

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

LUNDI 30 MAI 2022

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'évaluation à l'issue de l'épreuve.

Session 2022	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 9

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 service 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

EHPAD « Les Cèdres »

L'EHPAD « Les Cèdres » du groupe KOREA est situé dans la région du centre d'examen. Il comporte 80 chambres, principalement individuelles, dont une unité Alzheimer de 10 chambres.

Le groupe KOREA possède, en France et en Europe, des établissements alliant confort hôtelier, convivialité et soins de qualité.

Soucieux de la bienveillance de ses résident(e)s et du personnel, l'établissement met tout en œuvre pour former ses équipes aux protocoles sanitaires et pour aménager des espaces confortables et ergonomiques. Il souhaite développer les animations et améliorer la communication avec les familles afin de préserver et de garantir la satisfaction de ses résident(e)s.

Documents disponibles

Document 1 - Fiche signalétique de l'établissement

Document 2 - L'accueil des clients en EHPAD. Avis clients du site « Papyhappy »

Document 3 - Les animations en EHPAD

Document 4 - Le circuit du linge

Document 5 - Tri du linge et codes couleur

Vous êtes adjoint responsable du service hébergement de l'établissement.

Session 2022	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 9

Nous sommes le (date du jour). Vous débutez votre journée de travail en l'absence de personnel, par votre prise de poste suivie du lancement de la journée avec l'équipe.

Vous serez ensuite amené à gérer les 4 situations professionnelles suivantes :

- une situation de management d'équipe ;
- une situation de production de services en autonomie ;
- une situation de management de la relation client ;
- une situation de management d'équipe.

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. 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 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)

Prise de poste (15 minutes + 5 minutes d'échanges avec la commission d'évaluation)

Prendre connaissance des nouvelles informations qui vous seront remises à l'entrée dans l'atelier 1. Traiter la/les situation(s) qui vous paraît(ssent) prioritaire(s).

La commission d'évaluation peut être amenée à participer pendant la/les situation(s).

Lancement de journée (25 minutes)

Animer le briefing des deux employés.

Profiter de ce briefing pour rappeler à votre nouvelle équipe issue de l'hôtellerie traditionnelle, les spécificités du travail en EHPAD (résident(e)s, personnel et services).

Les commis A et B tiennent les rôles d'Agents de Service Hôtelier » (A.S.H) nouvellement recrutés.

Atelier 2 (45 minutes)

Votre mission du jour consiste à former cette nouvelle équipe d'A.S.H. aux procédures de bio nettoyage de la salle de bain. Procéder à la formation des deux nouveaux A.S.H.

Les commis A et B tiennent les rôles des ASH.

Atelier 3 (30 minutes)

Vous avez rendez-vous cet après-midi avec madame ou monsieur WILXON qui souhaite découvrir l'établissement. Elle/il envisage de placer prochainement sa mère en EHPAD.

Afin de préparer au mieux cet entretien, vous réalisez une présentation numérique de votre structure que vous exploiterez en atelier 4.

Réaliser le document demandé en autonomie.

Session 2022	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 9

Atelier 4 (45 minutes)

Vous recevez madame ou monsieur WILXON qui a consulté le site « Papyhappy », plateforme collaborative et comparative des logements pour seniors.

Ce(tte) client(e) britannique souhaite visiter votre établissement. Malheureusement, toutes les chambres sont occupées et leur visite ne sera pas possible.

Présenter l'établissement, ses services et ses valeurs à votre interlocutrice/eur en intégrant le support numérique conçu en atelier 3. Vous personnalisez son accueil dans sa langue maternelle.

La commission d'évaluation tient le rôle de madame ou monsieur WILXON.

Atelier 5 (45 minutes)

Les pertes de linge des résidents représentent un réel problème au quotidien. Elles engendrent de nombreuses plaintes des familles.

Vous avez décidé d'organiser une réunion afin de sensibiliser l'équipe et de rappeler les procédures en vigueur.

