

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 C – Management d'unité d'hébergement

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 encore 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 C - Management d'unité d'hébergement	Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5C Page 1/6

LES 2 VALLÉES RESORT

Madame Katherine Murtz et monsieur Olivier Duché ont investi dans l'acquisition d'un ancien domaine fermier afin de réaliser leur projet hôtelier. Ils ont peu d'expérience dans le domaine de l'hôtellerie mais ont une large connaissance du monde de l'entreprise.

Après de nombreux mois de travaux et d'aménagement, le site « Les 2 vallées resort » devrait ouvrir en deux phases :

- le bâtiment principal pour les fêtes de fin d'année ;
- l'intégralité du Domaine en début de saison prochaine au mois de mars.

L'établissement est situé dans les Hauts de France, proche de sites touristiques et culturels de la côte d'Opale qui attirent un grand nombre de touristes chaque année.

Ce potentiel de clients est le cœur de cible que les propriétaires comptent capter en développant leur activité.

Madame Murtz est sensible à la notion d'accessibilité pour tous et souhaite que son établissement soit ouvert à toute clientèle. Dans cette optique et pour se démarquer de la concurrence, elle envisage d'adhérer à la marque d'état « Tourisme et handicap ».

Les propriétaires souhaitent faire de ce resort un lieu unique et accueillant. Ils proposent une multitude de services et plusieurs types d'hébergements. Dans le projet initial, le nettoyage des chambres est confié à une société de sous-traitance. Les propriétaires hésitent dorénavant à recruter leur propre équipe.

En plus de l'offre de restauration traditionnelle prévue, Madame Katherine Murtz et monsieur Olivier Duché souhaitent proposer une formule de restauration à emporter particulièrement adaptée à la cible de clientèle potentielle.

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 - Analyse de la clientèle potentielle
- Dossier 2 - Adhésion à la marque d'état « Tourisme et handicap »
- Dossier 3 - Détermination des besoins en personnel d'étages
- Dossier 4 - Conception d'une offre de panier repas

Dossier documentaire :

Document 1	Fiche signalétique
Document 2	Données prévisionnelles pour l'entretien des locaux

Dossier 1 – Analyse de la clientèle potentielle

Les propriétaires souhaitent mieux cibler la clientèle potentielle en établissant une segmentation affinée.

- 1.1 Identifier de manière structurée et argumentée les différents segments clients envisageables.
- 1.2 Indiquer et justifier les canaux à utiliser pour commercialiser les prestations proposées par l'établissement.

Dossier 2 – Adhésion à la marque d'État « Tourisme et handicap »

La marque d'État « Tourisme et Handicap » a retenu l'attention des propriétaires.

- 2.1 Présenter l'intérêt d'adhérer à cette marque.
- 2.2 Spécifier les points de vigilance à respecter au niveau du support physique afin que l'établissement puisse accueillir cette clientèle. Limiter l'analyse à deux types de handicap : mobilité réduite et déficience visuelle et structurer la réponse en fonction du circuit client.

Dossier 3 – Détermination des besoins en personnel d'étages

Le projet initial prévoit de sous-traiter le nettoyage des chambres à une société extérieure. Les propriétaires envisagent aujourd'hui de recruter une équipe en interne.

- 3.1 Présenter et justifier de manière structurée les effets attendus par ce changement d'organisation.
- 3.2 Calculer :
 - a) Le nombre d'employés d'étages nécessaire pour l'entretien annuel des chambres.
 - b) Le nombre d'employés d'étages nécessaire pour l'entretien des hébergements (hors gîtes) pendant l'activité saisonnière.
- 3.3 Argumenter vos choix d'organisation en termes de nombre de personnes à recruter, de types de contrats de travail et de hiérarchie envisagée pour ce service.

Dossier 4 – Conception d'une offre de panier repas

Au vu de la zone d'implantation du domaine et des nombreuses randonnées possibles à la journée, les propriétaires souhaitent créer une offre de « paniers repas » pour étoffer les services annexes.

- 4.1 Sélectionner et indiquer les sources d'approvisionnement qui vous paraissent les plus pertinentes pour la réalisation du panier.
- 4.2 Détailler le contenu d'un panier complet (mets et boissons) à destination des randonneurs.

