

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 26 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'interrogation 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 N°5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	1 sur 8

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

« L'Hôtel M ★★★★★ »

Idéalement situé, dans un cadre de verdure, à proximité du centre-ville et des transports, « l'Hôtel M ★★★★★ » propose 61 chambres confortables et insonorisées, dans un cadre design et élégant ainsi qu'un espace remise en forme.

Un centre de séminaires conséquent offre de parfaites conditions de séjour pour les clients affaires.

« L'Hôtel M ★★★★★ » est idéal pour un voyage d'affaires, un séjour romantique ou un week-end en famille.

Soucieuse de la qualité des services et produits proposés, la direction souhaite augmenter la satisfaction des clients tout au long de leurs séjours.

Documents disponibles

Document 1 – Fiche signalétique de l'établissement

Document 2 – Produit séminaires

Document 3 – Curriculum vitae P. SUMMER

Document 4 – Courrier de confirmation de réservation - société HERBERT

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET N°5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 sur 8

Vous êtes responsable de l'hébergement de l'établissement.

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 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 avec les deux employés.

Lors de ce briefing, présenter également les étapes du « parcours clients » et préciser comment augmenter la satisfaction client à chaque étape.

Le commis A tient le rôle d'un réceptionniste, nouvellement recruté.

Le commis B tient le rôle d'un stagiaire BTS MHR.

Atelier 2 (45 minutes)

Votre gouvernante, victime d'un accident du travail, est actuellement absente. Vous êtes donc amené à gérer les recrutements en son absence.

La direction vous a transmis le CV de P. SUMMER pour le poste de valet ou femme de chambre.

Recevoir ce jour le candidat et mener l'entretien de recrutement.

Le commis B, stagiaire BTS MHR, assiste à l'entretien, en qualité d'observateur.

À l'issue de l'entretien, échanger avec le stagiaire sur son ressenti.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET N°5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 sur 8

Atelier 3 (30 minutes)

Afin de vous aider lors des entretiens de négociation des séminaires, réaliser un support commercial sous forme de diaporama présentant le produit séminaires.

Utiliser votre production en atelier 4.

Atelier 4 (45 minutes)

Vous avez rendez-vous avec madame ou monsieur YARIS, D.R.H. chez TOYOTA qui souhaite organiser un séminaire « incentive » à l'intention de ses collaborateurs régionaux.

Conduire et réaliser la négociation.

Exploiter le diaporama préparé en atelier 3.

Le commis B, stagiaire BTS MHR, assiste à la négociation, en tant qu'observateur.

La commission d'évaluation joue le rôle de madame ou monsieur YARIS.

Atelier 5 (45 minutes)

Afin de garantir la qualité d'accueil des clients séminaires, vous décidez d'organiser une formation sur la saisie d'une réservation pour ce segment de clientèle.

Réaliser votre formation à l'aide du courrier de confirmation de la société HERBERT.

Préparer et mener votre séance de formation.

Le commis A tient le rôle d'un réceptionniste nouvellement recruté.

Le commis B tient le rôle de stagiaire BTS MHR.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET N°5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 sur 8

Document 1 – Fiche signalétique de l'établissement

Hôtel M ★★★★★	
Adresse : Promenade de la Milady XXXXXX ville du centre d'examen Téléphone : +33-0X.59.24.27.29 Fax : +33-0X.59.24.27.01 E-mail : Hôtel.M@nethome.fr Site web : www.HôtelM.fr	
L'HÔTEL	
Nombre de chambre : 61 <ul style="list-style-type: none"> • 17 chambres classiques • 29 chambres supérieures • 15 chambres « deluxe » Nombre d'étages : 3 Nombre d'ascenseurs : 4	Tarifs : <ul style="list-style-type: none"> • Chambre classique à partir de 200 € • Chambre supérieure à partir de 250 € • Chambre deluxe à partir de 350 € • Lit supplémentaire 30 % • Taxe de séjour par nuit et par personne de + de 18 ans : 1€ • Forfait demi-pension, chambre classique, 240 € par personne • Forfait pension complète, chambre classique, 275 € par personne
Activité	
<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'occupation moyen annuel : 68 % • Durée moyenne de séjour : 2 • Indice de fréquentation : 1,8 	
Répartition de la clientèle	
<ul style="list-style-type: none"> • Loisirs individuels 59 % • Loisirs groupe 23 % • Corporate 3 % • Séminaire 12 % • Journée d'étude 3 % 	
SERVICES CLIENTS	
Chambres <ul style="list-style-type: none"> • Balcons aménagés avec chaises et tables pour les chambres supérieures et deluxe • Lit à l'italienne 2mx2m dans toutes les chambres • Accès WIFI gratuit • Télévision câblée et radio • Téléphone direct avec numéro personnel • Prise modem • Minibar • Coffre-fort • Climatisation individuelle • Salle de bain complète et sanitaire indépendant 	Services annexes <ul style="list-style-type: none"> • Centre de remise en forme • Spa et bien-être • Massages • Piscine chauffée • Solarium • Aire de jeux pour les enfants • Parking surveillé de 80 places pouvant accueillir des bus • Jardins, terrasses • Navette gratuite aéroport et gare • Centre d'affaires Restauration 1 restaurant gastronomique 1 brasserie 1 bar à cocktails

