

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 A – Management d'unité de restauration

Durée : 2 heures

Coefficient : 3

Matériel autorisé :

- l'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé,
- l'usage de calculatrice sans mémoire « type collègue » est autorisé.

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.

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

| | | |
|---|----------------------|--------------|
| BTS Management en Hôtellerie Restauration Option A - Management d'unité de restauration | | Session 2020 |
| Épreuve E5 - Première partie écrite | Code : MHRU5A | Page 1/6 |

LE BISTROT DU CHÂTELET

Le « Bistrot du Châtelet » est un restaurant historique qui date du temps des Halles à Paris (1929). Situé rue des Lavandières Sainte-Opportune, il est à proximité de la rue de Rivoli et de la Seine.

Cet établissement séduit par la qualité de ses produits, par l'ambiance et la décoration, les plats traditionnels et les vins du terroir qui rappellent l'esprit des vieux bistrotis parisiens.



Situé à proximité du théâtre du Châtelet, l'établissement accueille une clientèle variée du mardi au samedi pour le déjeuner et le dîner avec une forte affluence de la clientèle affaires pour le déjeuner. L'activité lors du dîner est plus calme, permettant d'accueillir une vingtaine de convives en moyenne et quelques banquets ponctuels d'une quinzaine de personnes. Cette occupation ne permet pas de rentabiliser l'ouverture en soirée. Monsieur MAMI décide donc de collaborer avec le théâtre en proposant une offre groupée incluant le dîner d'avant représentation et l'entrée au spectacle. Il souhaite contrôler également la bonne gestion des postes de dépense en particulier celui de la cave afin d'augmenter la rentabilité de l'établissement.

Par ailleurs, l'établissement a racheté les appartements situés au-dessus du restaurant. Après rénovation, cette acquisition permet d'offrir 10 chambres classées en catégorie 4 étoiles. Les équipements doivent désormais être choisis.

Monsieur MAMI, propriétaire de l'établissement, vous a récemment recruté(e) en qualité d'adjoint(e) de direction. Il vous demande d'apporter votre analyse sur les trois dossiers suivants :

- **Dossier 1** - Mise en place d'une formule « dîner + spectacle »
- **Dossier 2** - Gestion du poste boissons
- **Dossier 3** - Équipement des chambres

Dossier documentaire :

| | |
|------------|---|
| Document 1 | Informations sur « Le Bistrot du Châtelet » |
| Document 2 | Extrait du cahier des charges théâtre du Châtelet/ Le Bistrot du Châtelet |
| Document 3 | Extrait de la carte des mets et des boissons du « Bistrot du Châtelet » |

| | | |
|---|----------------------|--------------|
| BTS Management en Hôtellerie Restauration Option A - Management d'unité de restauration | | Session 2020 |
| Épreuve E5 - Première partie écrite | Code : MHRU5A | Page 2/6 |

Dossier 1 - Mise en place d'une nouvelle formule « diner + spectacle »

Un rendez-vous est prévu avec la direction commerciale du théâtre pour présenter les éléments constitutifs de notre formule « diner + spectacle » pour la première période située en juin.

- 1.1 Sélectionner les mets et boissons pour la formule de juin et justifier vos propositions.
- 1.2 Proposer deux formules végétaliennes pour cette période en justifiant vos choix.
- 1.3 Déterminer la capacité d'accueil spécifique pour cette formule en justifiant vos propositions.
- 1.4 Présenter, dans un mail à monsieur MAMI, les avantages et les contraintes de cette formule.
- 1.5 Rédiger un questionnaire qui sera destiné à mesurer la satisfaction des clients lors de la mise en place de cette formule.

Dossier 2 - Gestion du poste boissons

Monsieur Mami vous confie l'analyse du poste boissons.

- 2.1 Calculer et comparer le ratio matières à l'objectif budgété pour la période de janvier à mai inclus.
- 2.2 Présenter les raisons pouvant expliquer les écarts et préconiser pour chacune d'entre elles les mesures à mettre en œuvre pour les réduire.
- 2.3 Rédiger une note de service à l'attention de l'ensemble du personnel afin de préciser l'importance de la bonne gestion du poste boissons.

Dossier 3 - Équipement des chambres

Après avoir fait livrer la literie, monsieur MAMI vous demande de procéder au choix du linge pour les chambres.

