

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

JEUDI 25 MAI 2023

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 2023	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 sur 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 chacun**. 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

« LE MAGELLAN »

Le Magellan est un magnifique voilier 5 mâts tout juste sorti des chantiers navals de St Nazaire. Il mettra le cap dans trois semaines pour sa première croisière à destination de la Méditerranée. Propriété de la Compagnie du Levant, ce joyau des mers peut accueillir 350 passagers et 120 membres d'équipage.

Il offre, dans une ambiance intimiste, des services et prestations haut de gamme.

La Compagnie du Levant espère faire de ce voilier le fleuron de sa flotte notamment en mettant en place un parcours client d'excellence avec un service ultra personnalisé créateur d'émotions.

Le siège de la compagnie situé dans la ville du centre d'examen est équipé de cabines témoins permettant de former le personnel en vue du départ prochain.

Documents disponibles

Document 1 - Fiche signalétique du MAGELLAN

Document 2 - Programme type « Croisière Méditerranée - 7 jours »

Document 3 - Extrait offre excursions et carte Spa « Carati »

Session 2023	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 sur 6

Vous êtes responsable du département hébergement du Magellan.

Nous sommes le (date du jour). Vous débutez votre journée de travail par votre prise de poste suivie d'un briefing avec l'équipe.

Vous serez ensuite amené à gérer différentes situations :

- Une situation de management d'équipe,
- Une situation de production de services en autonomie,
- Une situation de management d'équipe,
- Une situation de management de la relation client.

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 sont remises à l'entrée de 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 présenter la clientèle croisiéristes pour mettre en perspective le positionnement premium souhaité par la Compagnie du Levant pour le Magellan.

Le commis A et B tiennent les rôles de cabin stewards.

Session 2023	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	3 sur 6

Atelier 2 (45 minutes)

Afin d'accueillir, dans les meilleures conditions, les clients occupant les suites, la compagnie souhaite mettre à leur disposition deux majordomes dédiés durant toute la durée de la croisière. Ces postes, créés pour l'occasion, seront assurés par deux de vos cabin stewards les plus expérimentés et les plus fiables.

Vous avez décidé de les recevoir aujourd'hui afin de leur présenter le poste, ainsi que les tâches qui leur incomberont, et mesurer leur motivation.

Animer la réunion.

La commission d'évaluation ainsi que le commis A tiennent le rôle des cabin stewards.

Atelier 3 (30 minutes)

M. WEISS, l'un des plus célèbres wedding planners¹ américains vous a contacté car votre voilier peut intéresser ses clients.

Avant la rencontre, vous concevez un projet d'offre commerciale de croisière « honeymoon² » à bord du Magellan que vous lui présenterez lors de votre entretien.

Concevoir l'offre commerciale.

Cette offre sera exploitée lors de l'atelier 5.

Atelier 4 (45 minutes)

La Compagnie du Levant souhaite faire de ses croisières des expériences inoubliables.

Dans le cadre de l'offre commerciale « honeymoon », un accueil privilégié sera réservé à ces clients en cabine.

Dans le cadre de leur plan de formation, vous formez ce jour deux cabin stewards à ce service particulier.

Conduire la formation.

Les commis A et B tiennent les rôles des deux cabin stewards.

Atelier 5 (45 minutes)

Vous avez rendez-vous ce jour avec M. WEISS, l'un des plus célèbres wedding planners américains. Le Magellan et son luxueux environnement l'intéresse. De nombreuses célébrités l'ont déjà contacté afin de se renseigner sur une possibilité de croisières « honeymoon » à bord du Magellan à destination de la Méditerranée.

Mener l'entretien afin de présenter votre projet d'offre de croisières « honeymoon ».

Vous utilisez le document préparé en atelier 3.

La commission d'évaluation tient le rôle de M. WEISS.

Les commis A et B assistent à l'entretien en tant qu'observateurs.

