

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 2

VENDREDI 11 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 2	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	1 8

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

Hôtel des Lumières

Situé dans un quartier d'affaires, à deux pas de la gare SNCF de la ville du centre d'examen, l'hôtel des Lumières est un établissement 4****. Il vient d'être complètement rénové pour correspondre aux attentes d'une clientèle d'affaires jeune et ultra connectée.

Des chambres modulables, disposant d'une tablette connectée aux différents services de l'hôtel permettent de piloter les différents équipements de la chambre. Un spa et un espace coworking permettent aux clients de concilier travail et détente sans sortir de l'hôtel. Un restaurant traditionnel propose des plats modernes et un bar lounge accueille des soirées concerts dans une ambiance épurée et chaleureuse.

Documents disponibles

Annexe 1 - Fiche signalétique de l'hôtel des Lumières

Annexe 2 - Curriculum vitae de Charlie MALLET et Louison FERET

Annexe 3 - Extrait du site 1Check – Solution de chariots connectés

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 2	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 8

Vous êtes responsable du service hébergement de l'hôtel des Lumières.

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

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 tout élément vous paraissant pertinent dans le cadre de la réalisation de l'épreuve.

Présenter lors de ce briefing l'espace coworking nouvellement mis en place ainsi que les services qui y seront proposés et expliquer l'intérêt d'un tel espace dans l'établissement.

Les commis A et B tiendront le rôle de gouvernants et pourront aussi avoir un rôle de soutien logistique.

Atelier 2 (45 minutes)

Soucieux de véhiculer l'image d'un établissement connecté, un poste de Community Manager a été créé au sein de l'hôtel. Parmi les candidatures reçues deux ont été sélectionnées.

Sélectionner le(la) candidat(e) à recevoir ce jour. Justifier le choix auprès de la commission. Mener l'entretien de recrutement.

La commission d'interrogation joue le rôle du candidat à recruter.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 2	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 8

Atelier 3 (30 minutes)

La direction de l'établissement souhaite investir dans des chariots connectés pour le service des étages pour rester dans cet esprit « d'hyper connectivité ».

Réaliser un diaporama présentant les intérêts et objectifs d'un chariot connecté et les avantages pour l'hôtel mais aussi pour les femmes et valets de chambre d'utiliser un tel système.

Atelier 4 (45 minutes)

Des clients(es) se présentent à la réception.
Accueillir ces clients(es).

Effectuer le débriefing avec le/la gouvernant(e), à l'issue de l'activité.

La commission d'interrogation joue le rôle des clients(es).
Le/la gouvernant(e), commis A, effectue une journée d'observation à la réception.

Atelier 5 (45 minutes)

Une restitution à l'équipe des recherches faites sur le chariot connecté est prévue avant la validation de la commande.

Mener la réunion afin de faire adhérer l'équipe à ce nouvel équipement.
Utiliser le support numérique réalisé en atelier 3.

La commission d'interrogation tiendra le rôle de directeur et les commis A et B tiendront le rôle des gouvernantes.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 2	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 8

ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HÔTEL DES LUMIÈRES 4****

Hôtel des Lumières
40 Boulevard Vivier Merle
Ville du centre d'examen
XX 25 65 31 32
XX 25 65 18 18



CLIENTÈLE

Individuels affaires : 65 %
Groupes affaires : 12%
Individuels loisirs : 23 %

hoteldeslumières@orange.fr
www.hoteldeslumières.fr

CHAMBRES

192 chambres :

- 112 chambres standards « Marilyn »
- 48 chambres supérieures « Chaplin »
- 22 chambres exécutives « Grace Kelly »
- 10 suites « Lumière »

ÉQUIPEMENTS DES CHAMBRES

- Télévision écran plat
- Tablette tactile permettant le pilotage des équipements en chambre et reliée aux différents services de l'hôtel
- Wifi gratuit
- Climatisation
- Salle de bain avec douche à l'italienne et chromothérapie
- Sèche-cheveux
- Toilettes séparées
- Plateau de courtoisie
- coffre-fort

En plus pour les suites :

