

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°4

VENDREDI 28 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 4	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	1 6

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 chacune**. 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

So&Mu Hostel

L'auberge de jeunesse So&Mu est située en plein centre de la ville du centre d'examen. Pensé pour la génération des Millennials, cet hostel propose un véritable lieu de vie, où les maitres mots sont convivialité et partage dans une ambiance « lifestyle ». Le bar et le lounge sont ouverts à tou(te)s et proposent des soirées évènements.

L'objectif de la direction est de s'engager dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) permettant de motiver et impliquer ses collaborateurs ainsi que satisfaire les clients sensibles à ce thème.

Documents disponibles

Annexe 1 - Fiche signalétique de l'établissement

Annexe 2 - Analyse des coûts des produits d'entretien

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 4	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 6

Vous êtes assistant d'exploitation de l'établissement So&Mu Hostel.

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 d'équipe : formation ;
- une situation de production de services en autonomie
- une situation de management de la relation client : négociation commerciale ;
- une situation de management d'équipe : animation de réunion.

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 de tout élément vous paraissant pertinent dans le cadre de la réalisation de l'épreuve.

Définir le principe d'une démarche R.S.E. et présenter le processus.

Les commis A et B tiennent les rôles d'agents hôteliers polyvalents.

Ils peuvent aussi avoir un rôle de soutien logistique.

Atelier 2 (45 minutes)

Une vigilance toute particulière est accordée à l'utilisation des produits d'entretien. Il s'avère qu'une augmentation de la consommation de ceux-ci a été constatée. Une formation est prévue. L'objectif est de reprendre les fondamentaux de l'entretien de la salle de bain et de sensibiliser les collaborateurs/collaboratrices à l'utilisation raisonnée de produits d'entretien.

Conduire la formation au nettoyage de la salle de bain à blanc.

Le/la commis A, tiennent le rôle d'agents hôteliers polyvalents.

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 4	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 6

Atelier 3 (30 minutes)

La direction a décidé de communiquer fortement sur l'engagement de l'établissement à la démarche RSE.

Concevoir un affichage sur ce thème destiné à informer les clients.

Réaliser le support demandé.

Atelier 4 (45 minutes)

L'établissement souhaite se développer sur le marché international. L'objectif est d'être commercialisé par les OTA's (Online Travel Agencies) et de faire valoir l'engagement RSE de l'hôtel.

Un rendez-vous est prévu avec madame ou monsieur RUNNER, Travel manager anglophone, chez Hostelbooking, afin de lui présenter votre entreprise et ses atouts, notamment votre démarche R.S.E.

Vous espérez que cet entretien débouchera sur une collaboration commerciale.
L'objectif est de conclure un contrat avec cette OTA's tout en valorisant la démarche RSE.

Pour manifester l'intérêt que vous portez à vos clients le début de l'entretien se réalise en anglais.

Accueillir madame ou monsieur RUNNER.
Utiliser le support réalisé en atelier 3.

La commission d'interrogation tient le rôle de madame ou monsieur RUNNER.

Atelier 5 (45 minutes)

Dans le cadre de votre démarche R.S.E., vous souhaitez dynamiser l'esprit d'équipe de votre personnel et développer sa motivation.
Vous organisez une réunion avec votre équipe destinée à présenter vos propositions et votre plan d'action sur cette thématique

Animer la réunion.

Les commis A et B tiennent le rôle d'agents hôteliers polyvalents.
La commission d'interrogation tient le rôle du/de la team leader accueil.

