

Brevet de Technicien Supérieur  
**MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION**

**Épreuve E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration**

**Première partie écrite : Conception de la production de services**

**Option A - Management d'unité de restauration**

***Durée : 2 heures***

***Coefficient : 3***

**Matériel autorisé :**

- l'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé,
- l'usage de calculatrice sans mémoire « type collègue » est autorisé.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

**Avertissement** : si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu du dossier documentaire vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2022
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	Code : <b>22MHRU5A NC</b>	Page 1/6

# HÔTEL INSULA OYAT \*\*\*\*

L'hôtel Insula Oyat est un hôtel restaurant indépendant classé 4 étoiles, situé à proximité de la grande plage de Saint-Gilles-Croix-de-Vie (Vendée).

Madame Burgaud vient d'acquérir cet établissement. Celui-ci accueille, essentiellement, une clientèle touristique en période estivale avec un taux d'occupation très proche de 100 % de mai à octobre. La nouvelle propriétaire réfléchit au moyen de développer son activité en dehors de cette période afin de rentabiliser son investissement.



En étudiant les indicateurs de l'activité des années précédentes, madame Burgaud constate un taux de captage de la clientèle de l'hôtel assez faible pour le restaurant.

Elle observe également que l'offre de service ne permet pas de répondre pleinement aux attentes de la clientèle en basse saison alors que de nouvelles formes d'hébergements concurrents (hôtellerie lifestyle, opérateurs types Airbnb...) se sont développés.

Pour ces raisons, madame Burgaud désire faire évoluer rapidement son offre commerciale en proposant un nouveau forfait « soirée étape » durant la saison basse et en mettant en place un service de conciergerie.

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 - Conception d'un forfait « soirée étape »
- Dossier 2 - Communication sur cette nouvelle offre
- Dossier 3 - Recrutement d'un concierge

**Dossier documentaire :**

Document 1	Fiche signalétique de l'établissement
Document 2	La soirée étape
Document 3	La concurrence
Document 4	Fiche métier « le concierge »

## **Dossier 1 – Conception d'un forfait « soirée étape »**

Madame Burgaud, souhaite proposer un nouveau forfait « soirée étape » en prévision de la basse saison. Elle tient à ce que l'on valorise les produits de la mer dans cette nouvelle offre.

- 1.1 Créer une offre « soirée étape » en détaillant les principales composantes. Préciser les segments de clientèles ciblées par cette offre.
- 1.2 Proposer et justifier un tarif par personne forfaitaire pour cette soirée étape.
- 1.3 Dans l'optique de mettre en place ce forfait, proposer un menu et une sélection de boissons adaptée au thème.

## **Dossier 2 – Communication sur l'offre « soirée étape »**

Madame Burgaud est décidée à mener une réflexion sur la communication de cette nouvelle offre.

- 2.1 Élaborer et justifier un plan de communication à mettre en place pour promouvoir cette offre.
- 2.2 Rédiger une note d'information à destination du personnel visant à présenter cette nouvelle offre « soirée étape ».

## **Dossier 3 – Recrutement d'un concierge**

Madame Burgaud veut agir sur la dimension qualitative des prestations pour apporter un renouveau à l'expérience client. Pour cela, elle décide de recruter un concierge qui aura pour mission principale de veiller au bon déroulement du séjour des clients et de satisfaire toutes leurs demandes.

- 3.1 Expliquer en quoi la création d'un poste de concierge permet d'apporter une réelle plus-value aux prestations de l'hôtel.
- 3.2 Rédiger et justifier l'annonce qui sera diffusée pour le recrutement de votre futur concierge et préciser les supports et canaux de diffusion à privilégier.

## Document 1 – Fiche signalétique de l'Hôtel \*\*\*\* Insula Oyat

127 rue du Pont Jaunay - 85800 Saint Gilles Croix de Vie (Vendée)  
Téléphone : 33 (2) 51 82 16 17      Internet : [www.hotelayat.com](http://www.hotelayat.com)



À la lisière de la dune, entre la ville et la mer, 5 mn de la plage en navette électrique depuis l'établissement, et à 12 mn du centre-ville par des pistes cyclables sécurisées.