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET N°5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 sur 8

Document 2 – Produit séminaires

Espace réunions

Le centre de conférences a été aménagé dans une des dépendances de l'hôtel. Il se compose d'un « executive lounge », une salle de conférence pouvant accueillir de 15 à 150 personnes et de 3 salons (tarifs sur demande en fonction des équipements mis en place).

Les Pauses :

Pause gourmande : viennoiseries, mignardises, eau minérale, boissons chaudes et jus de fruits.

Avec 2 pauses	26 €/personne/jour
Avec 1 pause	16 €/personne/demi-journée

Journée d'étude :

Salle séminaire, coin café, fontaine à eau minérale, support de communication, 2 pauses gourmandes, déjeuner ou dîner avec formule boissons à la brasserie.

Tarif	65 € par personne
-------	-------------------

Forfait séminaire :

Hébergement en chambre classique, petit déjeuner continental servi à la brasserie. Salle séminaire, coin café, fontaine à eau minérale, support de communication, 2 pauses gourmandes, déjeuner et/ou dîner avec formule boissons à la brasserie. Les clients séminaires bénéficient d'un accès gratuit à l'espace remise en forme et solarium.

Tarifs	1 personne par chambre		2 personnes par chambre (tarif par personne)	
	Chambres classiques	Chambres supérieures	Chambres classiques	Chambres supérieures
Forfait semi-résidentiel	195 €	235 €	155 €	175 €
Forfait résidentiel	225 €	264 €	185 €	205 €
Supplément deluxe			80 € par chambre	

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET N°5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 sur 8

Document 3 – Curriculum vitae P. SUMMER

CV transmis par la direction

P. SUMMER
52 Avenue de Selves
24200 Sarlat-la-Canéda
Tél : 06 48 40 06 36

23 ans
Célibataire

FORMATION

2017 CAP Services Hôteliers

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2017 à ce jour ASH EHPAD « Relais Fleuri » - Sarlat-la-Canéda

DIVERS

- Permis B
- Volley-ball – Capitaine de l'équipe de Sarlat-la-Canéda

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET N°5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	7 sur 8

Document 4 – Courrier de confirmation de réservation – Société HERBERT

Société HERBERT
24 avenue de la Grande Armée
69 – LYON

Hôtel M****
À l'attention du service réservations
Ville du centre d'examen

Lyon, le J – 3

Objet : confirmation de réservation séminaire

Madame, Monsieur,

Suite à notre conversation téléphonique de ce jour, nous vous confirmons la réservation de :

- 5 chambres « twin » : messieurs DURANT et GIRARD, mesdames SCHMIDT et LUCIOLLE, messieurs FAURE et FÉBLEUX, mesdames COLLIAT et PERRY, mesdames LAPLUME et MONGIER
- 2 chambres individuelles avec grand lit : monsieur BERNARDIN et madame TROUSSI
- 1 salon pour 12 personnes – de 9 h à 17 h – équipé d'un vidéo projecteur
- du 15 au 17 septembre 2023
- forfait séminaire résidentiel, avec déjeuner rapide à midi, merci de nous envoyer vos propositions de menus
- pas d'accès au minibar des chambres

Merci de prévoir également, dans les chambres, le jour de l'arrivée, un ballotin de chocolats (250g.) par personne, ½ bouteille d'eau plate et ½ bouteille d'eau gazeuse.

Salutations distinguées.

Secrétariat Service Formation

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Option C - Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET N°5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	8 sur 8