

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 N°1

MERCREDI 25 MAI 2021

Documents et matériels autorisés :

- Ordinateur personnel, disque dur externe, documentation personnelle, calculatrice.

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 2021	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 sur 11

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 prenez appui sur votre dossier de stage ;
- Une deuxième partie pratique d'une durée de 5 heures 30 lors de laquelle, vous bénéficiez de **2 temps de préparation d'une heure chacun**. Vous gérez 4 situations professionnelles de 45 mn chacune et 1 atelier de production de services en autonomie de 30 mn.

Phase 1 de production de services en hébergement		mn
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		mn
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

L'HÔTEL FLEURUS ****

L'hôtel Fleurus est un établissement 4* qui a ouvert ses portes en janvier de cette année. Cet établissement moderne et design est parfaitement situé en plein cœur de la ville et à proximité immédiate des transports. Il accueille ses clients dans un environnement résolument contemporain où prévalent confort et harmonie.

Il y a quatre mois, l'hôtel Fleurus a obtenu le label national Tourisme et Handicap et a pour ambition de concourir aux prochains Trophées du tourisme accessible. La direction et les équipes sont donc particulièrement soucieuses de l'accessibilité de tous aux loisirs. L'établissement souhaite également promouvoir une hôtellerie inclusive ouverte aux personnels en situation de handicap.

Documents disponibles

Annexe 1 - Fiche signalétique de l'établissement

Annexe 2 - Fiche réservation « Club de l'Âge d'Or »

Annexe 3 - Rooming-list « Club de l'Âge d'Or »

Annexe 4 - Planning hebdomadaire de travail des étages et prévisions d'activité fournies par la réception

Annexe 5 - Attribution des services par étage

Annexes 6A, 6B, 6C - État d'occupation des chambres étages 1 à 5

Session 2021	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 sur 11

Vous êtes le/la adjoint(e) du responsable hébergement de l'établissement.

Nous sommes le (date du jour). Vous débutez votre journée de travail avec le briefing de l'équipe. Vous êtes ensuite amené(e) à gérer les quatre situations professionnelles suivantes :

- une situation de production de service en réception ;
- une situation de production de services en autonomie ;
- une situation de management d'équipe : animation de réunion ;
- une situation de management d'équipe : formation.

Les situations sont 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, vous concevez tout support qui vous paraît pertinent pour la réalisation de l'épreuve.

Vous êtes amené(e) à échanger en anglais sur l'un des trois ateliers 2, 4, 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, définition des rôles, ainsi que de tout élément vous paraissant pertinent dans le cadre de la réalisation de l'épreuve.

Vous profitez de ce briefing pour expliquer le terme d'hôtellerie inclusive et rappeler la réglementation concernant l'emploi de personnes en situation de handicap. Vous présentez les aménagements qui peuvent être mis en place pour faciliter le travail d'un employé en situation de handicap. Vous envisagez tous les types de handicap.

Le commis A tient le rôle du/de la stagiaire polyvalente.
Le commis B tient le rôle du/de la gouvernant(e) d'étages.
Ils peuvent aussi avoir un rôle de soutien logistique.

Atelier 2 (45 minutes)

Vous êtes en poste à la réception pendant la pause déjeuner du réceptionniste. Vous hésitez à laisser seul(e) à la réception la/le stagiaire. Vous décidez d'assurer la permanence à l'accueil en sa présence.

Répondre aux différentes demandes des clients.

La commission d'interrogation tient le rôle des clients.
La/le commis A tient le rôle de la/du stagiaire polyvalente.

Session 2021	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 sur 11

Atelier 3 (30 minutes)

L'établissement développe le segment de clientèle senior. La direction souhaite que vous sensibilisiez vos équipes à l'accueil de cette clientèle.

A ce titre, elle vous demande de réaliser un support qui met en évidence :

- les besoins spécifiques de ce segment client,
- les atouts actuels et à prévoir de l'établissement pour y répondre.

Réaliser ce support sous forme de diaporama à l'aide de l'outil informatique.

Atelier 4 (45 minutes)

Un groupe de séniors est attendu très prochainement, l'occasion pour rappeler les attentes spécifiques de ce segment. Une réunion est prévue avec la/le chef de réception et la/le gouvernant(e) d'étages pour présenter l'organisation à mettre en place pour l'accueil dans les meilleures conditions et le séjour de ce groupe « Club de l'âge d'Or » jusqu'à son départ.

