

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°5**

**VENDREDI 03 JUIN 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
<b>SUJET 5</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 service en autonomie de 30 mn.

<b>Phase 1 de production de services en hébergement</b>		<b>mn</b>
<b>Étape 1</b> - Préparation de la production de services en hébergement		60
<b>Étape 2</b> - 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>		
<b>Phase 2 de production de services en hébergement</b>		<b>mn</b>
<b>Étape 1</b> - Préparation de la production de services en hébergement		60
<b>Étape 2</b> - 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

### **LE VILLAGE « VACANCIA »**

Le village de vacances « Vacancia » est situé à proximité du centre d'examen, dans un cadre de verdure, véritable bouffée d'oxygène et de loisirs pour tous.

Les 5 mois de fermeture hivernale du village vacances ont été mis à profit pour créer un spa. L'ouverture de ce nouvel espace est programmée dans 7 jours.

La recherche de la qualité reste une priorité des propriétaires du village « Vacancia ».

#### **Documents disponibles :**

Document 1 - Fiche signalétique de l'établissement

Document 2 - Fiche de réservation de la famille Malloney

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 5</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	2 sur 7

Vous êtes adjoint au directeur du village de vacances.

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.

Vous êtes ensuite amené à gérer les quatre situations professionnelles suivantes :

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

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'échange avec la commission d'évaluation)

Prendre connaissance des nouvelles informations qui vous sont remises à l'entrée dans l'atelier 1.

Traiter la/les situation(s) qui vous paraît/paraissent 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.

Lors de ce briefing, présenter et expliquer également les actions à mettre en place pour dynamiser les ventes du spa.

Le commis A tient le rôle du gouvernant nouvellement recruté.

Le commis B tient le rôle du réceptionniste nouvellement recruté.

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 5</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	3 sur 7

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

Pour cette nouvelle saison, vous avez recruté un gouvernant afin de garantir une qualité optimum des chambres et appartements mis à disposition de la clientèle.

Vous profitez de ce début de saison pour organiser des séances de formation pour les nouvelles recrues.

Aujourd'hui vous formez votre nouveau gouvernant au contrôle de la chambre à blanc.

Réaliser la formation.

Le commis A tient le rôle du gouvernant nouvellement recruté.

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

Vous souhaitez dynamiser les ventes du nouveau spa.

Rédiger un support d'information attractif et concis qui sera remis au client lors de son arrivée.

Cette production est utilisée en atelier 4.

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

Cet après-midi, vous êtes en charge de l'accueil des premiers arrivants en compagnie de votre nouveau réceptionniste.

Vous réalisez l'arrivée de la famille MALLONEY en exploitant le support réalisé en atelier 3.

Vous débriefez avec votre nouvel employé.

Le commis B tient le rôle du réceptionniste nouvellement recruté.

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

La totalité du linge du village fait l'objet d'un contrat de location/entretien avec la blanchisserie LAVOR située à proximité. Lors des préparatifs d'ouverture du spa, vous aviez négocié avec votre blanchisseur la fourniture de nouvelles pièces de linge éponge spécifiquement destinées à cet espace. Votre choix s'était alors porté sur des peignoirs et draps de bain de couleur saumon mais la première livraison du linge du SPA n'a toujours pas eu lieu.

Vous avez convoqué en urgence madame/monsieur LEMOINE, responsable commercial(e) de la blanchisserie afin de faire le point sur ce retard.

Mener l'entretien.

La commission d'évaluation tient le rôle de madame/monsieur LEMOINE.

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 5</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	4 sur 7

