

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°3**

**JEUDI 27 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
<b>SUJET 3</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	1 sur 7

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
<b>Pause repas 30 min hors temps d'épreuve</b>		
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

### **Zamana Ecolodge & Spa\*\*\*\***

Le Zamana Ecolodge & Spa est un hôtel familial insolite situé au cœur d'un jardin boisé. Des arbres majestueux laissent découvrir en leur cœur de belles cabanes en bois. Ce domaine d'exception en harmonie avec la nature marie écologie, confort et élégance. Il propose aussi des bungalows au bord de l'eau face à une piscine naturelle.

Les propriétaires ont développé leurs offres envers les couples et la clientèle affaires désirant se ressourcer. Ils souhaitent initier le personnel à la pratique du « cross-selling ».

#### **Documents disponibles**

Annexe 1 - Fiche signalétique de l'établissement

Annexe 2 - Tarifs séminaires

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 3</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	2 sur 7

Vous êtes adjoint(e) 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 management de la relation client : négociation commerciale ;
- 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 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 jugé pertinent dans le cadre de la réalisation de cette épreuve.

Lors de ce briefing, rappeler l'intérêt pour l'hôtel de pratiquer le « cross-selling ». Expliquer au personnel comment procéder lors de l'accueil de la clientèle.

Le commis A et le commis B tiennent le rôle d'employé(e)s polyvalent(e)s.  
Ils peuvent aussi avoir un rôle de soutien logistique.

### **Atelier 2 (45 minutes)**

L'hôtel attire une clientèle d'affaires qui y voit un lieu approprié pour des actions de team building. Un rendez-vous est prévu ce jour avec madame/monsieur RIGY, responsable de la société « BIOGWA », pour organiser un team building.

Accueillir madame/monsieur RIGY.  
Mener la négociation commerciale.

La commission d'interrogation tient le rôle de madame/monsieur RIGY.

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 3</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	3 sur 7

### **Atelier 3 (30 minutes)**

La direction de l'établissement souhaite produire un service sur mesure aux clients destiné à prolonger leur expérience « nature ». Elle a prévu d'installer un minibar connecté dans les bungalows.

Vous avez pour mission de rechercher les produits qui seront mis à disposition dans le minibar.

Réaliser un diaporama afin de présenter :

- le nouveau minibar ;
- le contenu du minibar.

Réaliser le document demandé en autonomie.

### **Atelier 4 (45 minutes)**

Vous êtes responsable de la mise en place des minibars dans les bungalows.

Réunir votre équipe pour les informer :

- des différentes étapes de l'installation des minibars jusqu'à leur mise en service ;
- de la gestion au quotidien de ce service ;
- des moyens à disposition pour développer le chiffre d'affaires de cette nouvelle prestation.

Animer la réunion. Utiliser le diaporama réalisé en atelier 3.

Les commis A et B et la commission d'interrogation tiennent le rôle d'employé(e)s polyvalent(e)s.

### **Atelier 5 (45 minutes)**

La direction de l'établissement veut mettre l'accent sur la qualité des prestations et souhaite mettre en place un autocontrôle dans les bungalows.

Former vos employés(ées) à l'autocontrôle des bungalows.

Les commis A et B tiennent le rôle des employé(e)s polyvalent(e)s.

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 3</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	4 sur 7

## ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

### HÔTEL ZAMANA ÉCOLOGE & SPA\*\*\*\*

Adresse : 3 Chemin de la source - XXXXXX Ville du centre d'examen (ou à proximité)  
 Téléphone : + 33 – 0X.59.60.61.70 - Mobile : +33 – 0X. 69.70.71.72  
 Fax : +33 – 0X. 59.60.62.70  
 E-mail : [contact@zamana.com](mailto:contact@zamana.com) - Site Web : [www.zamana.com](http://www.zamana.com)

#### HÉBERGEMENTS

<p>Nombre d'habitations : 16  <b>8 cabanes dans les arbres :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 cabanes « Standard » 25 m<sup>2</sup></li> <li>- 2 cabanes « Luxe » 40 m<sup>2</sup></li> </ul> <p><b>8 bungalows personnalisés</b></p> <p><b>Cabane « Standard » - capacité 2 personnes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chambre avec lit à l'italienne</li> <li>- Salle d'eau avec douche hydromassante et ciel de pluie</li> <li>- Toilettes séparées</li> <li>- Balcon</li> <li>- Interphone</li> <li>- Plateau de courtoisie</li> <li>- Coffre-fort</li> <li>- Ventilation naturelle</li> <li>- Passerelle privative au Spa</li> </ul>	<p><b>Cabane « Luxe » - capacité 2 à 3 personnes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Équipements identiques à la cabane standard</li> <li>- Coin repas</li> <li>- Salon</li> <li>- Jacuzzi sur la terrasse sans vis-à-vis</li> </ul> <p><b>Bungalow - capacité 2 à 3 personnes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lit à l'italienne</li> <li>- Salle d'eau avec douche hydromassante et ciel de pluie</li> <li>- Salon</li> <li>- Canapé convertible 1 place</li> <li>- Terrasse avec table et balancelle</li> <li>- Coffre-fort</li> <li>- Ventilation naturelle</li> </ul> <p>- Wifi dans tous les hébergements</p>
---	--

#### TARIFS

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cabane standard : 250 €</li> <li>- Cabane luxe : 330 €</li> <li>- Supplément 3ème personne : 50 €</li> <li>- Bungalows : 190 €</li> <li>- Supplément 3ème personne : 35 €</li> <li>- Animaux : 20 €</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxe de séjour : selon ville du centre d'examen</li> <li>- Petit-déjeuner buffet : 25 €</li> <li>- Petit-déjeuner en habitation : 30 €</li> <li>- ½ pension : 39 € (obligatoire vendredi / samedi soir)</li> </ul>
---	---

