

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 C – Management d'unité d'hébergement

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 C - Management d'unité d'hébergement		Session 2020
Épreuve E5 - Première partie écrite	Code : MHRU5C	Page 1/8

LE VIEUX PORT ****

Le Vieux Port, hôtel exploité actuellement sous l'enseigne *Crowne Plaza Hotels & Resorts*[®], est situé au cœur du vieux Marseille. Établi dans un édifice classé du XVII^{ème} siècle et doté d'un très beau patrimoine architectural, l'établissement bénéficie d'une vue splendide sur le port phocéen.

L'hôtel cible une clientèle haut de gamme et internationale dont les attentes ne sont pas satisfaites par l'offre actuelle 4 étoiles. La direction de l'entreprise envisage de ce fait le reclassement de l'hôtel en 5 étoiles.

Cette montée en gamme s'accompagnera du recrutement d'un collaborateur sur le poste de « Guest Experience Manager », inexistant à ce jour. Par ailleurs, la directrice, madame Vander, réfléchit aussi à la commercialisation d'une nouvelle offre de restauration écoresponsable.

Vous venez d'être recruté(e) en qualité d'adjoint(e) de direction pour assister madame Vander. Soucieux(se) de donner satisfaction à votre direction sur cette nouvelle prise de poste, vous prenez à cœur les différentes missions qui vous sont confiées.

Votre réflexion portera sur les quatre dossiers suivants :

- **Dossier 1** - Évaluation d'une nouvelle démarche de classement
- **Dossier 2** - Repositionnement de l'offre
- **Dossier 3** - Création d'un poste de « Guest Experience Manager »
- **Dossier 4** - Commercialisation de l'offre restauration, innovation et éthique écoresponsable

Dossier documentaire :

Document 1	Fiche signalétique de l'hôtel « Le Vieux Port **** »
Document 2	Extrait du tableau de classement des hôtels de tourisme
Document 3	Synthèse « Enquête clients » (extraits)
Document 4	Marseille « observatoire tourisme »
Document 5	Nouveau métier : « Guest Experience Manager »
Document 6	Les objets jetables en plastique prochainement interdits

Dossier 1 - Évaluation d'une nouvelle démarche de classement

Il vous est demandé d'identifier et de définir les intérêts et les limites de cette démarche de classement vers un positionnement en 5 étoiles.

- 1.1 Identifier, de manière structurée, les forces et les faiblesses de l'établissement ainsi que les opportunités et les menaces relatives à ce nouveau positionnement.
- 1.2 Évaluer la pertinence du reclassement de l'établissement en 5 étoiles.

Dossier 2 - Repositionnement de l'offre

Ces évolutions dans l'offre s'accompagnent d'une réflexion autour de l'expérience client et de la démarche qualité.

- 2.1 Analyser en quoi l'expérience client influe sur la « qualité perçue » en hôtellerie 5 étoiles.
- 2.2 Proposer des prestations de service qui permettraient à la fois la montée en gamme et le développement de l'expérience client dans cet établissement.
- 2.3 Identifier, dans ce contexte, les outils et/ou les moyens qui permettront de tendre vers le « zéro défaut ».

Dossier 3 - Création d'un poste de « Guest Experience Manager »

En parallèle, la direction s'interroge sur l'opportunité de créer un poste de Guest Experience Manager.

- 3.1 Démontrer, dans une courte note de 10 lignes maximum, le bien-fondé de la création d'un tel poste dans l'établissement.
- 3.2 Proposer différents outils à mettre en œuvre par ce nouveau collaborateur afin d'enrichir « l'expérience client ».

Dossier 4 - Commercialisation de l'offre restauration, innovation et éthique Écoresponsable

La direction souhaite développer au sein de la brasserie « Les Fenêtres » une activité complémentaire de vente à emporter. Celle-ci devra s'inscrire dans une démarche de R.S.E.

- 4.1 Identifier, dans cette optique, quatre actions à mettre en place en cuisine.

En outre, dans le cadre d'une démarche volontariste, l'établissement appliquera dès à présent les directives en matière d'utilisation d'objets jetables en plastique, initialement prévues pour 2020 et reportées à 2040.

- 4.2 Indiquer les critères de sélection des produits non consommables qui permettront la mise en œuvre de cette nouvelle offre. Justifier vos propositions.