- Grand lit (200*200)
- Accès au lounge
- Canapé
- Machine Nespresso

TARIFS

Chambre standard (18 m²) : 120 €
Chambre supérieure (22 m²) : 135 €
Chambre exécutive (25 m²) : 145 €
Suite (32 m²) : 175 €
Taxe de séjour : selon ville du centre d'examen
Petit déjeuner buffet : 16,50 €
Petit déjeuner continental en chambre : 12 €

PRÉVISION D'ACTIVITÉ

Taux d'occupation annuel : 83 %
Durée moyenne de séjour : 1,80
Indice de fréquentation : 1,2

SERVICES PROPOSÉS

- Restaurant traditionnel 90 couverts
- Bar lounge avec animations (concerts live tous les vendredi soir, after work, quiz musical, speed dating...)
- Room service en chambre
- Piscine intérieure
- Espace fitness
- Spa avec jacuzzi, hammam et sauna
- Différentes formules de massages sur rendez-vous

NOUVEAU ! ESPACE COWORKING

Dans un espace chaleureux esprit industrie en alliant bois clair et acier doté d'une grande baie vitrée donnant sur l'extérieur. Plusieurs espaces ont été imaginés comme une zone bureau, une zone avec une grande table pour un travail partagé et des alcôves permettant un travail plus isolé, mais également un coin plus cosy pour se détendre.

L'espace coworking permet de travailler sereinement sans avoir à sortir de l'hôtel.

L'espace est ouvert à tous clients de l'hôtel mais aussi à une clientèle extérieure.

Possibilité de se restaurer avec une formule « sur le pouce », un espace boissons chaudes ou fraîches est à disposition.

Les produits proposés sont des produits locaux permettant de faire découvrir la région.

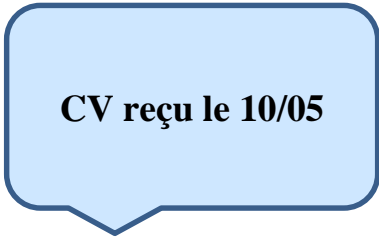
Un espace boutique est également à disposition avec de la presse, des produits régionaux, des idées cadeaux.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 2	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 8

Charlie MALLET

34 ans
 12 rue Pelisson
 69100 Villeurbanne

06 25 32 63 21
Charlie.mallet@gmail.com



FORMATION

- 2005 BTS option A Mercatique et gestion hôtelière
 Ecole hôtelière Savoie Léman de Thonon les Bains
- 2003 Baccalauréat Technologique série hôtellerie - Mention bien
 Ecole hôtelière Savoie Léman de Thonon les Bains

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- De 2016 à ce jour Assistant chef de réception – Hôtel Carlton Lyon MGallery – Lyon (69)
- De 2013 à 2016 1^{er} de Réception hôtel Sofitel Lyon Bellecour – Lyon (69)
- De 2007 à 2013 Réceptionniste Radisson Blu Hôtel – Lyon (69)
- De 2006 à 2007 Réceptionniste pour la saison d'été « Hostellerie de l'Abbaye » - Calvi
 – Corse
- De 2005 à 2006 Réceptionniste pour la saison d'hiver hôtel « Les Fermes de Marie » -
 Megève (74)

INFORMATIQUE

Maitrise du Pack Office Microsoft – Logiciel Hôtelier Fols Mobile et Opéra

CENTRE D'INTÉRÊTS

Réelle passion pour les réseaux sociaux, je gère un blog d'une association sportive de mon quartier ainsi que leur compte instagram : asso.sport.villeurbanne

Handball – Vélo – Lecture

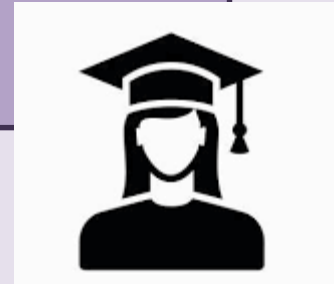
Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 2	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 8

CV reçu le 12/05

LOUISON FERET

25 ans

Community Manager



25 rue Turenne 31000 Bordeaux
Permis B
07 25 65 35 12
louison.feret@gmail.com
#louisonferet

FORMATIONS

2019 : Obtention Mastère Marketing digital – Ecole Digital Campus sur le Campus Bassin à Flot de Bordeaux (33)

2016 : Baccalauréat général série Littéraire – Lycée Michel Montaigne de Bordeaux (33)