- 3.1 Évaluer la dotation d'ouverture en justifiant vos choix.

| | | |
|--|----------------------|--------------|
| BTS Management en Hôtellerie Restauration | | Session 2020 |
| Option A - Management d'unité de restauration | | |
| Épreuve E5 - Première partie écrite | Code : MHRU5A | Page 3/6 |

Document 1 - Informations sur le « Bistrot du Châtelet »

- **Le restaurant :**

Authentique bistrot qui propose des recettes traditionnelles de la cuisine française avec un souci du fait maison, produits frais et vins du terroir.

L'établissement est ouvert du mardi au samedi pour le déjeuner et le dîner et assure le service de 12h00 à 14h00 et de 19h00 à 22h00.

La salle de restaurant possède une capacité de 45 couverts.

Au premier étage une petite salle permet d'accueillir des petits groupes jusqu'à 15 personnes.

En semaine, la clientèle du déjeuner est majoritairement composée d'habituels, salariés d'entreprises du quartier et de quelques touristes : 40 couverts en moyenne par service et un ticket moyen à 33 €, boissons comprises.

Le soir, quelques touristes et habitants du quartier fréquentent le restaurant : 20 couverts en moyenne par jour en semaine et un ticket moyen à 42 € boissons comprises.

Les pics de fréquentation sont le samedi midi et soir avec une moyenne de 50 couverts par service et un prix moyen avoisinant 55 € boissons comprises.

Le ratio coût matière boissons budgété pour 2020 est de 25 % contre 26 % en 2019.

Relevé des consommations de boissons :

| Éléments | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai |
|---------------------------------|---------|----------|---------|----------|----------|
| Chiffres d'affaires boissons HT | 11 987€ | 12 862 € | 14 201€ | 12 735 € | 16 425 € |
| Nombre de clients | 1 215 | 1 460 | 1 300 | 1 500 | 1 650 |
| Achats de boissons HT | 3 625 € | 2 995 € | 4 580 € | 3 125 € | 4 807 € |

- **L'hôtel :**

Les dix chambres sont équipées de salle de bains avec douche « à l'italienne » et toilettes séparées.

Elles se répartissent en 5 chambres twin (lit en 90*200 cm) et 5 chambres doubles avec lit « king size » avec couettes.

Il est prévu un nettoyage en buanderie intégrée, l'hôtel disposant de locaux suffisant et aménagés pour assurer cette fonction.

Document 2 - Extrait du cahier des charges théâtre du Châtelet/ Le Bistrot du Châtelet

D'une part Le théâtre du Châtelet s'engage à référencer « Le Bistrot du Châtelet » comme partenaire privilégié dans le cadre de son offre groupée « diner + spectacle » sous réserve que celui-ci respecte le cahier des charges suivant :

- Proposer une formule « diner + spectacle » à 35 € TTC par couvert avec boisson(s) comprise(s) offrant un service et une cuisine de qualité, en particulier dans la mesure du possible faite maison.
- La formule de type binaire doit être composée au minimum d'un plat principal associé à une entrée et/ou un dessert. L'offre au niveau des boissons est laissée à l'appréciation du restaurateur.
- Toute prestation en dehors de la formule sera facturée directement au client par le restaurateur.
- Garantir à la clientèle une fin de dîner à 19h30 maximum permettant de rejoindre le théâtre à l'heure prévue de la représentation (ouverture des portes 19h45).
- Les clients doivent pouvoir dîner en 45 min s'ils le souhaitent.
- Proposer un choix journalier de 2 références dans chaque gamme (entrées, plats ou desserts) avec une rotation des plats sur 5 semaines de formule.

Le théâtre du Châtelet se réserve le droit de résilier son partenariat si la qualité ressentie par la clientèle est jugée insuffisante.

D'autre part Le Bistrot du Châtelet s'engage à référencer « Le théâtre du Châtelet » comme partenaire privilégié dans le cadre de son offre groupée « diner + spectacle » sous réserve que celui-ci respecte le cahier des charges suivant :

- Le théâtre s'engage à informer sa clientèle que toute venue au bistrot fera l'objet d'un contrôle du justificatif d'achat d'une place de spectacle.
- La vente des formules est conditionnée à l'heure d'arrivée des clients.
- En cas de rupture, le Bistrot du Châtelet peut changer tout plat de la formule et le remplacer par un autre.

Le Bistrot du Châtelet se réserve le droit, passé 19h30, de ne pas servir la formule « diner + spectacle » aux clients même sur présentation d'un justificatif.

| | | |
|---|----------------------|--------------|
| BTS Management en Hôtellerie Restauration Option A - Management d'unité de restauration | | Session 2020 |
| Épreuve E5 - Première partie écrite | Code : MHRU5A | Page 5/6 |