Vous insistez plus particulièrement sur les points suivants : le marquage et le tri du linge, le circuit du linge et sa distribution.

Les commis A et B tiennent le rôle des A.S.H nouvellement arrivés

La commission d'évaluation tient le rôle d'une ASH qui a 6 mois d'ancienneté.

Session 2022	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 9

EHPAD « LES CÈDRES »

HÔTELLERIE

Les prestations hôtelières sont de qualité et la décoration intérieure soignée. Les chambres sont confortables, principalement individuelles. Elles sont équipées d'une salle de bain adaptée pour les personnes à mobilité réduite (PMR), d'un lit médicalisé, d'un signal d'appel, d'un téléphone, d'une télévision et d'un accès internet. Les résident(e)s peuvent apporter des meubles ou tableaux pour personnaliser leur chambre.

Un service de lingerie assure l'entretien du linge de chambre, des tenues professionnelles ainsi que le linge des résident(e)s, dont le trousseau est marqué à l'aide d'un code barre pour assurer la traçabilité. Le linge sale est récupéré tous les jours puis lavé et distribué par la lingère deux fois par semaine.

LES ESPACES DE VIE ET CONVIVIALITÉ

Cet établissement offre un cadre de vie privilégié avec de nombreux espaces de vie et de convivialité : salons, terrasse, restaurant...

Cet EHPAD bénéficie de calme et de verdure dans un parc avec parking. Tout est fait afin de faciliter les visites des familles. La pièce de vie donne sur une belle et grande terrasse pour profiter du jardin dès les beaux jours. Des bacs de cultures sont adaptés pour s'adonner au jardinage.

Des espaces salons, une salle d'animation et de kinésithérapie, un salon de coiffure et pédicure et un espace de stimulation multi sensorielle participent au bien être des résidents.

L'établissement a obtenu le label qualité « Humanitude » qui garantit la bientraitance des résident(e)s et du personnel. Il répond également à des normes de développement durable et d'accessibilité pour les P.M.R. : eau chaude assurée par des capteurs solaires, isolation par l'extérieur, récupération des eaux de pluie, ampoules led, potager ...

UNE RESTAURATION DE QUALITÉ

Les résidents bénéficient de quatre repas servis dans la salle de restaurant ou en chambre (uniquement pour le petit-déjeuner).

Les repas confectionnés sur place, principalement avec des produits locaux issus de l'agriculture biologiques, sont établis avec soin dans le respect du régime alimentaire de chacun(e). Ils sont servis dans une salle de restaurant lumineuse sur des tables rondes de 4 personnes nappées et joliment décorées.

Chaque jour, les résidents peuvent convier des proches au restaurant en prévenant la veille.

LES ANIMATIONS

Le directeur souhaite une ambiance chaleureuse et conviviale et de nombreuses activités sont mises en place quotidiennement avec des intervenant(e)s internes et externes.

Durant « la semaine de l'âge d'or », une multitude d'animations et de partenariats sont mis en œuvre. Par ailleurs, des échanges intergénérationnels ont également lieu régulièrement.

L'établissement possède un minibus pour les sorties à l'extérieur.

Session 2022	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 9

Document 2 – Extrait du site d'avis de logement seniors «Papyhappy »

Papyhappy l'expert du logement senior
Papyhappy vous aide à trouver le logement adapté à vos besoins et à vos attentes.



Un site internet collaboratif

Une plateforme collaborative et comparative qui référence TOUS les hébergements pour seniors. Consultez les avis d'autres familles et partagez à votre tour votre propre expérience.



Un accompagnement personnalisé

Un conseiller vous accompagne dans la recherche d'un futur logement senior (EHPAD, résidence seniors). A votre écoute, les conseillers vous trouvent la résidence qui vous correspond.



