

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 2023
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 23MHRU5A NC	Page 1/6

Hôtel - Restaurant L'ÉPICURE

Créé en 2014, l'hôtel-restaurant « L'Épicure » est un établissement indépendant ouvert toute l'année. Il bénéficie d'un emplacement exceptionnel en plein cœur de ville à deux pas du château de Versailles. L'établissement donne sur une cour pavée bordée de boutiques, conçue comme un lieu de passage et de promenade. Une terrasse extérieure de 50m² a été aménagée récemment.



Le restaurant dispose d'une salle de 30 couverts. Le chef propose une cuisine inventive et engagée qui favorise les produits de saison en circuit court en se fournissant auprès de producteurs défenseurs d'une agriculture durable dans un rayon maximum de 200 km autour de l'établissement. La salle de restaurant est décorée avec goût dans un cadre raffiné et épuré aux nuances de blanc, bleu et or. L'établissement met en avant des œuvres d'art contemporaines aux murs et un mobilier moderne. Une cuisine ouverte articule les deux salles.

Classé 4 étoiles, l'Épicure se place dans la catégorie des hôtels de charme et dispose de 16 chambres.

Dans la perspective des JO¹ de 2024, de nombreuses épreuves se tiendront à Versailles en juillet et août 2024. Le directeur, monsieur Conti, est convaincu que cet événement s'inscrit comme une véritable opportunité économique. Il a conscience que la capacité d'accueil du restaurant sera insuffisante pour faire face à cet afflux supplémentaire de clientèle. Il envisage d'exploiter la terrasse pour l'occasion et de proposer une offre de restauration temporaire de type « tapas et planche à partager ».

Bien que déjà très impliqué au niveau des enjeux environnementaux et sociaux, monsieur Conti a à cœur de s'engager dans un processus de recrutement inclusif qui bénéficierait à des personnes écartées des circuits de l'emploi ou sans qualification. L'établissement a reçu l'agrément délivré par le département sur l'insertion socio-professionnelle.

Monsieur Conti sait également qu'un label écologique peut constituer une valeur ajoutée à son établissement. À ce titre, il envisage d'obtenir le label Clef Verte.

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- **Dossier 1** – Adaptation de l'offre de restauration
- **Dossier 2** – Recrutement et formation du personnel de restaurant
- **Dossier 3** – Engagement dans une démarche volontaire de certification

Dossier documentaire :

Document 1	Descriptif complémentaire de l'établissement
Document 2	Fiche de poste – Serveur(se)
Document 3	Article : « Qu'est-ce que le label Clef Verte ? »

¹ Jeux Olympiques

Dossier 1 – Adaptation de l’offre de restauration

Monsieur Conti se penche sur la mise en place de l’offre temporaire d’équipement de la terrasse équipement de la terrasse et mets & boissons.

- 1.1. Caractériser, à l’attention des fournisseurs, les besoins en chaises et en tables pour la terrasse. Justifier les propositions.
- 1.2. Élaborer la carte de l’offre mets et boissons. Argumenter les choix.

Dossier 2 – Recrutement et formation du personnel de restaurant

Monsieur Conti envisage d’agrandir son équipe en salle pour faire face à l’augmentation de l’activité lors des JO. Il prépare le recrutement d’un(e) serveur(se) pour la terrasse.

- 2.1 Concevoir le profil de poste de serveur(se) en restaurant.

Suite à la journée d’intégration des nouveaux personnels, monsieur Conti souhaite former ses salariés pour les rendre rapidement opérationnels. La première journée de formation sera consacrée aux techniques et gestes de base du métier.

- 2.2 Présenter le programme de formation de cette journée. Justifier.

Dossier 3 – Engagement dans une démarche volontaire de certification

Monsieur Conti souhaite limiter l’impact de son activité hôtelière sur l’environnement et valoriser son engagement par l’obtention du label Clef Verte.

- 3.1 Préciser les enjeux pour l’établissement de l’obtention de ce label. Justifier.
- 3.2 Proposer les actions à mettre en œuvre aux étages pour répondre aux exigences de la certification.