## Document 1 – Fiche signalétique de l'établissement

<b>Village VACANCIA ****</b>																																								
<p>Chemin des eaux XX XXX Ville du Centre d'examen Tél : 0X 42 45 00 45 Mail : villagevacancia@clubvacancia.com Site Internet : www.clubvacancia</p>																																								
Description des chambres et appartements																																								
<p><b>Nombre de chambres : 116</b></p> <p style="text-align: center;"><u>Dans le bâtiment principal :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>78 chambres « Standard » (17 m²)</b></li> <li>• Doubles avec 1 lit double, 2 lits simples</li> <li>• Quadruples avec 1 lit simple ou 2 lits superposés, 1 chambre avec 1 lit double ou 2 lits simples</li> <li>- <b>18 chambres « Premium » (22 m²)</b> spacieuses avec balcon</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>A 20 m du bâtiment principal :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>20 chambres « Spacieuse » (20m²)</b> avec terrasse ; 2 lits superposés, 1 chambre avec 1 grand lit, 1 salle de douche, TV</li> </ul> <p><b>Nombre d'appartements : 20</b></p> <p style="text-align: center;"><u>À 50 m du bâtiment principal :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>20 appartements de 4 à 6 personnes</b> avec balcon, une kitchenette équipée de 2 plaques électriques, micro-ondes, aspirateur, cafetière, réfrigérateur-congélateur, tables et chaises</li> <li>• Appartements 4 pers. (32 m²)</li> <li>• Appartements 6 pers. (39 m²)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>Tarifs par chambre pour 7 nuits :</u></b></p> <p><u>En demi-pension :</u></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Printemps/été (Avril à Août)</th> <th style="text-align: center;">Automne (Sept/Oct)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chambre 2 personnes</td> <td style="text-align: right;">⇒ 700 €</td> <td style="text-align: right;">⇒ 537 €</td> </tr> <tr> <td>Chambre quadruple</td> <td style="text-align: right;">⇒ 978 €</td> <td style="text-align: right;">⇒ 740 €</td> </tr> <tr> <td>Chambre premium</td> <td style="text-align: right;">⇒ 853 €</td> <td style="text-align: right;">⇒ 656 €</td> </tr> <tr> <td>Chambre spacieuse</td> <td style="text-align: right;">⇒ 955 €</td> <td style="text-align: right;">⇒ 855 €</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>En pension complète :</u></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Printemps/été (Avril à Août)</th> <th style="text-align: center;">Automne (Sept/Oct)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chambre 2 personnes</td> <td style="text-align: right;">⇒ 940 €</td> <td style="text-align: right;">⇒ 777 €</td> </tr> <tr> <td>Chambre quadruple</td> <td style="text-align: right;">⇒ 1218 €</td> <td style="text-align: right;">⇒ 940 €</td> </tr> <tr> <td>Chambre premium</td> <td style="text-align: right;">⇒ 1093 €</td> <td style="text-align: right;">⇒ 896 €</td> </tr> <tr> <td>Chambre spacieuse</td> <td style="text-align: right;">⇒ 1043 €</td> <td style="text-align: right;">⇒ 975 €</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Tarifs appartements :</u></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Printemps/été</th> <th style="text-align: center;">Automne</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Appartement 4 pers</td> <td style="text-align: right;">⇒ 750 €</td> <td style="text-align: right;">⇒ 380 €</td> </tr> <tr> <td>Appartement 6 pers</td> <td style="text-align: right;">⇒ 1110 €</td> <td style="text-align: right;">⇒ 500 €</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Tarifs pour le SPA :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gommage (corps) : 40 €</li> <li>- Épilation (visage, jambes, aisselles...) : 7 à 15 €</li> <li>- Massage relaxant/anti-stress (30 min) : 55 €</li> </ul>		Printemps/été (Avril à Août)	Automne (Sept/Oct)	Chambre 2 personnes	⇒ 700 €	⇒ 537 €	Chambre quadruple	⇒ 978 €	⇒ 740 €	Chambre premium	⇒ 853 €	⇒ 656 €	Chambre spacieuse	⇒ 955 €	⇒ 855 €		Printemps/été (Avril à Août)	Automne (Sept/Oct)	Chambre 2 personnes	⇒ 940 €	⇒ 777 €	Chambre quadruple	⇒ 1218 €	⇒ 940 €	Chambre premium	⇒ 1093 €	⇒ 896 €	Chambre spacieuse	⇒ 1043 €	⇒ 975 €		Printemps/été	Automne	Appartement 4 pers	⇒ 750 €	⇒ 380 €	Appartement 6 pers	⇒ 1110 €	⇒ 500 €
	Printemps/été (Avril à Août)	Automne (Sept/Oct)																																						
Chambre 2 personnes	⇒ 700 €	⇒ 537 €																																						
Chambre quadruple	⇒ 978 €	⇒ 740 €																																						
Chambre premium	⇒ 853 €	⇒ 656 €																																						
Chambre spacieuse	⇒ 955 €	⇒ 855 €																																						
	Printemps/été (Avril à Août)	Automne (Sept/Oct)																																						
Chambre 2 personnes	⇒ 940 €	⇒ 777 €																																						
Chambre quadruple	⇒ 1218 €	⇒ 940 €																																						
Chambre premium	⇒ 1093 €	⇒ 896 €																																						
Chambre spacieuse	⇒ 1043 €	⇒ 975 €																																						
	Printemps/été	Automne																																						
Appartement 4 pers	⇒ 750 €	⇒ 380 €																																						
Appartement 6 pers	⇒ 1110 €	⇒ 500 €																																						
Prévisions d'activité et modes d'accès	Services Inclus																																							
<p>Taux d'occupation moyen annuel : 65 % Durée moyenne de séjour : 5 jours Période d'ouverture : du 01.04 au 31.10</p> <p style="text-align: center;"><u>Accès :</u></p> <p><u>Par la route :</u> • Autoroute : sortie proche du centre d'examen</p> <p><u>Par le train :</u> • Gare : à proximité. Possibilité de navette Vacancia en supplément.</p> <p><u>Par l'avion :</u> • Aéroport : à 20 km du centre d'examen et taxi</p>	<p><b><u>En demi-pension et pension complète :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restauration</li> <li>- Animations et clubs enfants</li> <li>- Ménage 1 fois par semaine</li> <li>- Kit de linge de toilette et de lit fourni</li> <li>- Équipements de loisirs</li> <li>- Prêt du kit bébé</li> </ul> <p><b><u>En formule location :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Draps fournis, lits non faits</li> <li>- Animations et clubs enfants prévus au programme (selon date)</li> <li>- Équipements de loisirs</li> <li>- Prêt du kit bébé</li> </ul>																																							