Des visites en client mystère

Présente sur le terrain, une équipe d'experts visite et évalue les résidences en client mystère. Retrouvez tous les avis Papyhappy sur les résidences visitées par nos experts.

Extrait d'avis :



De la famille

📅 Avis posté le 20/01/2020, respectant nos règles de publication

L'établissement est agréable, les chambres tout à fait correctes. Le point noir est que du fait de la grande surface vitrée, la chaleur est difficilement supportable lors de la canicule, les chambres n'étant pas climatisées. Le personnel est excessivement sympathique et dévoué mais parfois en sous-nombre. Ce qui fait la différence dans le choix d'un EHPAD c'est l'attention portée au (ou à la) résident(e).

Note générale



August 2018

L'avis du client mystère Papyhappy

La résidence propose des chambres, en grande majorité individuelles, de taille convenable et d'aspect résidentiel. La cuisine est faite sur place et le restaurant est agréable. Les animations sont nombreuses et bien variées, on sent le souci de s'adapter à l'individu. Le potager fait par les résidents est une réussite. L'EHPAD est adjacent à une résidence senior, ce qui peut être un atout notamment pour l'accueil d'un couple à l'autonomie hétérogène. Excellent accueil.

Note générale



Extrait des critères de notation des hébergements :

Logement :

- Surface et agencement
- Vue sur l'extérieur
- Équipements (TV, téléphone, Internet, rangements)
- Équipements sécuritaires obligatoires dans la salle de bains (accès à la douche au ras du sol, barre d'appui, sol antidérapant, accès fauteuil)
- ...
- Confort et décoration
- Possibilité de meubler
- Isolation phonique
- Climatisation

Source : www.papyhappy.fr

Session 2022	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 9

Document 3 – Les animations en maison de retraite

[...] « Les animations en maison de retraite occupent un rôle important dans le projet de vie des résidents. Au départ simple passe-temps, des activités telles que la musique deviennent une réelle thérapie destinée à combattre la dépression, maintenir les liens sociaux et même certains symptômes de la maladie d'Alzheimer.

Quels sont les objectifs de l'animation en maison de retraite ?

- Créer du lien social entre les pensionnaires et les équipes ;
- Stimuler les capacités de chacun ;
- Prévenir la perte d'autonomie ;
- Offrir du bien-être ;
- Favoriser les liens avec l'extérieur et la famille.

Les animations pour personnes âgées en maison de retraite permettent de donner du sens au projet de vie des seniors, en les gardant actifs, au travers d'activités adaptées à leurs capacités et à leurs envies.

