant au niveau des salissures visibles que des salissures invisibles avec des risques de contamination bactériologique ;
- la qualité perçue du nettoyage des chambres (bibelots déplacés, lits confectionnés avec peu de soin, traces de poussière conséquentes...) ;
- la qualité du relationnel personnel d'entretien avec les résidents et leur famille (les résidents n'identifient pas toujours ces personnels, les trouvent régulièrement peu courtois et négligents, parfois inefficaces...) ;
- la qualité du nettoyage du linge des résidents (retour parfois taché, plis après le repassage).

[...] »

ANNEXE 3 - INFORMATIONS FOURNISSEUR « TENUPRO »

- Implantation géographique : Tenupro, zone industrielle Chardonnet, 6 avenue Chardonnet, 35000 RENNES.
- Maillage d'agents commerciaux sur toute la France.
- Entreprise certifiée ISO 26000.

Conditions générales de vente :

- Livraison franco de port pour toute commande supérieure ou égale à 2 000 €.
- Frais de port de 130 € pour toute commande inférieure à 2 000 €.
- Livraison sous 15 jours à réception de la commande.
- Condition de paiement : paiement à 30 jours à réception de la facture.
- Escompte de 3% consenti pour règlement anticipé.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	8 9

ANNEXE 4 – PRÉ-SELECTION CATALOGUE FOURNISSEUR « TENUPRO »

 <p>Lapiz Tunique femme. Coloris gris souris et liserés blancs. Boutons-pressions. Manches courtes avec fente bas de manche. Découpe devant et dos. 2 poches. Fente côtés. Longueur 74 cm. 65% polyester, 35% coton. Tailles : 34/36 au 50/52 Réf. 5674 55,85 € HT</p>	 <p>Verdia Tunique femme. Col montant. Coloris au choix : bleu azur /noir/blanc/vert pomme/gris clair. 2 poches plaquées. Pressions cachées sous patte. Manches raglan. Longueur 75 cm. 50% polyester, 50% coton. Tailles : 34/36 au 46/48 Réf. 5681 47,95 € HT</p>	 <p>Blamia Coloris noir. 100% polyester stretch. Chasuble : 1 grande poche, longueur 85 cm. Pantalon : ceinture avec cordon de serrage, fente bas de jambe, largeur 22 cm, longueur 108 cm. Tailles : 34/36 au 50/52 Réf. 5621 99,95 € HT</p>
 <p>Gladia Pantalon. Coloris noir ou blanc. Ceinture dos avec élastique réglable par boutons. Fermé devant par fermeture glissière. 2 pinces taille dos. Longueur 96 à 110 cm bas non fini, largeur moyenne bas 18 cm. 70 % polyester et 30% coton. Réf. 5641 noir Réf. 5641 blanc 46 € HT</p>	 <p>Topaz Robe. Coloris rayé gris/blanc. Liserés blancs. Col montant. Fermée par boutons-pression cachés sous pattes. Pli creux milieu devant. Manches courtes raglan. Longueur 110 cm. Tablier : blanc, 2 poches, longueur 31 cm. 65% polyester et 35% coton. Tailles : 34/36 au 50/52 Réf. 5697 109,50 € HT</p>	 <p>Brunoi Pantacourt. Coloris noir. Ceinture extensible. Zip devant. Pincés taille devant et dos. 2 poches côtés. Fente bas de jambes. Longueur 85 cm, largeur bas 21 cm. 100% polyester stretch. Tailles : 34/36 au 50/52 Réf. 5639 40 € HT</p>
 <p>Sandri Robe. Coloris tons contrastés (noir/gris clair ou taupe/blanc). Boutonnée jusqu'aux hanches par pressions cachées sous patte. Manches ¾ à revers. Emmanchures dos avec soufflet d'aisance. Découpes et pinces devant et dos. Longueur 102 cm, 65% polyester et 35% coton. Réf. 5634 noir/gris Réf. 5635 taupe/blanc 87,95 € HT</p>		

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	9 9