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 5</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	5 sur 7

Services proposés	Prestations supplémentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prêt du kit bébé (lit bébé, baignoire, chauffe biberon, réhausseur, transat) sur demande lors de votre réservation</li> <li>- Animaux non admis</li> <li>- Locations de vélos (adultes / enfants) à réserver et régler à la réception</li> <li>- Spa (ouvert de 09h30 à 18h30) <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sauna</li> <li>➤ Jacuzzi</li> <li>➤ Hammam</li> <li>➤ Piscine intérieure équipée d'un système de nage à contrecourant</li> <li>➤ Espace de relaxation</li> </ul> </li> <li>- Soins au spa : sur réservation auprès de la réception</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ménage quotidien : 9 € par jour</li> <li>- Arrivée anticipée (à partir de 10h) : 29 €</li> <li>- Départ tardif (14 h) : 29 €</li> <li>- Déjeuner dernier jour : 20 € par adulte et sur demande pour les enfants</li> <li>- Location linge de toilette : 6 € par personne</li> <li>- Pack zen : 12€ par personne comprenant lits faits et linge de toilette</li> <li>- Ménage fin de séjour : 49 € par hébergement</li> </ul>
Équipements et Services	Club enfants
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espace tourisme à la réception avec toutes les informations utiles pour vos visites et excursions</li> <li>- Wifi gratuit à la réception et dans les logements</li> <li>- Bar avec grande terrasse vue mer</li> <li>- Salle de restaurant panoramique</li> <li>- Piscine de plein air chauffée, solarium</li> <li>- Aire de jeux enfants</li> <li>- Babyfoot, tables de tennis de table</li> <li>- Boulodrome, terrains de basket et volley</li> <li>- Cours de tennis</li> <li>- Mini golf</li> <li>- Parcours aventure dans les arbres</li> <li>- Spa</li> <li>- Parking gratuit et privé fermé</li> <li>- Laverie</li> <li>- Salle d'animations</li> </ul>	<p>5 clubs (de 3 mois à 17 ans) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Baby club</b> (3 mois à 2 ans) de 8h30 à 17 h Activités de plein air ou intérieur, jeux calmes, jeux éducatifs, promenades dans le parc, siestes, pauses biberons...</li> <li>- <b>Mini Club</b> (3-6 ans) et Club Juniors (7-10 ans) de 9h30 à 17h</li> <li>- <b>Club pré-ados</b> (11-13 ans) de 9h30 à 17h Promenades, jeux extérieurs, activités manuelles, lecture, musique, tournois sportifs, grands jeux (chasse au trésor...)</li> <li>- <b>Club ados</b> (14-17 ans) de 11h à 18h et de 21h à 23h Pas de programme imposé, chaque jeune choisit son activité ; soirées entre copains Goûter fourni dans le cadre des clubs</li> </ul>
Restauration	Animations
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le « Mistral » (cuisine gourmande et spécialités régionales), restauration sous forme de buffet midi et soir</li> <li>- Petit déjeuner jusqu'à 10 heures</li> <li>- Menus enfants</li> <li>- Petits pots fournis pour les enfants de – de 2 ans</li> <li>- « Pasta Corner » (buffet de pâtes et ses différentes sauces maison)</li> <li>- Paniers repas pour escapades en journée</li> </ul>	<p>Nos animateurs vous proposent un programme riche et varié en été, à vous de choisir vos activités préférées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>En journée</b> : balades en vélo, ateliers manuels, tournois de pétanque et de volley...</li> <li>- <b>Sur place avec supplément</b> : espace forme et bien-être, parcours aventure dans les pins, excursions au départ de Vacancia</li> <li>- <b>Pendant les vacances scolaires</b> : kayak, stand up paddle, escalade, tir à l'arc, aquagym, marche nordique...</li> <li>- <b>En juillet-août</b> : aquagym, fitness, stretching, marche nordique...</li> <li>- <b>En soirée</b> : spectacles, soirées dansantes, loto...</li> </ul>