Accueillir les collaborateurs et animer la réunion d'équipe.

Exploiter le diaporama réalisé en atelier 3.

La commission d'interrogation tient le rôle de chef de réception.

Le/la commis B tient le rôle du/de la gouvernant(e) d'étages.

Atelier 5 (45 minutes)

Dans le cadre du processus d'intégration dans le service des étages, vous formez aujourd'hui la/le gouvernant(e) d'étages aux opérations de répartition du travail des femmes et valets de chambre.

L'objectif de cette formation est qu'elle/il puisse comprendre les documents et démarches à effectuer afin de répartir le travail.

Procéder à cette formation.

La/le commis B tient le rôle du/de la/le gouvernant(e) d'étages.

Session 2021	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 sur 11

ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HÔTEL FLEURUS ****

Adresse : 168 rue du Moulin - Ville du centre d'examen (ou à proximité)

Téléphone : +33 – 0X.28.04.56.56 - Fax : +33 – 0X.28.04.56.50

E-mail : contact@hotelfleurus.com - Site web : www.hotelfleurus.fr

L'HÔTEL

Nombre de chambres : 150

- 60 chambres doubles « confort » 20 m²
dont 20 chambres PMR
- 20 chambres twin « confort » 20 m²
- 40 chambres doubles « supérieure » 30 m²
- 20 chambres twin « supérieure » 30 m²
- 10 junior suites 40 m²
- Nombre d'étages : 5
- Nombres d'ascenseurs : 3

Tarifs :

- Chambre « confort » : 175 € / nuit
- Chambre « supérieure » : 225 € / nuit
- Junior suite : 305 € / nuit
- Petit déjeuner buffet : 18 €
- Petit déjeuner express : 8 €
- Petit déjeuner continental en chambre : 15 €
- Parking : 12 € / jour
- Animal : 10 € / jour

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

- Taux d'occupation moyen annuel : 70%
- Durée moyenne de séjour : 1.8 jours
- Indice de fréquentation moyen : 1.4
- Ouverture sur 365 jours

SEGMENTATION DE CLIENTÈLE

- Clientèle loisirs : 40%
- Clientèle affaires : 60 %

SERVICES CLIENTS

Chambres :

- Literie grand confort 160x200 ou 100x200 cm
- Climatisation réversible, double vitrage
- Téléphone direct,
- Wifi gratuit, fibre optique,
- Télévision grand écran câblée satellite
(Bouquets TV beIN sports, Canal+ et Canalsat)
et radio
- Plateau courtoisie, coffre-fort, minibar
- Salles de bain équipées de douche à l'italienne
ou baignoire, sèche-cheveux, produits d'accueil
de la marque bio Botanica, WC séparés
- Alarme visuelle dans les chambres

Prestations supplémentaires en chambre supérieure :

- Lit grande largeur 180x200 ou 100x200 cm
- Machine Nespresso, ½ bouteille eau minérale
- Peignoir et chaussons
- Miroir grossissant

Prestations supplémentaires en Junior suite :

- Minibar gratuit (équipé de boissons soft)
- Kit rasage, kit dentaire
- Bouteille d'eau minérale gratuite
- Journal en chambre sur demande
- Soliflore dans la salle de bain (1 rose)
- Lit grande largeur 200 x 200 cm

Services annexes :

- Salle de remise en forme
- Carré « affaires » (ordinateur et imprimante)
- Kit bébé gratuit à la demande
- Service pressing (payant)
- Location de vélos adultes et enfants (payant)
- Location de vélos à assistance électrique
- Borne de recharge pour voiture électrique
- Borne d'e-conciergerie
- Parking fermé avec vidéo surveillance

RESTAURATION

- Espace restauration séminaires (12h00 - 14h30)
- Bar lounge avec snacks
- Restaurant « Le Cosy » ouvert uniquement le
soir, propose des buffets variés de produits
locaux (19h00 - 23h00)
- Service en chambre (7h00 - 22h00)

SALLES DE RÉUNION

- 4 salons climatisés avec lumière naturelle
- Salon Baudelaire : 136 m²
- Salon Rimbaud : 90 m²
- Salon Verlaine : 70 m²
- Salon Hugo : 50 m²

Session 2021	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 sur 11

ANNEXE 2 - FICHE RESERVATION « CLUB DE L'ÂGE D'OR »