BTS Management en Hôtellerie Restauration Option C - Management d'unité d'hébergement		Session 2020
Épreuve E5 - Première partie écrite	Code : MHRU5C	Page 3/8

Document 1 - Fiche signalétique de l'hôtel « Le Vieux Port ** »**

20 quai Jules Courmont
13002 MARSEILLE
Téléphone : 04 13 42 42 42

ÉLÉMENTS	CARNET PRATIQUE		
L'ACCÈS	<ul style="list-style-type: none"> • En voiture : Marseille - Lyon : 315 km / Marseille - Nice : 200 km / Marseille -Turin : 370 km / Marseille - Grenoble : 300 km • En avion : aéroport international de Marseille Provence à 24 km • En train : nombreuses liaisons quotidiennes en TGV en gare Saint Charles • En bateau : liaisons maritimes vers la Corse, le Maghreb, croisières méditerranéennes • Métro/Tramway/Lignes de bus 		
LE VIEUX PORT	<p>L'hôtel « Le Vieux Port » est l'un des édifices historiques les plus emblématiques de la ville, avec une conception contemporaine. Les vues sont toujours superbes, que ce soit sur la méditerranée ou sur les cloîtres et jardins classés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catégorie : 4 étoiles • 144 chambres : 25 suites junior et duplex, 119 chambres Deluxe et Exécutive • Le lobby est aménagé sous le grand dôme, d'une hauteur de 32 m, et constitue l'un des espaces les plus conviviaux de Marseille pour les réunions d'affaires 		
RESTAURANTS	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurant « Alcyone », restaurant gastronomique, 40 couverts • « Les Fenêtres », brasserie contemporaine, 60 couverts 		
BAR À COCKTAILS	<p>Bar à cocktails tendance avec une terrasse offrant une vue imprenable sur le vieux port, « Le Capian », doté d'une ambiance contemporaine et élégante, propose une carte unique des cocktails.</p>		
SÉMINAIRES ET INCENTIVES	<ul style="list-style-type: none"> • 10 salles avec fenêtres • les salles de réunion ont une capacité de 10 à 50 personnes et la Salle des Honneurs peut accueillir jusqu'à 440 invités selon la configuration souhaitée 		
TARIFS par jour et par chambre en occupation double selon la saison	Types de chambre	Tarifs basse saison Novembre à février	Tarifs haute saison Avril à octobre
	Suite Duplex	820 €	900 €
	Junior Suite	490 €	600 €
	Chambre Exécutive	280 €	340 €
	Chambre Deluxe	250 €	310 €
	Petit déjeuner : 18 € (en chambre ou au buffet en salle de restaurant)		
ACTIVITÉ	<p>Taux d'occupation moyen sur l'année : 84 % DMS : 2,6 jours IF : 1,9</p>		
RÉPARTITION DE LA SEGMENTATION CLIENTÈLE	<p>Individuels Tourisme : 40 % Groupes Tourisme : 15 % Individuels Affaires : 30 % Groupes Affaires : 15 %</p>		

BTS Management en Hôtellerie Restauration Option C - Management d'unité d'hébergement	Session 2020
Épreuve E5 - Première partie écrite	Code : MHRU5C Page 4/8

Document 2 (1/2) - Extrait du tableau de classement des hôtels de tourisme

Source : Tableau de classement catégorie : Hôtels de tourisme, arrêté du 27/01/2016