BTS Management en hôtellerie restauration		Session 2022
Option C - Management d'unité d'hébergement		
Epreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5C	Page 3/6

Document 1 (1/2) - Fiche signalétique

LES 2 VALLÉES RESORT

Rue du Bois Vert
62170 NEUVILLE-SOUS-MONTREUIL
Tél : 03 21 06 05 00
www.les-deux-vallées-resort.com
les.deux.vallées.resort@orange.fr

Localisation et accès :

Le domaine se situe en périphérie de Neuville-sous-Montreuil, au sein d'un parc de 130 hectares, dont 50 arborés, avec deux étangs, dont un aménagé avec une plage privée.

Accès :

- Autoroute A16, à 45 minutes du tunnel sous la Manche, 3 h de Paris centre, 2 h de Lille, 3 h de Bruxelles, 3 h 30 de Londres.
- Proche de Calais, Boulogne-sur-Mer et Dieppe.
- Gare SNCF à 15 km - Aéroport international à 20 km (le Touquet).

Le domaine :

Le bâtiment principal est une ancienne ferme, maison de maître, intégralement rénovée. Ce bâtiment se compose de 35 chambres et sera ouvert à l'année.

Le domaine ne sera ouvert dans son intégralité que 9 mois par an de début mars à fin novembre.

L'hébergement proposé :

- 35 chambres traditionnelles, réparties en chambres double et twin, situées dans le bâtiment principal. Des lits supplémentaires peuvent être mis à disposition sur demande.
- 6 gîtes de quatre personnes et 4 gîtes de six personnes, installés dans les dépendances de la ferme.
- 6 « bulles » doubles, situées près des étangs jouxtant le bâtiment principal et reliées à celui-ci par une allée dallée et couverte.
- 6 cabanes dans les arbres, dont 2 doubles et 4 cabanes familiales de 4 à 6 personnes.

Loisirs - attraits :

- Randonnées pédestres et équestres en pleine nature : parcours dans la Vallée de la Canche, la baie de Somme, phoques dans la baie d'Authie.
- Circuits VTC : voie verte, boucles de découverte.
- Patrimoine naturel d'exception : falaises des Cap Blanc-Nez et Cap Gris-Nez.
- Sites historiques et religieux : la Chartreuse de Neuville, nombreuses abbayes, remparts de Montreuil-sur-mer.
- Parc de loisirs : « Dennlys Park » à destination des familles avec jeunes enfants.

BTS Management en hôtellerie restauration Option C - Management d'unité d'hébergement	Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5C Page 4/6

Document 1 (2/2) - Fiche signalétique

Les services annexes :

- Restaurant traditionnel dans le bâtiment principal.
- Une salle à manger et une cuisine commune en libre-service sont à la disposition de la clientèle.
- Une salle de petit déjeuner, située dans le bâtiment principal, ouverte à tous, propose un buffet sur réservation préalable la veille au soir au plus tard.
- Possibilité d'un panier petit-déjeuner.
- Un salon cosy qui offre tranquillité et instants de cocooning.
- L'entretien des chambres, des bulles et des cabanes est assuré quotidiennement.
- Les gîtes sont entretenus par les clients eux-mêmes en fin de séjour avec état des lieux.

Les Tarifs :

TYPES D'HÉBERGEMENT	OCCUPATION	PRIX NETS – PAR NUIT (à partir de)
Chambres traditionnelles	1 à 2 personnes	70 €
Cabanes	2 à 6 personnes	131 €
Bulles	1 à 2 personnes	95 €
Gîtes	1 à 12 personnes	110 €

PETIT DÉJEUNER (Par personne)	
Buffet	11 €
Panier petit déjeuner	7 €

Document 2 - Données prévisionnelles pour l'entretien des locaux

Prévisions d'organisation conformément à la législation :

- Durée hebdomadaire du travail : 35 heures.
- Repos hebdomadaire : 2 jours.
- Congés payés pour le personnel à l'année : 5 semaines.
- Congés payés pour le personnel saisonnier : pas de congés payés, indemnités compensatrices en fin de saison.
- Ouverture saisonnière de l'ensemble du domaine de début mars à fin novembre soit 39 semaines.
- Ouverture annuelle (365 jours par an) des 35 chambres du bâtiment principal.

Activité :

- Taux d'occupation prévisionnel de la première saison, tous logements confondus : 53,5 %.

Temps moyens pour les remises en état (incluant le temps de déplacement) :

- Chambres traditionnelles : 25 minutes
- Bulles : 40 minutes
- Cabanes : 80 minutes

BTS Management en hôtellerie restauration Option C - Management d'unité d'hébergement	Session 2022
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 22MHRU5C Page 6/6