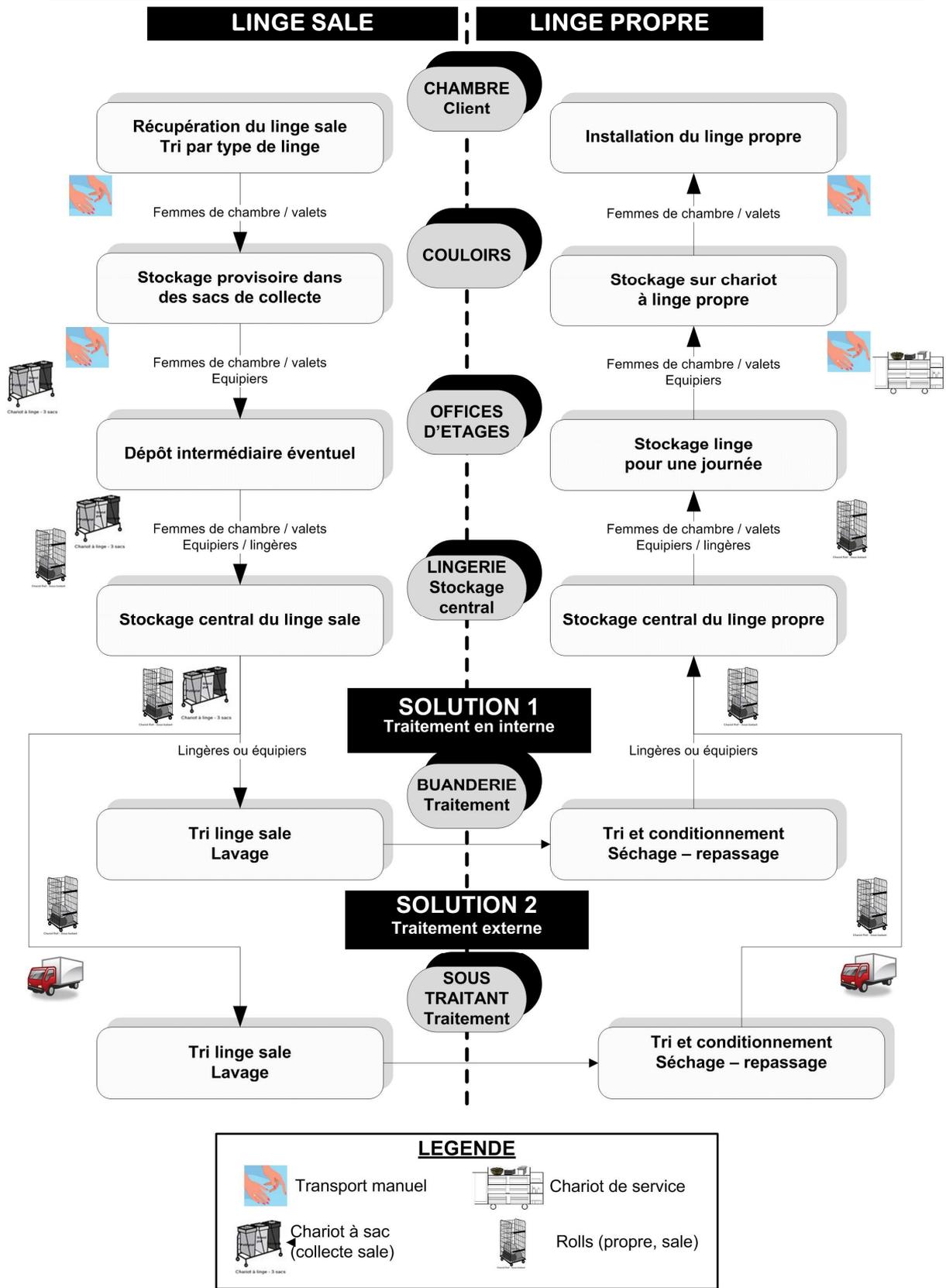
Les animations en EHPAD peuvent prendre des formes variées : ateliers autour des sens, de la mémoire, de l'expression, des capacités physiques, sur les nouvelles technologies, sorties ou événements, visites d'écoles, spectacles, animations artistiques, sorties au théâtre, ballades...

Il existe différents type d'ateliers pour animer le quotidien et stimuler les résidents : créatifs, de mémoire, autour des sens et physiques.

Source : www.capretraite.fr

Session 2022	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 9

LE CIRCUIT DU LINGE A L'HOTEL



Session 2022	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 9

Document 5 – Tri du linge et codes couleur



SAC VERT OU BRUN

COTON



Vérifiez que rien ne reste dans le linge

Linge Résident

- Chemise de nuit
- Pyjama
- Sous-vêtements
- Tee-shirt
- ...



SAC BLEU OU JAUNE

SYNTHETIQUE



Vérifiez que rien ne reste dans le linge

Linge Résident

- Chemisier
- Robe
- Pantalons
- Pull
- ...

+

Couverture Oreillers



SAC BLEU

WOLFSPERGER



Draps housses

Serviettes éponges

Gants de toilette



SAC BLANC

WOLFSPERGER



Draps plats

Draps du dessus

Taies d'oreillers

Source : EHPAD ABRAPA – Illkirch-Grafenstaden

Session 2022	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 9