CRITÈRES DE CLASSEMENT	X : critères obligatoires	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*
	O : critères « à la carte »							
	X ONC : critères obligatoires non compensable							
	VM : test en visite mystère obligatoire							
	N/A : critères non applicables							
	AJO : justification du critère obligatoire lors de l'inspection							
Chapitre 1 : Équipements								
Extérieurs de l'hôtel								
1	Existence d'une enseigne en bon état	X	2	X	X	X	X	X
2	Les jardins et les mobiliers doivent être propres et en bon état	X ou NA	5	X/NA	X/NA	X/NA	X/NA	X/NA
3	Façades propres et en bon état	X ou O	5	O	O	O	O	O
4	Parc ou jardin (minimum 200m ²)	O	5	O	O	O	O	O
5	Terrasse privée de l'établissement (50m ² minimum)	O	4	O	O	O	O	O
6	Les extérieurs sont éclairés	X ou NA ou O	3	O/NA	O/NA	O/NA	X/NA	X/NA
7	Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement	X ou O AJO	5	O	O	O	O	X
Réception et Accueil								
18	Mise à disposition d'un téléphone en libre accès pour les appels d'urgence	X AJO	2	X	X	X	X	X
19	Mise à disposition d'un chariot à bagages propre et en bon état	X ou O	2	O	O	O	O	X
Salle de petit déjeuner								
20	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans la salle de petit déjeuner	O	3	O	O	O	O	O
Restaurant								
21	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le restaurant	X ou O ou NA	3	O/NA	O/NA	O/NA	O/NA	X/NA
22	Les horaires de service sont affichés	X ou NA AJO	5	X/NA	X/NA	X/NA	X/NA	X/NA
Bar Salon								
23	Distributeur automatique payant avec boissons froides ou boissons chaudes	X ou O	1	X	X	O	O	O
Équipements et mobiliers (dont électriques)								
46	Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande	X ou O ou NA	5	O	X	NA	NA	NA
48	Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur à écran plat	X ou O	5	O	O	X	X	X
49	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales	X ou O AJO	3	O	O	O	X	X
50	Radio dans toutes les chambres	X ou O	2	O	O	O	O	X
51	Lecteur de DVD sur demande avec prêt de DVD	O	3	O	O	O	O	O
52	Console de jeux vidéo sur demande avec prêt de jeux vidéo	O	3	O	O	O	O	O
53	Mise à disposition de vidéos sur la télévision dans toutes les chambres	O	3	O	O	O	O	O
Literie								
55	Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100% des chambres Dimension minimale du lit simple : au moins 1,20 X 2,00 Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 X 2,00 Dimension minimale des lits jumeaux : au moins 2 X 0,90 X 2,00	X ou O	3	O	O	O	O	X
56	Présence de lits de grandes tailles (matelas d'une ou deux pièces de dimension minimum : 180cm X 200cm)	O	5	O	O	O	O	O
57	Lit pour bébé sur demande propre et en bon état	X AJO	3	X	X	X	X	X
60	Le linge de lit est propre et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
61	La literie est propre et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
62	Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou housse de protection)	X AJO	3	X	X	X	X	X
63	Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des chambres	O AJO	3	O	O	O	O	O
Linge de toilette								
64	Présence de linge de toilette en quantité suffisante	X	5	X	X	X	X	X
65	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	X VM	2	X	X	X	X VM	X VM
66	Peignoir en quantité suffisante	X ou O	3	O	O	O	O	X
Équipements en chambre								
84	Table ou bureau	X ou O	2	O	X	X	X	X
85	Table basse ou desserte supplémentaire	O	2	O	O	O	O	O
86	Porte-bagages pliant ou fixe	X ou O	2	O	O	O	X	X
87	Miroir	X	2	X	X	X	X	X