HÔTEL FLEURUS FICHE CONTACT – RESERVATION GROUPE

Société/agence : Association Club de l'âge d'Or	Activité :
Nom du contact : M. PROUST – président Club	Tél : 04.91.36.53.63 ou 06.12.34.56.79
Dates : du 14 au 18 juin 2021	Courriel : b.proust @gmail.com
Nombre de personnes : 19	Demande prise par : Lucie
	Date de demande : 30 avril 2021
Type de manifestation :	
<input type="checkbox"/> journée étude <input type="checkbox"/> semi-résidentiel <input type="checkbox"/> résidentiel <input type="checkbox"/> location de salle <input checked="" type="checkbox"/> hébergement	

HEBERGEMENT

Dates	Nbre de # single	type	Nbre de # double	type
14 juin	5	Confort	7	Confort
15 juin	5	Confort	7	Confort
16 juin	5	Confort	7	Confort
17 juin	5	Confort	7	Confort
Tarifs			
Petits déjeuners	<input type="checkbox"/> continental <input checked="" type="checkbox"/> buffet <input type="checkbox"/> inclus <input type="checkbox"/> non inclus			
Informations séjour	Attention 3 twins.....			

SALONS

Besoin en salle : plénière (A.G.) sous-commission

Matériel dans salle de réunion et sous-commission :

Type de mise en place : en U de 16 heures à 18 heures le 15 juin.....

Instructions particulières : micro, vidéo projecteur.

Tarifs proposés : 150 €.....

RESTAURATION

Pauses accueil matin après-midi

Heures :

Déjeuners :

Diners : tous les soirs à 19h00 au calme.- menu à envoyer par mail.

Modalités de règlement

50% arrhes demandées - solde sera réglé au départ. Avec m. PROUST.....

Règlement des extras et de la taxe de séjour par les participants.

Observations

Envoi « Rooming list » et détail organisation - voir organisateur à l'arrivée pour réservation vélo à assistance électrique

Prévoir un cocktail de bienvenue à l'arrivée des clients vers 16 heures.....

Voir adjoint au responsable hébergement pour organisation et accueil. VIP.....

Session 2021	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 sur 11

ANNEXE 3 - ROOMING-LIST « CLUB DE L'ÂGE D'OR »

ROOMING-LIST GROUPE « CLUB DE L'AGE D'OR » du 14 au 18 juin 2021

		Nbre pers.	Type de chambre	Observations
M.Mme Jean	BRIAND	2	double confort	Chambre au rez-de-chaussée ou chambre PMR
M. Gustave	DAUDET	1	single confort	Souhaite chambre à côté de mme TRIOLET.
Madame Elsa	DAVID-NEEL	1	single confort	
M.Mme Victor	DELAFONTAINE	2	double confort	
Mme Marcelle Mme Colette	FLAUBERT POE	2	twin confort	
M. Paul M. Edmond	HUGO PREVERT	2	twin confort	
M.Mme Aristide	LAMARTINE	2	double confort	Chambre au dernier étage de préférence.
M.Mme Boris	PROUST	2	double confort	
M.Mme Jacques	ROSTANG	2	twin confort	
Mme Alexandra	SAND	1	single confort	Difficultés pour se déplacer.
Mme Georges	TRIOLET	1	single confort	Souhaite chambre à côté de m.DAUDET.
Mme Alphonsine	VIAN	1	single confort	Souhaite un oreiller en garnissage synthétique.

Session 2021	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 sur 11

ANNEXE 4 - Planning de travail hebdomadaire du service étages

Planning sur 7 jours

POSTES	NOMS	J-1 XX/05	J XX/05	J+1 XX/05	J+2 XX/05	J+3 XX/05	J+4 XX/05	J+5 XX/05
Gouvernant(e) Générale	Julie						R	R
Assistant(e) Gouvernante	Sandrine	R	R					
Gouvernant(e) d'étages	Camille			R	R			
Femme de chambre	Josée	R	R					RTT
Femme de chambre	Denise		R	R				
Femme de chambre	Elia			R	R			
Femme de chambre	Charlotte				R	R	RTT	
Femme de chambre	Valérie					R	R	
Femme de chambre	Didier						R	R
Femme de chambre	Florence	R					RTT	R
Femme de chambre	Georgina	R	R					
Femme de chambre	Maria			R	R			
Femme de chambre	Béatrice					R	R	
Equipier	Paul	R	R					
Equipier	Gérald			R	R			
Lingère	Martine						R	R