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 5</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	6 sur 7

## Document 2 – Fiche de réservation de la famille Malloney

### Village de vacances « VACANCIA »

Chemin des eaux – XXXXX Ville du centre d'examen  
Tél : 0X 42 45 00 45 / Mail : villagevacancia@clubvacancia.com

<b>DATE ARRIVÉE : J</b>		<b>DATE DE DÉPART : J + 7</b>													
HEURE ARRIVÉE : <b>14h00</b>		NOMBRE DE NUITS : ..... <b>7</b> .....													
NOMBRE DE PERSONNES : Adultes..... <b>2</b>		Enfants..... <b>3</b>													
Type de logement :	<table border="1"><tr><td>Chambre Standard</td><td></td><td>Appartement 4 pax</td><td></td></tr><tr><td>Chambre Premium</td><td></td><td>Appartement 6 pax</td><td><b>X</b></td></tr><tr><td>Chambre Spacieuse</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Chambre Standard		Appartement 4 pax		Chambre Premium		Appartement 6 pax	<b>X</b>	Chambre Spacieuse					
Chambre Standard		Appartement 4 pax													
Chambre Premium		Appartement 6 pax	<b>X</b>												
Chambre Spacieuse															
Demandes		particulières /													
Observations : 3 enfants de 5 – 9 et 14 ans															
TARIF NÉGOCIÉ : 1110 € pour les 7 nuits															
NOM DU CLIENT : <b>MALLONEY</b>		PRÉNOM : <b>STANLEY &amp; JENNY</b>													
ADRESSE CLIENT : 134 Broomfield – CO CORK T37 F8 HK - IRELAND															
TEL : 00 +353 06 44 27 75 85															
MAIL : malloneyfamily@gmail.com															
CONFIRMATION DEMANDÉE	<input checked="" type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON	Par <input checked="" type="checkbox"/> E-COURRIER <input type="checkbox"/> FAX												
GARANTIE	C.B : Mastercard N° 5456 7890 0987 2345		Expire : <b>12/20XX</b>												
OBSERVATIONS : Premier séjour au « Vacancia »															
DATE : XX.XX.20XX		SIGNATURE : ..... <b>Camille</b> .....													
RÉSERVATION MODIFIÉE LE : .....à.....par : .....															
RÉSERVATION ANNULÉE LE : .....à.....par : ..... N° annulation :															

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