Document 2 (2/2) - Extrait du tableau de classement des hôtels de tourisme

88	Miroir en pied	X ou O	3	O	O	O	X	X
89	Minibar propre et en état de fonctionnement	X ou O AJO	2	O	O	O	O	X
90	Corbeille à papier en chambre	X ou O	2	O	O	O	X	X
Téléphonie et communication								
91	Téléphone dans la chambre dédié à l'accès des services de l'hôtel	X ou O	2	O	O	X	X	X
92	Téléphone avec « sélection directe à l'arrivée »	X ou O	2	O	O	O	O	X
93	Accès internet par un réseau local sans fil (Wifi) dans toutes les chambres	X ou O Ou AJO	5	O	X	X	X	X
94	Accès internet par un réseau local sans fil (Wifi) gratuit dans toutes les chambres	O	5	O	O	O	O	O
95	Accès internet filaire dans toutes les chambres	O	3	O	O	O	O	O
Équipements sécurité des clients								
96	Coffre-fort dans la chambre en état de fonctionnement	X ou O	4	O	O	O	X	X
97	Judas	O	1	O	O	O	O	O
98	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	O	2	O	O	O	O	O
Équipements pour le confort des clients								
99	Dispositif de réveil ou service de réveil	X	2	X	X	X	X	X
101	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement	X ou O	3	O	O	O	X	X
103	Toutes les chambres sont équipées de double vitrage	O	4	O	O	O	O	O
104	Confort acoustique : l'environnement de la chambre est calme	X ou NA VM	5	NA	NA	NA	X VM	X VM
Équipements complémentaires								
105	Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande	X ou O	2	O	O	O	O	X
106	Présence d'une bouilloire propre et e état de fonctionnement avec plateau de courtoisie	X ou O AJO	3	O	O	O	O	X
107	Présence d'une machine à expresso propre et en état de fonctionnement	O	2	O	O	O	O	O
108	Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande	X ou O	3	O	O	O	O	X
109	Mise à disposition d'une tablette tactile dans la chambre sur demande	O	2	O	O	O	O	O
Chapitre 2 : Service au client								
Qualité et fiabilité de l'information client								
166	Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet	X ou O AJO	5	O	O	O	X	X
167	Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet	X ou NA AJO	3	X	X	X	NA	NA
168	Le site internet est « web adaptif »	X ou O AJO	3	O	O	O	O	X
169	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère	X ou O AJO	3	O	X	X	X	X
170	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères	X ou O AJO	3	O	O	O	O	X
171	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères	O	2	O	O	O	O	O
172	L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour ; son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement	X AJO	5	X	X	X	X	X
Traitement de la réservation								
173	Existence d'un répondeur permettant de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles	X	3	X	X	X	X	X
174	La réservation est possible par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	X ou O	3	O	O	O	O	X
175	Confirmation détaillée et systématique de la réservation par mail ou par courrier	X ou O	4	O	X	X	X	X
Compétences et services en réception								
178	Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée	X ou NA VM	4	NA	NA	NA	X VM	X VM
179	Le client est informé pour son installation par des indications claires	X ou NA VM	2	NA	NA	NA	X VM	X VM
180	Le client est accompagné dans son installation	X ou O ou NA VM	3	NA	NA	NA	O	X VM
181	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours	X ou NA VM	4	NA	NA	NA	X VM	X VM
182	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible	X ou O	2	O	X	X	X	X
184	Présence d'un service de conciergerie facilement identifiable par la clientèle	X ou O VM	4	O	O	O	O	X VM
185	Prise en charge des bagages	X ou O VM	2	O	O	O	X VM	X VM
186	Bagagerie sécurisée	X ou O	2	O	O	O	X	X
187	Un service de voiturier est proposé	X ou O	5	O	O	O	O	X/O

Document 3 - Synthèse « Enquête clients » (extraits)

Points abordés	Résultats
Satisfaction actuelle	88 % des clients interrogés considèrent que l'offre actuelle 4 étoiles n'est pas au niveau de leurs attentes.
Évolutions souhaitées	92 % des clients interrogés souhaiterait une évolution de l'offre vers un positionnement en 5 étoiles.
Tarifcation	95 % des clients interrogés seraient prêts à payer plus cher des prestations qui correspondraient mieux à leurs attentes.
Expérience client	99 % des clients interrogés recherchent une expérience de niveau 5 étoiles.
	98 % des clients interrogés sont déçus par l'expérience client actuelle qu'ils jugent insuffisante.

Enquête en ligne réalisée par l'établissement du 20 mars au 20 avril 2020, auprès de 535 clients actuels de l'hôtel.

Document 4 - Marseille « observatoire tourisme »

ENQUÊTE AUPRÈS DES TOURISTES AÉRIENS

(Éléments issus de l'enquête passagers 2013 et réactualisés en 2017)
(Source : aéroport Marseille Provence)

PROVENANCE DES PASSAGERS

En 2017, les passagers « import » (qui séjournent en Provence) représentent 32 % du trafic total de l'aéroport soit 2 880 668 passagers.

47 % d'entre eux proviennent de Paris et des autres régions françaises, 53 % de l'étranger dont 30 % d'Europe et 23 % du reste du Monde.

LIEUX DE SÉJOUR DES PASSAGERS

Les Bouches-du-Rhône demeurent le premier espace de séjour des passagers « import » avec 73 % des séjours. La seule ville de Marseille accueille 44 % des passagers « import » de l'aéroport soit environ 1.28 million de passagers en 2017.

MOTIFS

31 % des passagers « import » sont venus pour des raisons professionnelles ;
29 % pour visite amis-famille ;
35 % pour loisirs et vacances ;
5 % autres motifs.