Prévisions d'activité fournies par la réception sur 7 jours

Jours	J-1 JJ/MM	J JJ/MM	J+1 JJ/MM	J+2 JJ/MM	J+3 JJ/MM	J+4 JJ/MM	J+5 JJ/MM
T.O. prévisionnel	74.66%	64.00%	75.33%	78.45%	56.00%	64.00%	72.00%

Session 2021	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 sur 11

ANNEXE 5 - ATTRIBUTION DES SERVICES PAR ÉTAGE

→ Le standard de production est de **16 crédits**

SERVICE N = Nord S = Sud	CRÉDITS	NUMÉROS DE CHAMBRE	FEMME/VALET DE CHAMBRE
1N	16	101 – 102 – 103 -104 – 105 – 106 – 107 108 – 109 – 118 – 120 – 135 – 137 – 139 - 141	Valérie
1S	16	110 – 111 – 112 – 114 – 115 – 116 – 117 119 – 121 – 123 – 125 – 127 – 129 – 131 - 133	Denise
2N	16	201 – 202 – 203 - 204 – 205 – 206 – 207 208 – 209 – 218 – 220 – 235 – 237 – 239 - 241	Didier
2S	16	210 – 211 – 212 – 214 – 215 – 216 – 217 219 – 221 – 223 – 225 – 227 – 229 – 231 - 233	Georgina
3N	16	301 – 302 – 303 - 304 – 305 – 306 – 307 308 – 309 – 318 – 320 – 335 – 337 – 339 - 341	Josée
3S	16	310 – 311 – 312 – 314 – 315 – 316 – 317 319 – 321 – 323 – 325 – 327 – 329 – 331 - 333	Charlotte
4N	16	401 – 402 – 403 - 404 – 405 – 406 – 407 408 – 409 – 418 – 420 – 435 – 437 – 439 - 441	Béatrice
4S	16	410 – 411 – 412 – 414 – 415 – 416 – 417 419 – 421 – 423 – 425 – 427 – 429 – 431 - 433	Florence
5N	16	501 – 502 – 503 - 504 – 505 – 506 – 507 508 – 509 – 518 – 520 – 535 – 537 – 539 - 541	Elia
5S	16	510 – 511 – 512 – 514 – 515 – 516 – 517 519 – 521 – 523 – 525 – 527 – 529 – 531 - 533	Maria

Les chambres 06 et 10 sont des junior suites et comptent pour 2 crédits (en départ ou en recouche).

ANNEXE 6A - ÉTAT D'OCCUPATION DES CHAMBRES DU JOUR

ÉTAGE 1 – NORD

ÉTAGE 1 – SUD

Chambre	État	Arrivée	Départ	Prénom	Chambre	État	Arrivée	Départ	Prénom
101	R	J-2	J+1	Valérie	110	R	J-1	J+1	Valérie
102	L				111	R	J-1	J+1	Valérie
103	L				112	D	J-1	J	BLOQUÉE
104	R	J-1	J+2	Valérie	114	R	J-2	J+3	Valérie
105	D	J-4	J	Valérie	115	L			
106	R	J-2	J+3	Valérie	116	D	J-2	J	Valérie
107	L				117	D	J-2	J	Valérie
108	D	J-1	J	BLOQUÉE	119	L			
109	D	J-1	J	Valérie	121	R	J-5	J+1	Valérie
118	L				123	R	J-5	J+1	Maria
120	L				125	R	J-5	J+1	Maria
135	D	J-2	J	Valérie	127	D	J-2	J	Maria
137	R	J-3	J+2	Valérie	129	D	J-2	J	Maria
139	L				131	R	J-1	J+1	Maria
141	D	J-3	J	Valérie	133	R	J-1	J+1	Maria

R : recouche – D : départ – L : libre propre

Session 2021	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 sur 11

ANNEXE 6B - ÉTAT D'OCCUPATION DES CHAMBRES DU JOUR

ÉTAGE 2 – NORD

Chambre	État	Arrivée	Départ	Prénom
201	D	J-2	J	Didier
202	D	J-2	J	Didier
203	L			
204	L			
205	R	J-1	J+3	Didier
206	R	J-1	J+3	Didier
207	L			
208	L			
209	D	J-1	J	BLOQUÉE
218	L			
220	R	J-2	J+3	Didier
235	L			
237	L			
239	R	J-2	J+3	Didier
241	D	J-3	J	Didier