#### SEGMENTATION CLIENTÈLE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux d'occupation moyen annuel : 90 %</li> <li>- Durée moyenne de séjour : 3,5 jours</li> <li>- Ouverture saisonnière du 01/04 au 30/10</li> <li>- Indice de fréquentation : 1,9</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientèle individuelle : 75 %</li> <li>- Clientèle séminaire : 15 %</li> <li>- Clientèle groupe : 10 %</li> </ul>
--	--

#### SERVICES ANNEXES

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espace spa interne à l'hôtel : 1 h d'accès est offerte aux clients logés sur réservation</li> <li>- Jacuzzi, hamann, sauna, bain japonais</li> <li>- Massage sur réservation</li> <li>- Atelier de yoga</li> <li>- Piscine naturelle</li> <li>- Boutique</li> <li>- Voiturette électrique pour déplacement sur le site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités annexes avec des partenaires extérieurs sur demande à la réception (parapente, randonnées, accrobranche, canoé...)</li> <li>- Espace de tri sélectif des déchets</li> <li>- 2 salles de séminaire modulables                         <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Passion : capacité 50 personnes en U</li> <li>✓ Cannelle : capacité 25 personnes en U</li> </ul> </li> </ul>
--	---

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 3</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	5 sur 7

## RESTAURATION

- |   |  |
|---|--|
| - Le restaurant « le poisson rouge » propose une carte classique et végétarienne avec des produits locaux et bio exclusivement.<br>Capacité 40 couverts | - petits déjeuners entre 6h30 et 10h<br>- déjeuners entre 12h et 14h30<br>- diners entre 19h30 et 21h. |
|---|--|

## TARIFS ANNEXES

- |   |       |
|---|-------|
| • <b>Massages*</b> 45 minutes :   | 90 €  |
| • <b>Massages*</b> 1 h 15 :<br>(Détente, Sérénité, Détox, crânien, plantaire, Californien, Ayurvédique, Kashmir, Shiatsu ...) | 135 € |

\*Nos massages sont des modelages corporels, des soins de beauté et de bien-être, non thérapeutiques et non médicalisés.

- |  |       |
|--|-------|
| • <b>Escapades et rituels de soins</b> en duo, 45 minutes :  | 140 € |
| • <b>Escapades et rituels de soins</b> en duo, 1 h 45 :<br>(Saint Valentin pour 2, Complice, Lune de Miel...)                          | 340 € |
| • <b>Soins corps, visage</b> : de 90 à 145 €, de 45 minutes à 1 h 15<br>(relaxant, complet, nourrissant, au miel, hydratant, détox...) |       |
| • <b>Sauna Jacuzzi, Hamann, bain japonais</b> : de 35 à 190 €, de 30 minutes à 2 h 45  |       |

## POSITIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

Les propriétaires de Zamana Ecolodge & Spa ont voulu créer un lieu de déconnexion totale, sans pollution. Ni télévision, ni téléphone dans les habitations, une harmonie parfaite avec la nature est l'objectif voulu.

Des attentions particulières sont portées aux clients. Le personnel est très réactif et produit un service sur mesure.

Chaque habitation est différente dans son agencement et sa décoration cela permet au client de vivre à chaque fois une nouvelle expérience.

Tous les bungalows ainsi que deux des cabanes sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 3</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	6 sur 7

## Annexe 2 - TARIFS SÉMINAIRES

### SÉMINAIRES

TYPES DE FORFAIT	COMPOSITION	PRIX (par personne)
<b>JOURNÉE D'ÉTUDE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Location salle de réunion</li> <li>- 2 pauses « classique »</li> <li>- Déjeuner</li> </ul>	Journée 95 € ½ journée 60 €
<b>SEMI-RÉSIDENTIEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Location salle de réunion</li> <li>- Logement en bungalows</li> <li>- Petit-déjeuner</li> <li>- 2 pauses « classique »</li> <li>- Déjeuner</li> </ul>	240 €
<b>RÉSIDENTIEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Location salle de réunion</li> <li>- Logement en bungalows</li> <li>- Petit-déjeuner</li> <li>- 2 pauses « classique »</li> <li>- Déjeuner</li> <li>- Dîner</li> </ul>	270 €

Possibilité d'hébergement en cabanes standards : supplément 20 €/personne

### PAUSES ET CAFÉ D'ACCUEIL

TYPES DE PAUSE	COMPOSITION	PRIX
<b>CLASSIQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boissons chaudes</li> <li>- Eaux plates et gazeuses</li> <li>- Jus de fruits frais</li> <li>- Viennoiseries ou pâtisseries de la région</li> </ul>	inclus dans les forfaits salons et séminaires ci-dessus  À la carte : 10 €
<b>LOCALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boissons chaudes</li> <li>- Eaux plates et gazeuses</li> <li>- Jus de fruits pressés</li> <li>- Pâtisseries de la région</li> </ul>	en supplément dans les forfaits salons et séminaires ci-dessus : 5 € À la carte : 15 €
<b>CAFÉ D'ACCUEIL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boissons chaudes</li> <li>- Eaux plates et gazeuses</li> </ul>	À la carte : 5 €

NB : les pauses sont proposées entre 9 h 30 et 10 h 30 et entre 15 h 30 et 16 h 30.  
*Toutes nos préparations sont susceptibles de contenir des allergènes.*

Prix nets T.T.C.

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 3</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	7 sur 7