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

ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

So&Mu Hostel

52 boulevard Pythagore
 xxxxx Ville du centre d'examen
 xx.78.23.62.32
 contact@So&MuHostel.com
 www.So&MuHostel.com

L'HÉBERGEMENT	RESTAURATION
<p>Seul ou partagé le client a le choix de 169 chambres, 590 lits répartis dans différentes unités :</p> <ul style="list-style-type: none"> Chambres individuelles ou familiales (2, 3, 4, 5, 6 personnes). Les sanitaires sont privatifs. Chambres à usage collectif, dortoirs (6, 8, 10 ou 12 hôtes). Les sanitaires sont communs <p>Toutes les chambres sont équipées d'oreillers, couettes, casier sécurisé sous les lits, appliques liseuses Les salles de bain sont équipées de gel douche et savon en distributeur</p>	<ul style="list-style-type: none"> Petit déjeuner servi dans la salle commune en buffet de 6 h 30 à 11 h 00 Le So&Mu lounge propose une restauration snacking tout au long de la journée Le So&Mu bar, idéal pour terminer une journée de travail ou pour donner le coup d'envoi de la soirée
	SERVICES CLIENTS
	<ul style="list-style-type: none"> Cuisine collaborative Laverie équipée de machines à laver et sèche-linges Local Bagagerie Réception 24 h/24 h Air conditionné Hostel non-fumeur Wifi gratuit Location de vélo payante Zone de jeux
	SERVICES DIGITAUX
	<p>L'ensemble de l'établissement est conçu pour inciter aux échanges, à l'intérieur, entre les hôtes (via une application mobile géo-sociale téléchargeable) et avec l'extérieur grâce à des animations et des concerts. L'équipement numérique et électrique a aussi été « survitaminé ». Toutes les chambres sont dotées de prises individuelles USB (une par lit) pour recharger les smartphones ou les tablettes. Le puissant réseau wi-fi gratuit de l'hôtel dispensant ses connexions internet sans fil partout.</p>
TARIFS	
<ul style="list-style-type: none"> Chambre individuelle ou familiale à partir de 60 € Lit dans un dortoir à partir de 27 € par lit Petit déjeuner buffet : 6,50 € Panier repas : 8,50 € Taxe de séjour : selon ville du centre d'examen Kit linge plat : 6 € Kit linge salle de bain : 5 € Kit produits d'accueil : 4 € 	
INDICATEURS D'ACTIVITÉS	
<ul style="list-style-type: none"> Taux d'occupation : 82 % Prix moyen : 43 € Durée moyenne de séjour : 2,8 Clientèle individuelle : 66 % Clientèle groupe : 34 % Clientèle étrangère : 15 % 	

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET 4	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 6

ANNEXE 2 - ANALYSE DES COÛTS DES PRODUITS D'ENTRETIEN

CODE PRODUIT	DÉSIGNATION PRODUIT	Prix unitaire HT	Quantités N-1	Coût cumulé HT N-1	Coûts cumulé HT N-1 au 30/04/2020	Quantités N au 30/04/2021	Coûts cumulé HT N au 30/04/2021	Écart au 30/04/2021
MULTI001	Nettoyant multi surfaces BIDON 5L	37,26 €	51	1 900,26 €	950,13 €	31	1 155,06 €	+ 204,93 €
DETR002	Détartrant WC 5L	35,29 €	304	10 728,16 €	5 364,08 €	188	6 634,52 €	+ 1 270,44 €
DESIN003	Détergent /Désinfectant 5L	37,89 €	405	15 345,45 €	7 672,72 €	263	9 965,07 €	+ 2 292,35 €
GANT100M	GANTS USAGE UNIQUE 100 pièces	3,08 €	101	311,08 €	155,54 €	60	184,80 €	+ 29,26 €
SACP008	SAC POUBELLE INTER 110L Noir Carton 200 pièces	51,62 €	13	671,06 €	335,53 €	7	361,34 €	+ 25,81 €
VINAI010	VINAIGRE BLANC 1L	0,75 €	507	380,25 €	190,12 €	250	187,5 €	- 2,62 €
DÉS0018	Désodorisant 5L	60,72 €	203	12 326,16 €	6 163,08 €	90	5 464,8 €	- 698,28 €
TOTAL EN €					20 831,20 €		23 953,09	+ 3 121,89 €

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