EXPÉRIENCES

Nombreux stages de Community management en cours de formation dans les entreprises partenaires de Digital Campus :

- ✓ Orange
- ✓ Réseau Allianz
- ✓ L'Oréal
- ✓ Buffalo Grill

Gestion de la communication digitale, comptes Facebook, réponse aux avis...
Participation aux campagnes de publicité via le Web

PASSIONS

Informatique et Web et plus particulièrement les réseaux sociaux
Réseaux sociaux : LinkedIn – Instagram LouisonFer – Twitter #louisonferet – Facebook
J'alimente un compte Instagram sur la mode très suivi
Equitation

Anglais courant

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 2	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	7 8

ANNEXE 3 - Extrait du site 1check – Solution de chariots connectés

1Check s'adresse à tous les hôtels et structures d'hébergement souhaitant améliorer leur productivité en exploitant tous les avantages liés à Internet : un accès en temps réel à l'information, traçable, en mobilité.



Accessible depuis une tablette, un smartphone, un navigateur internet, 1Check offre un panel de modules couvrant l'ensemble des tâches liées à l'activité de gestion et de pilotage de l'hébergement et des lieux publics.

 <p>TABLEAUX DE BORD Toutes vos informations centralisées, taux d'occupation, évènements à venir, messagerie</p>	 <p>PLAN DE CHAMBRE Vision dynamique et temps réel du statut des chambres >> En savoir plus</p>	 <p>CONTRÔLE Saisie des incidents propreté et maintenance des chambres et lieux publics >> En savoir plus</p>
 <p>SERVICE CHAMBRES Gestion des affectations, consignes, déclaration des incidents, restitution de la chambre >> En savoir plus</p>	 <p>MAINTENANCE Traitement et notification temps réel des incidents de maintenance >> En savoir plus</p>	 <p>OBJETS TROUVÉS Registre des objets trouvés >> En savoir plus</p>
 <p>INVENTAIRE Déclaration des états d'inventaire des équipements et mobiliers >> En savoir plus</p>	 <p>STOCKS Gestion et suivi des stocks Produits d'Accueil >> En savoir plus</p>	 <p>CARDEX Gestion des demandes particulières clients >> En savoir plus</p>

UN SUIVI DE L'ACTIVITÉ MÉNAGE DEPUIS LE CHARIOT POUR AMÉLIORER LE SERVICE CLIENT

Grâce au chariot connecté, intégrez les femmes de chambre dans le processus de digitalisation des services d'étages :

- L'allocation des chambres pour les femmes de chambre est simplifiée, la planification plus aisée et rapide, et les priorités ajustées en temps réel, en fonction des arrivées des clients.
- Les gouvernantes sont alertées en temps réel lorsqu'une chambre est prête pour le contrôle, et peuvent intervenir au plus vite pour réduire le temps de remise à disposition de celle-ci.
- La réception sait désormais quelle chambre est en train d'être faite et dans combien de temps elle sera disponible.

DES CONTROLES PLUS EFFICACES, UNE TRANSMISSION DES INFORMATIONS EN TEMPS RÉEL

Effectuez toutes les opérations de **contrôle de chambre et des lieux publics** en mobilité, grâce à l'application tablette.

L'ensemble des points de contrôle est adapté à votre structure d'hébergement et à ses caractéristiques. Tous les services sont informés en temps réel des anomalies relevées, réduisant les temps d'intervention, tout en garantissant la traçabilité de l'information.

Une anomalie est détectée : notifiez là, envoyez une photo si besoin pour préciser le problème.

L'interconnexion avec les différents systèmes de réservation permettra de changer le statut de la chambre en temps réel en fin de contrôle.

VISUALISEZ ET MODIFIEZ EN TEMPS RÉEL LES STATUTS DE L'ENSEMBLE DES CHAMBRES

Procédez à l'affectation des chambres à l'ouverture, que ce soit aux gouvernantes, aux femmes de chambres. Accédez aux statuts de l'ensemble des chambres en temps réel.

Modifiez ces statuts depuis la tablette, en fin de contrôle.

Visualisez les incidents ou anomalies identifiées.

Source : <http://hotels.1check.com>

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 2	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	8 8