Document 1 – Descriptif complémentaire de l'établissement

Le restaurant

Le restaurant a obtenu une étoile au guide Michelin en 2017 et l'étoile verte en 2020.
Il est ouvert tous les jours de la semaine en haute saison et ferme le dimanche et lundi en basse saison.

Le ticket moyen TTC hors boisson s'élève à 42 € pour le déjeuner et 65 € pour le dîner.
L'activité du restaurant est soutenue toute l'année.

L'hôtel

Les 16 chambres de l'hôtel possèdent un plateau de courtoisie et se répartissent comme suit :

- 10 chambres de charme
- 6 chambres de luxes

Tarif TTC/ nuit	Basse saison (novembre à mars)	Haute saison (avril à octobre)
Chambre charme	120 €	190 €
Chambre luxe	140 €	260 €

Taux d'occupation : 65 % en basse saison et 95 % en haute saison avec principalement de la clientèle loisirs.

Document 2 – Fiche de poste – Serveur(se)

Dénomination du poste	Serveur/se en restaurant
Mission générale	Réalise la mise en place, accueille le client, participe au service et au débarrassage des mets et boissons et encaisse les clients.
Fonctions et tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien <ul style="list-style-type: none"> ○ Entretien des surfaces, des mobiliers et des matériels ○ Nettoyer les locaux • Accueil <ul style="list-style-type: none"> ○ Accueillir les clients ○ Accompagner les clients à leur table • Service <ul style="list-style-type: none"> ○ Commercialiser les produits de la carte ○ Prendre les commandes des clients ○ Assurer le service et le suivi des tables ○ Débarrasser les mets et boissons • Caisse <ul style="list-style-type: none"> ○ Enregistrer les commandes ○ Éditer les factures ○ Encaisser les clients
Position hiérarchique	<pre> graph TD Directeur[Directeur] --> Responsable[Responsable de salle] Directeur --> Chef[Chef de cuisine] Responsable --> Terrasse[Serveur Terrasse] Responsable --> Serveur[Serveur] Chef --> Cuisinier[Cuisinier] Cuisinier --> Plongeur[Plongeur] </pre>
Moyens délivrés pour l'exercice	<ul style="list-style-type: none"> • Badge personnel pour la caisse • Pas d'uniforme mais tenue correcte exigée
Horaires et conditions de travail	<p>CDI de 39h / semaine</p> <p>2 jours de repos par semaine</p> <p>5 semaines de congés payés par an</p> <p>Avantage en nature pour les repas</p> <p>Indemnité pour l'entretien de la tenue professionnelle</p>
Salaire	Smic hôtelier 11,07 € horaire



Créé en 1998, ce label est devenu le 1er label environnemental international pour l'hébergement touristique et la restauration. Il comptabilise plus de 855 établissements labellisés Clef Verte en France et plus de 3 200 hébergements labellisés *Green Key* dans 65 pays soit 25 millions de nuitées à faibles impact. Le label est présent auprès de l'industrie touristique pour permettre le développement d'un tourisme durable, écologique et socialement responsable.

Pour obtenir ce label, l'hôtelier ou le restaurateur doit remplir un dossier de demande en ligne et fournir des attestations sur les différentes actions environnementales entreprises. Un contrôle du dossier et des actions s'effectuera lors d'un audit conseil dans l'entreprise ce qui permettra de valider ou non la demande. En cas d'invalidation, des conseils seront fournis à l'entreprise pour mettre en œuvre les critères défectueux ou manquants.

La validation est effective dès qu'une soixantaine de critères constituant le socle de qualité Clef Verte est atteint.

D'autres critères recommandés montrent l'engagement des entreprises dans une démarche d'amélioration de leur gestion environnementale et sociale. Le label est décerné par un jury composé d'experts du développement durable et du tourisme et la reconduction est à renouveler tous les ans. Il y a un audit de contrôle la première année, puis tous les 3 ans.

Source : <https://www.laclefverte.org>

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2023
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 23MHRU5A NC	Page 6/6