

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

Documents et matériels autorisés :

- Ordinateur personnel, disque dur externe, documentation personnelle, calculatrice.
- Matériel d'hébergement : mallette à couteaux et autres petits instruments.
- Le téléphone portable est interdit.

Dès que le sujet 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.

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
Sujet U5	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	1 10

L'épreuve de production de service en hôtellerie restauration 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 prendrez appui sur votre dossier de stage.
- Une deuxième partie pratique, d'une durée de 5 heures 30, lors de laquelle, vous bénéficierez de 2 temps de préparation en autonomie d'une heure chacun. Vous gèrerez 4 situations professionnelles de 45 minutes chacune et un atelier de production de service en autonomie de 30 minutes.

Phase 1 de production de services en hébergement	
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	
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

LES PRÈS VERTS & SPA

Situé au cœur de la région des vignobles alsaciens, à EGUISHHEIM, « Les Prés Verts & Spa » est un hôtel insolite offrant un luxe simple et authentique, un véritable « tête à tête » unique avec la nature. Cet établissement se caractérise par une signature olfactive et une démarche éco-responsable.

Il propose des attentions particulières : une intimité préservée, la discrétion du personnel et sa présence attentive, le plaisir de chaque instant.

Chaque chambre, conçue à partir de matières naturelles, est équipée d'un spa privatif.



Dossier documentaire :

- Annexe 1 - Fiche descriptive de l'établissement « Les verts prés & Spa »
- Annexe 2 - Annonce publiée en ligne
- Annexe 3 - CV Sacha Bertal
- Annexe 3bis - CV Camille Villanui
- Annexe 3ter - Rapport d'entretien de recrutement
- Annexe 4 - Avis clients
- Annexe 5 - Relevé des problèmes de la société Accueil Net

Session	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
zéro	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 10

Vous êtes adjoint(e) au responsable du service hébergement de l'hôtel Les Verts Prés & spa.
Nous sommes le (date du jour). Vous débutez votre journée de travail avec le briefing de l'équipe.

Par la suite, vous serez amené(e) à gérer les quatre situations professionnelles suivantes :

- une situation de management d'équipe ;
- une situation de formation ;
- une situation de production de service en autonomie ;
- une situation de management relation client/fournisseur.

Les situations seront présentées sous forme d'atelier.

Les situations seront 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. Il est possible, lors de cette phase de préparation de découvrir les espaces d'interrogation.

Les ateliers 1 et 2 sont ensuite traités dans cet ordre.

A 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, le/la candidat(e) conçoit tout support qui lui paraît pertinent pour la réalisation de l'épreuve.

Le/la candidat(e) est amené à échanger en anglais sur l'un des trois ateliers 2,4 ou 5.

Atelier 1 (45 minutes)

Consignes

Procéder au briefing des deux commis (consignes de travail, organisation des espaces, définition des rôles) ainsi que de tout élément jugé pertinent dans le cadre de la réalisation de cette épreuve.

Rappeler devant l'équipe l'intérêt pour l'hôtel de pratiquer une démarche éco-responsable.

Énoncez les principales actions à mettre en place par le personnel pour s'impliquer dans cette démarche.

Les deux commis mis à disposition peuvent à la fois avoir un rôle de soutien logistique ainsi que d'employé(s) de l'établissement.

Les deux commis mis à disposition peuvent à la fois avoir un rôle de soutien logistique ainsi que d'employé(s) de l'établissement.

Atelier 2 (45 minutes)

Une réceptionniste polyvalente, actuellement en congé parental, vous a informé la semaine dernière du renouvellement de son congé pour une année supplémentaire. Vous avez commencé les recherches pour trouver son(sa) remplaçant(e).

Après la publication d'une annonce en ligne (annexe 2), vous avez reçu de nombreuses candidatures que vous avez étudiées. Vous avez retenu la candidature de Sacha Bertal (annexe 3). En interne, Camille Villanui, votre gouvernant(e), a fait acte de candidature (annexe 3bis).