OFFRE MARSEILLAISE PAR CATÉGORIE D'HÔTEL

CATÉGORIES D'HÔTELS	NOMBRE D'HÔTELS	PART SUR LE TOTAL DES HÔTELS	ÉVOLUTION DU NOMBRE D'HÔTELS 16/17	CAPACITÉ D'ACCUEIL EN NOMBRE DE CHAMBRES	PART SUR LE TOTAL DE CHAMBRES	ÉVOLUTION DE LA CAPACITÉ D'ACCUEIL 16/17
1 ÉTOILE	1	1,3 %	-66,6 %	82	1,4 %	-39,7 %
2 ÉTOILES	20	27,4 %	-25,9 %	1 533	25,8 %	-11,5 %
3 ÉTOILES	31	42,5 %	+3,3 %	1 918	32,2 %	+3,2 %
4 ÉTOILES	17	23,3 %	+6,2 %	2 052	34,5 %	+8,7 %
5 ÉTOILES	4	5,5 %	0 %	364	6,1 %	0 %
TOTAL	73	100 %	-8,8 %	5 949	100 %	-0,5 %

Source : <http://decouvrir-marseille.fr/>

BTS Management en Hôtellerie Restauration Option C - Management d'unité d'hébergement		Session 2020
Épreuve E5 - Première partie écrite	Code : MHRU5C	Page 7/8

Document 5 - Nouveau métier : « Guest Experience Manager »

Né de la transformation digitale des entreprises, le Guest Experience Manager ou Responsable Expérience Client est un nouveau talent déjà déterminant.

La mission du Guest Experience Manager ? Représenter la voix du client dans l'entreprise et optimiser l'expérience client en la démarquant à tous niveaux. Il doit être à l'écoute du consommateur et veiller à ce que ses besoins et intérêts soient pris en compte et constamment réévalués. Il pilote la stratégie clients de son entreprise dans un but constant : satisfaire la clientèle et, dans un même mouvement, la fidéliser.

Le Responsable Expérience Client analyse les parcours des clients sous un angle omni-canal. Son rôle est de créer les produits et les comportements (éléments de discours, postures, etc.) qui répondent aux exigences de sa cible. Il est aussi le garant de l'efficacité et de la rentabilité des solutions d'optimisation apportées à la relation client. Pour ce faire, il récolte les données relatives à la satisfaction et aux déceptions du consommateur. Il multiplie les enquêtes et études qualitatives, crée le cahier des charges s'il fait appel à des prestataires externes pour analyser les réactions clients, pilote la veille concurrentielle et les benchmarks, analyse les résultats collectés. De là, il définit les axes d'amélioration et propose des solutions pour atteindre et idéalement surpasser les attentes du client.

L'un de ses plus grands challenges est de créer une véritable culture guest-centric dans son entreprise. Il est essentiel que la stratégie qu'il met en place soit adoptée uniformément par les différents services en lien direct ou indirect avec le client (IT, web, marketing, vente, etc.).

Source : <https://www.aravati.fr/customer-experience-manager/>

Document 6 - Les objets jetables en plastiques prochainement interdits

Extrait du 16 octobre 2019



Le portail de l'Économie, des Finances de l'Action et des Comptes publics rappelle qu'à partir du 1er janvier 2020, l'interdiction du plastique va s'étendre à de nouveaux produits plastiques dits « à usage unique » :

- la vaisselle jetable en plastique : gobelets, verres et assiettes jetables (loi sur la transition énergétique et la croissance verte du 17 août 2015) ;
- les bouteilles d'eau en plastique dans les cantines scolaires (loi du 30 octobre 2018 dite « loi Egalim ») ;
- les « touillettes » et pailles en plastique dans la restauration, la vente à emporter, les cantines et les commerces alimentaires (loi du 30 octobre 2018 dite « loi Egalim ») ;
- les cotons tiges en plastique (article 124 de la loi du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages).

Par ailleurs, la directive européenne du 5 juin 2019 prévoit notamment l'extension de la liste des produits interdits à compter de 2021. Seront concernés les contenants alimentaires en polystyrène expansé (utilisés par exemple comme boîte d'emballage des sandwiches chauds) ou les tiges en plastique pour ballons. Les États membres de l'Union européenne auront 2 ans au maximum pour transposer et mettre en œuvre ces interdictions).

Source : <https://www.restauration-collective.com/au-quotidien/>

BTS Management en Hôtellerie Restauration Option C - Management d'unité d'hébergement		Session 2020
Épreuve E5 - Première partie écrite	Code : MHRU5C	Page 8/8