

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 3

MERCREDI 09 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 3	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	1 10

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

« LE D'ARTAGNAN »

Situé dans le département de la ville du centre d'examen, le camping LE D'ARTAGNAN, classé 4 étoiles, propose des emplacements pour tentes et caravanes mais également des hébergements tout confort. C'est un lieu idéal de vacances, un camping à taille humaine où règne une atmosphère conviviale et familiale, dans un cadre de nature et de calme.

Le responsable du site a conscience de la mutation du secteur ces dernières années, que le camping a évolué pour devenir une hôtellerie de plein air offrant confort et formule sur mesure et qu'il devient l'hébergement de vacances préféré des Français. Il s'entoure d'un personnel jeune et dynamique qui l'assiste dans la modernisation de son site.

Le camping a ré-ouvert ses portes le samedi 4 avril pour la nouvelle saison jusqu'au 13 septembre.

Documents disponibles

- Annexe 1 - Fiche signalétique de l'établissement
- Annexe 2 - Tarifs divers
- Annexe 3 - Extraits de la liste des arrivées du jour
- Annexe 4 - Informations réservations clients
- Annexe 5 - Demande de manifestation en juin 2020

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 3	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 10

Vous êtes adjoint(e) au responsable du site du camping LE D'ARTAGNAN.

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 et de la relation client
- 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 de tout élément jugé pertinent dans le cadre de la réalisation de cette épreuve.

Lors de ce briefing, expliquer les actions à mettre en place pour dynamiser les ventes.

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

- Les commis A et B jouent le rôle de réceptionnistes.

Atelier 2 (45 minutes)

En début de saison, des journées de formation à destination des réceptionnistes, ont été organisées. Plusieurs arrivées sont prévues aujourd'hui. Des client(e)s se présentent successivement à la réception pour enregistrer leur arrivée.

Profiter de cette opportunité pour évaluer les réceptionnistes (commis A et commis B) à tour de rôle sur la procédure d'arrivée des clients.

Réaliser l'arrivée du 3^{ème} client.

La commission d'interrogation joue le rôle des clients.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 3	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 10

Atelier 3 (30 minutes)

Afin d'être en phase avec l'évolution des campings, il a été suggéré au responsable du site d'équiper les employés avec des uniformes.

Rechercher et présenter sous forme de diaporama les modèles d'uniformes sélectionnés pour les équipes de réception, de ménage et d'animation.

Atelier 4 (45 minutes)

Des clients souhaitent organiser une cousinade pour le samedi 20 juin. D'après l'activité, des disponibilités existent pour ce mois de juin relativement calme.

Un rendez-vous a été pris pour aujourd'hui avec monsieur ou madame Halabour pour définir l'organisation de cette manifestation.

Recevoir les clients et mener la négociation.

La commission d'interrogation joue le rôle des clients.

Atelier 5 (45 minutes)

Accueillir monsieur (madame) Daipassay, propriétaire du camping, pour lui présenter le projet de mise en place des tenues professionnelles.

Lors de votre précédent entretien, le responsable se posait de nombreuses questions relatives :

- à la possibilité ou non pour l'employeur d'imposer le port d'un vêtement de travail ;
- à l'éventuelle contrepartie pour le temps d'habillement sur le lieu de travail ;
- à la possibilité d'interdire un type de coiffure.

Présenter et justifier votre projet et vos choix, utiliser le document réalisé en atelier 3.

Répondre aux interrogations du responsable.

Les commis A et commis B vous accompagnent en tant que représentant(e)s des équipes. La commission d'interrogation joue le rôle de monsieur (madame) Daipassay.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 3	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 10

ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

CAMPING LE D'ARTAGNAN ★★ ★★	
<p>Lieu-dit les Pâquelets Ville du centre d'examen XX 62 48 75 40 XX 62 48 75 41 dartagnan@HPA.fr www.campingdartagnan.fr</p>	
TYPE D'HÉBERGEMENT EN LOCATION	
<p>10 Chalets loisirs 28 m² 4 personnes 10 Chalets confort 31 m² 6/8 personnes 10 Cottage 31 m² 4/5 personnes 10 Cottage prestige 35 m² 6/8 personnes</p> <p>Extérieur : barbecue, salon de jardin, parasol et transat</p>	<p>Cuisine entièrement équipée Salle de bains avec sèche-serviettes WC séparés Canapé, télévision Couvertures, oreillers fournis Draps et serviettes de toilettes fournis</p>
ACTIVITÉS	
<p>Espace aquatique de 400 m² avec pataugeoire, jets d'eau, nage à contre-courant, toboggans... (à partir du 15 mai)</p> <p>Espace relaxation (ouvert toute la saison) au cœur de l'espace aquatique dans un espace couvert et chauffé, bain bouillonnant, hammam et sauna (avec participation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réveil musculaire - Aqua tonic, à la piscine couverte - Danse, à l'espace animation - Sports collectifs - Tournois ludiques et sportifs organisés - Terrain de pétanque, de tennis - Location de VTT
ENFANTS et ADOS à partir du 15 mai	
<p>Club Kids de 5 à 7 ans avec nombreuses activités. Club Juniors de 8 à 12 ans : concours sportifs, VTT, golf, activités aquatiques, chasse aux trésors, soirée karaoké, dancing</p>	<p>Club Teens de 13 à 17 ans : canoé, accrobranche, triathlon, quad, trampoline Soirée discothèque, spectacles</p> <p>Ouvert 3 h par jour 5 jours sur 7</p>
SERVICES	
<p>Réception : de 9 h à 13 h et de 14 h à 20 h Bar : de 9 h à 13 h et de 14 h à minuit Snack : du mardi au dimanche de 18 h à 21 h Restaurant : du mardi au dimanche de 19 h à 22 h (2 salles) Supplément location de salle en dehors des heures de repas : ½ journée : 50 € 1 journée : 80 €</p>	<p>Épicerie : de 8 h 30 à 12 h et de 17 h à 19 h Laverie Bibliothèque Informations touristiques</p>
GROUPES	
<p>Menu 3 plats : 20 € Menu 4 plats : 26 € Forfait boissons (vins et apéritif) : 8 €/personne</p>	<p>Possibilité de privatiser le restaurant (capacité maximale de 50 personnes) Terrasse bar 140 m² Accès à toutes les prestations : espace aquatique, animations</p>

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 3	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 10

ANNEXE 2 - TARIFS DIVERS

LOCATION SELON TYPE DE LOGEMENT

Types d'hébergements	Tarifs pour 7 nuits	
	Basse saison	Juillet-Août
Chalet loisirs 28 m ² – 2 chambres - 4 personnes	À partir de 345 €	À partir de 926 €
Chalet confort 36 m ² – 3 chambres - 6/8 personnes	À partir de 448 €	À partir de 1 039 €
Cottage 31 m ² – 2 chambres - 4/5 personnes	À partir de 345 €	À partir de 926 €
Cottage prestige 39 m ² – 3 chambres - 6/8 personnes	À partir de 448 €	À partir de 1 039 €

Frais de dossier offerts pour toute réservation sur le site du camping.

Taxes de séjour

...€ par personne et par jour
(Selon ville du centre d'examen)

Services et options

Prix unitaire pour le séjour

Animaux : par animal 35 €

Services :

Ménage fin de séjour	80 €
Lits faits à l'arrivée (par lit)	10 €
Location de kit de serviettes de toilette	gratuit
Location de draps	gratuit
Location de kit bébé	gratuit

Emplacement préférentiel

Choisir son emplacement	30 €
Assurance annulation	20 €

Activités payantes (extrait)

Location VTT adulte	25 €	½ journée
	40 €	journée
Location VTT enfant	20 €	½ journée
	35 €	journée

GROUPES

Toutes les prestations et les mises à disposition sont envisageables et les tarifs sont à la carte.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 3	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 10

Mail réservation M. Mme Van Der Tuuk

From: Carolyn Aberson [caberson@vacansoleil.nl]
Sent: 24 April 2018 16:23
To: dartagnan@HPA.fr
CC:
Subject: reservation

Dear valued partner,

We are pleased to confirm Mr and Mrs Peter Van Der Tuuk's reservation at Dartagnan campsite as follows:

Name: Peter Van Der Tuuk
Reservation n° : 24157
Arrival date: J
Departure date: J+7
Accommodation type: "Chalet loisirs" 4 persons – 2 bedrooms
Number of people: 2 adults and 2 children
Rate: 345 €
(taxes inclusive except local tax : 0.40 € per day per person)
Arrival time: around 4 p.m

Local tax to be charged to the guests as well as personal expenses
Accommodation to be charged to Vacansoleil