### Accès

- Autoroute A 83, sortie La Roche sur Yon
- Gare SNCF à 11 mn en navette gratuite de l'hôtel
- Aéroport de Nantes Atlantique, 1 h 15 mn de transfert routier
- Liaison maritime entre l'île d'Yeu et Saint Gilles Croix de vie à 200 mètres

### L'hôtel

40 chambres « Standard », 20 chambres « Famille », et 20 suites « Croisière »

Tarifs	Basse saison		Haute saison
	De mars à juin et de septembre à novembre		Juillet et août
Chambre « Standard » 1 ou 2 personnes	100 €		200 €
Chambre « Famille » 1 à 4 personnes	150 €		300 €
Suite « Croisière » 1 à 4 personnes	200 €		400 €

Taux d'occupation : 40 % en basse saison et 90 % en haute saison

### Équipements

- Piscine extérieure chauffée, hammam, sauna, jacuzzi
- Parking extérieur privé
- Club enfants durant la haute saison
- Location de vélos

### La restauration

- Un restaurant traditionnel de type bistronomique « Les Cinq Pineaux » proposant une cuisine tendance et moderne, référencée dans la plupart des guides nationaux et régionaux. Il bénéficie du label « Restaurant de qualité » (reconnu par le collège culinaire de France)
- L'offre valorise le patrimoine culinaire régional et la saisonnalité des produits
- Une sélection de vins et boissons majoritairement régionale
- Ticket moyen hors boisson de 28 € HT pour le déjeuner et 54 € HT pour le dîner
- Petit déjeuner en formule buffet à 18 € TTC, petit continental servi en chambre
- Room service assuré jusqu'à 23h
- Formule Brunch le dimanche de 11h à 15h à 49 € TTC
- Un bar proposant une carte de cocktails classiques et innovants avec possibilité de service au bord de la piscine et une formule snacking de 12h à 19h

### Les labels possédés par l'établissement

- Qualité Tourisme
- Clef Verte
- Restaurant de Qualité
- Tourisme et Handicap

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5A NC	Page 4/6

## Document 2 – Le forfait Soirée Étape

La soirée étape : « Au cœur des dunes »

Formule proposée en semaine et le week-end du 1<sup>er</sup> mars au 30 juin et du 1<sup>er</sup> septembre au 30 novembre.



C'est quoi le concept de la soirée étape ?

Une soirée étape, c'est une formule spéciale pour les personnes en déplacement, de passage dans la région, pour juste une nuit, avant de reprendre la route.

Les hôtels proposant des formules étapes intègrent en général le dîner dans leur établissement, la nuitée, ainsi que le petit déjeuner, à un prix bon marché. Ce package est souvent réservé aux professionnels en déplacement, mais il ne tient qu'à vous de vous renseigner auprès de l'établissement sélectionné si vous êtes intéressé par la formule.

Source : Cohebergement.com

## Document 3 – Positionnement de la concurrence en basse saison

Tarifs TTC des formules « soirées étapes » référencées dans la ville de Saint Jean Croix de Vie, Données Septembre 2020



### A - Hôtel La Sterne 2\*

4,2 ★★★★★ 126 avis

Hôtel sobre offrant chambres de style décontracté avec Wi-Fi gratuit...

95 €



### B - Hôtel Sea View 3\*

3,1 ★★★★★ 147 avis

Chambres claires, certaines avec vue sur golfe, dans hôtel moderne avec...

105 €



### C - Hôtel du Rocher 3\*

4,9 ★★★★★ 11 avis

89 €



Source : Google.fr

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5A NC	Page 5/6

## Document 4 – Fiche métier « le concierge »

### Ses responsabilités principales :

- Faciliter le déroulement du séjour des clients.
- Satisfaire toutes les demandes des clients, même les plus originales.

### Son métier :

- Le concierge d'un hôtel a pour mission principale de veiller au bon déroulement du séjour des clients et de satisfaire toutes leurs demandes, même les plus originales. Pour cela, il coordonne le travail de l'équipe de réception et du hall (voiturier, portier, bagagiste, groom), il est en contact permanent avec tous les services de l'hôtel et il gère les relations avec des prestataires extérieurs (loueurs de voiture, agences de voyage, réservation de spectacles...). Il mémorise également toutes les habitudes et préférences des clients afin de les satisfaire au mieux lors de prochains séjours.

### Ses qualités principales :

- Distinction et discrétion- Réactivité et débrouillardise- Bonne culture générale et maîtrise des langues étrangères (l'anglais est un minimum).

### Principaux diplômes et niveaux de formation :

- Bac+2 : BTS Management en hôtellerie-restauration option C (management d'une unité d'hébergement).

### Son évolution :

- Chef concierge

Il faut toutefois savoir qu'il existe peu de postes de concierge en France (environ 1 000), et encore moins de chef concierge. Les recrutements sont donc rares, et correspondent souvent à des promotions venant récompenser une longue carrière consacrée aux services des clients dans les métiers de la réception.

**Son salaire : Fourchette : 2 500 € + pourboires**

Source : *L'hôtellerie-restauration.fr*

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5A NC	Page 6/6