¹ Organisateur de mariage

² Lune de miel

Session 2023	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 sur 6

Document 1 – Fiche signalétique du MAGELLAN

« LE MAGELLAN »																
<p>Port d'attache : Port de Marseille Fos Porte 4 – Chemin du Littoral 13015 MARSEILLE Téléphone : +33 – 04.91.39.40.00</p> <p>Siège social dans la ville du centre d'examen avec cabines témoins</p> <p>Coordonnées GPS N : 43,338765 degrés / 43°20'20" E : 5,348099 degrés / 5°20'53" Site web : http://www.marseille-port.fr</p>																
L'HÉBERGEMENT DES PASSAGERS																
<p>Nombre de cabines : 180 (toutes vue mer)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 134 cabines Club Supérieures de 18 m² - 35 cabines Deluxe de 24 m² - 10 Suites de 36 m² - Nombre de ponts : 8 - Nombre de mâts : 5 - Nombre d'ascenseurs : 4 (2 à l'avant et 2 à l'arrière du bateau) 	<p>Exemples de tarifs des croisières (7 nuits)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Tarifs par personne</th> <th style="text-align: center;">Croisière Méditerranée</th> <th style="text-align: center;">Croisière Caraïbes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Cabine supérieure</td> <td style="text-align: center;">2400 €</td> <td style="text-align: center;">4800 €</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cabine Deluxe</td> <td style="text-align: center;">4000 €</td> <td style="text-align: center;">6000 €</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Suite</td> <td style="text-align: center;">6800 €</td> <td style="text-align: center;">9800 €</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Supplément single</td> <td style="text-align: center;">700 €</td> <td style="text-align: center;">1400 €</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">- Pension complète (hors boissons)</p>	Tarifs par personne	Croisière Méditerranée	Croisière Caraïbes	Cabine supérieure	2400 €	4800 €	Cabine Deluxe	4000 €	6000 €	Suite	6800 €	9800 €	Supplément single	700 €	1400 €
Tarifs par personne	Croisière Méditerranée	Croisière Caraïbes														
Cabine supérieure	2400 €	4800 €														
Cabine Deluxe	4000 €	6000 €														
Suite	6800 €	9800 €														
Supplément single	700 €	1400 €														
LES SERVICES À BORD																
<p>Cabines :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lit King size (200 x 200) ou jumeaux (100 x 200) - Salle de bain marbre / douche rainshower - Toilettes séparées - Climatisation - Wifi gratuit - Télévision écran plat satellite - Plateau de courtoisie - Coffre-fort - Décoration signée d'un grand designer français - Gamme de produits d'accueil exclusive - Peignoirs siglés 	<p>Services annexes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conciergerie - Organisation d'excursions à la carte - Majordome (pour les suites) - Spa by « Carati » de 110 m² - Sauna et hammam - Jacuzzi - Salon de coiffure - Soins esthétiques, massages - Piscine - Boutiques - Activités sportives 															
LA RESTAURATION																
<ul style="list-style-type: none"> - Le Vespucci : restaurant principal (buffets et service à la carte pour le petit-déjeuner et le déjeuner, service à table le soir) - Le Vasco de Gama : restaurant gastronomique (dîners uniquement) - Restauration en cabine à toute heure - 3 bars à découvrir : <ul style="list-style-type: none"> o Le Shark (ouvert de 10 h 00 à 04 h 00, piste de danse en fin de soirée), o Le Flibustier (ouvert toute la journée face à la piscine, snacking), o Le Goéland (bar lounge à cocktails, orchestre de jazz le soir). 																

Session 2023	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 sur 6

Document 2 – Programme type « Croisière Méditerranée – 7 jours »

Jour 1 : départ Marseille 18 h 00

Jour 2 : Italie (Gênes) + cocktail d'accueil du commandant

Jour 3 : Italie (Naples)

Jour 4 : Sicile (Messine)

Jour 5 : Malte (La Valette)

Jour 6 : Espagne (Barcelone) + Dîner et soirée de gala du commandant

Jour 7 : arrivée Marseille 11 h 00

Document 3 – Extrait offre excursions et carte Spa « Carati »

Tarifs excursion (extrait)

Gênes

- Visite privée de la Cathédrale de Gênes :
 - 2 personnes
 - Transfert depuis le port
 - Anglais / allemand / français
 - 285 €
 - Durée 2 heures

La Valette, Malte

- Visite gastronomique de La Valette
 - 2 personnes
 - Prise en charge au port
 - Anglais / allemand / français
 - 180 €
 - Durée 2 heures

Naples

- Tour de la ville en TukTuk avec arrêt devant les monuments principaux :
 - 2 personnes
 - Prise en charge au port
 - Anglais / allemand / français
 - 175 €
 - Durée 2 heures

Barcelone, Espagne

- Visite guidée du Parc Güell
 - 2 personnes
 - Prise en charge au port
 - Anglais / français
 - 350 €
 - Durée 3 heures

Messine, Sicile

- Excursion à Taormine
 - 2 personnes
 - Prise en charge au port
 - Anglais / allemand / français
 - 360 €
 - Durée 4 heures

Carte des soins Spa « Carati » (extrait)

Massage duo : 45 minutes / 190 €

Soins sculptant : 1 h 45 / 135 €

Pureté de papaye : 1 heure / 85 €

Session 2023	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 sur 6