ÉTAGE 2 – SUD

Chambre	État		Arrivée	Départ	Prénom
210	L				
211	R		J-2	J+2	Didier
212	R		J-1	J+1	Didier
214	D		J-1	J	Didier
215	R		J-1	J+1	Didier
216	R		J-1	J+1	Didier
217	R		J-1	J+1	Didier
219	R		J-1	J+1	Didier
221	D		J-1	J	Didier
223	L				
225	D		J-1	J	BLOQUÉE
227	R		J-2	J+1	Charlotte
229	D		J-1	J	Charlotte
231	D		J-1	J	Charlotte
233	D		J-1	J	Charlotte

R : recouche – D : départ – L : libre propre

ÉTAGE 3 – NORD

Chambre	État	Arrivée	Départ	Prénom
301	R	J-1	J+1	Florence
302	D	J-3	J	Florence
303	R	J-1	J+2	Florence
304	D	J-3	J	Florence
305	L			
306	L			
307	R	J-1	J+1	Elia
308	D	J-4	J	Elia
309	R	J-1	J+1	Elia
318	D	J-2	J	Elia
320	R	J-1	J+2	Elia
335	D	J-1	J	Elia
337	L			
339	L			
341	R	J-1	J+2	Béatrice

ÉTAGE 3 – SUD

Chambre	État	Arrivée	Départ	Prénom
310	L			
311	R	J-1	J+1	Charlotte
312	R	J-1	J+1	Charlotte
314	L			
315	L			
316	D	J-3	J	Charlotte
317	D	J-5	J	Charlotte
319	R	J-1	J+1	Charlotte
321	R	J-1	J+1	Charlotte
323	R	J-1	J+1	Charlotte
325	R	J-1	J+1	Charlotte
327	D	J-4	J	Charlotte
329	D	J-6	J	Charlotte
331	R	J-1	J+1	Charlotte
333	D	J-6	J	Charlotte

R : recouche – D : départ – L : libre propre

Session 2021	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	10 sur 11

ANNEXE 6C - ÉTAT D'OCCUPATION DES CHAMBRES DU JOUR

ÉTAGE 4 – NORD

ÉTAGE 4 – SUD

Chambre	État	Arrivée	Départ	Prénom
401	R	J-1	J+2	Béatrice
402	R	J-1	J+2	Béatrice
403	R	J-1	J+2	Béatrice
404	L			
405	D	J-4	J	Béatrice
406	R	J-1	J+2	Béatrice
407	R	J-1	J+2	Béatrice
408	R	J-3	J+2	Béatrice
409	D	J-2	J	Béatrice
418	R	J-1	J+2	Béatrice
420	R	J-1	J+2	Béatrice
435	R	J-1	J+2	Béatrice
437	R	J-1	J+2	Béatrice
439	R	J-1	J+2	Béatrice
441	D	J-2	J	Béatrice

Chambre	État	Arrivée	Départ	Prénom
410	D	J-1	J	Florence
411	D	J-1	J	Florence
412	R	J-1	J+1	Florence
414	R	J-3	J+2	Florence
415	R	J-1	J+1	Florence
416	D	J-2	J	Florence
417	R	J-2	J+1	Florence
419	D	J-3	J	Florence
421	D	J-5	J	Florence
423	D	J-5	J	Florence
425	D	J-3	J	Florence
427	L			
429	L			
431	L			
433	D	J-3	J	BLOQUÉE

R : recouche – D : départ – L : libre propre

ÉTAGE 5 – NORD

ÉTAGE 5 – SUD

Chambre	État	Arrivée	Départ	Prénom
501	R	J-1	J+1	Elia
502	D	J-1	J	Elia
503	D	J-1	J	Elia
504	R	J-5	J+1	Elia
505	R	J-3	J+1	Elia
506	L			
507	L			
508	R	J-2	J+1	Elia
509	R	J-3	J+2	Elia
518	R	J-1	J+1	Elia
520	L			
535	L			
537	R	J-1	J+1	Elia
539	R	J-1	J+1	Elia
541	L			

Chambre	État	Arrivée	Départ	Prénom
510	R	J-3	J+2	Maria
511	L			
512	L			
514	R	J-1	J+1	Maria
515	R	J-3	J+1	Maria
516	D	J-3	J	Maria
517	D	J-3	J	Maria
519	R	J-1	J+1	Maria
521	R	J-2	J+1	Maria
523	L			
525	L			
527	R	J-2	J+1	Maria
529	L			
531	L			
533	R	J-2	J+1	Maria

R : recouche – D : départ – L : libre propre

Session 2021	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	11 sur 11