Kind regards,

Carolyn Aberson
Operations executive

Ce document est dans le classeur/trieur des arrivées du jour.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 3	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	7 10

Dossier réservation M. Mme BERTHELON – réservation par camping.com

Bon en possession du client

Coordonnées du client
Monsieur BERTHELON Guillaume
10 rue de l'horloge
39400 BELLEFONTAINE

Récapitulatif de votre séjour



Arrivée
Jour J 2020 de 17 :00 à 19 :00



Départ
Jour J+7 2020 de 9 :00 à 10 :00

7 nuits, 1 logement – tarif préférentiel	
1 chalet confort – 6 personnes 3 chambres 1 salle de bains	425.00 €
Early booking	-42.50 €
TOTAL HÉBERGEMENT	382.50 €
Frais de dossier	25.00 €
TOTAL DU SEJOUR	407.50 €

Paiement sécurisé par Paypal

Assurance multirisque annulation OUI + 20 € NON

PARTICIPANTS

Personnes + 18 ans

BERTHELON Guillaume	14/09/1984
BERTHELON Anna	03/11/1985
ARCA Timothée	28/06/1983
ARCA Solène	05/05/1986

Personnes de 7 à -18 ans

BERTHELON Mégane	17/03/2013
ARCA Apolline	01/12/2013


La taxe de séjour sera réglée directement auprès du camping.

Ce document est dans le classeur/trieur des arrivées du jour.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 3	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	8 10

Annexe 4 - Informations réservations clients

Dossier réservation M. Mme ROUSSEAU – réservation sur le site du camping

	Cottage – 6 personnes 3 chambres 1 salle de bains Tarif rouge De J au J+7 (7 nuits)	1 x Tarif	448.00 €
		6 x personnes comprises	0.00 €
		1 x véhicule compris	0.00 €
		4 x taxes de séjour	11.20 €
		Garantie annulation	20.00 €
		Total hébergement	479.20 €
Acomptes versés 100.00 € le 15.04.2020 190.00 € le 30.04.2020		Acompte	290.00 €
		TOTAL	189.20 €

Monsieur ROUSSEAU Damien
18 rue des Echassiers
01330 Villars les Dombes

Participants séjour du J à J+7

Personnes + 18 ans	Date de naissance
ROUSSEAU Damien	15/03/1980
ROUSSEAU Elise	23/11/1982
GRANGER Hervé	24/04/1949
GRANGER Dominique	18/10/1951

Personnes de 7 à -18 ans

ROUSSEAU Romain	17/03/2010
ROUSSEAU Marion	01/12/2012

Extrait du fichier client

M. Mme Rousseau – clients déjà venus.
1 séjour en mai 2017 (7 nuits – 2A + 2E)
1 séjour en juillet 2018 (7 nuits – 2A + 2E)

OBSERVATION : Solde règlement non reçu à ce jour

Extrait des conditions générales de vente

Annulation du fait du campeur

Les frais d'annulation peuvent être couverts par les garanties annulation proposées par le camping (2 € TTC par nuit en locatif). Aucun remboursement ne sera effectué sans souscription de la garantie ou assurance annulation.

Ce document est dans le classeur/trieur des arrivées du jour.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 3	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	9 10

ANNEXE 5 - DEMANDE DE MANIFESTATION EN JUIN 2020

Envoyer Joindre Enregistrer Cci Vérification orthographique Options Annuler

À : dartagnan@HPA.fr
OBJET : **Demande de renseignements**

Date : 3 mai 2020 11.10
De : Camille HALABOUR
Répondre à : Camille.HALABOUR@Laposte.net

Bonjour madame, bonjour monsieur,

Nous sommes à la recherche d'un lieu pour organiser une cousinade du 19 au 21 juin 2020. Nous serions une quarantaine de personnes pour la soirée du samedi 20 juin. Quelques membres de la famille arriveront dès le vendredi soir. Nous nous y prenons assez tardivement mais nous espérons que vous pourrez nous recevoir. Dans l'affirmative, vous pouvez nous joindre au 06.23.25.95.68. Mon mari ou moi-même pouvons-nous déplacer pour mettre au point les détails d'organisation.

Cordialement,
C. HALABOUR

Étude de la demande

Pas de problème de disponibilités à ces dates.

Clients contactés par téléphone.

Rendez-vous pris avec adjoint du responsable le jour J à 16 h 30 pour organisation de la manifestation.

Session 2020	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 3	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	10 10