Consignes

Sélectionner le(la) candidat(e) pour l'entretien prévu dans la journée.

Conduire l'entretien d'embauche à l'aide de l'annexe 3ter.

Durant l'entretien, veiller à interagir sur une durée significative en anglais.

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
Sujet U5	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 10

Atelier 3 (30 minutes)

Dans le cadre de votre situation de formation sur la personnalisation de l'accueil tout au long du parcours client (atelier 4), vous mettez en place le service de la couverture. Afin d'améliorer ce service, vous l'agrémentez d'une décoration florale.

Consignes

En autonomie, à partir du matériel et de la matière d'œuvre mis à disposition, confectionner la décoration florale puis réaliser le service de la couverture pour 2 personnes dans une cabane « luxe ».

Atelier 4 (45 minutes)

Soucieux de la satisfaction du client et de développer le chiffre d'affaires, vous souhaitez améliorer l'accueil de vos clients individuels. Vous avez recensé quelques avis clients (annexe 4).

Consignes

Lors de la réunion des 2 réceptionnistes former-les à la personnalisation de l'accueil tout au long du parcours client.

Atelier 5 (45 minutes)

Vous travaillez depuis quelques mois avec un nouveau fournisseur en produits d'accueil BIO-Ecocert de l'hôtel. Récemment vous avez relevé certains problèmes (annexe 5).

Vous recevez monsieur ou madame Danvort, directeur(trice) commercial(e) de la société pour les évoquer lors d'un entretien.

Consignes

Conduire l'entretien avec monsieur ou madame Danvort.

Conscient(e) que l'absence de cahier des charges pour ce fournisseur est problématique, vous décidez, à l'issue de l'entretien, d'en réaliser un.

Consignes

Préparer un document détaillé (ensemble des items et grandes lignes) en vue de la rédaction ultérieure d'un cahier des charges précis et complet destiné à éviter de nouveaux dysfonctionnements.

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
Sujet U5	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 10

ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HÔTEL LES VERTS PRÉS & SPA ★★☆☆															
<p>Adresse : 6 route de la grande prairie 68 420 EGUISSHEIM Téléphone : +33 – 88.25.51.47.83 Fax : +33 – 88.25.51.47.84 E-mail : vertspres.spa@orange.fr Site web : www.vertspresetspa.fr</p>															
L'HÔTEL															
<p>Nombre de chambres : 54 - 30 chambres chalets - 12 cabanes supérieures (sur pilotis) - 12 cabanes « luxe » (sur pilotis)</p>	<p>✓ Tarifs :</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Chambre chalet</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">180 €</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Cabane supérieure</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">250 €</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Cabane « luxe »</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">280 €</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Petit déjeuner</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">25 €</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Taxe de séjour : Par nuit et par personne, à partir de 13 ans</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">1,10 €</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Animaux</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">15 €/jour</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Personne supplémentaire (adulte)</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">15 €/jour</td> </tr> </table>	Chambre chalet	180 €	Cabane supérieure	250 €	Cabane « luxe »	280 €	Petit déjeuner	25 €	Taxe de séjour : Par nuit et par personne, à partir de 13 ans	1,10 €	Animaux	15 €/jour	Personne supplémentaire (adulte)	15 €/jour
Chambre chalet	180 €														
Cabane supérieure	250 €														
Cabane « luxe »	280 €														
Petit déjeuner	25 €														
Taxe de séjour : Par nuit et par personne, à partir de 13 ans	1,10 €														
Animaux	15 €/jour														
Personne supplémentaire (adulte)	15 €/jour														
PRÉVISION D'ACTIVITÉ															
<ul style="list-style-type: none"> Taux d'occupation moyen annuel : 82% Durée moyenne de séjour : 2,15 Indice de fréquentation : 1,7 															
RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE															
<p><u>Basse saison</u> : clientèle de séminaires 45 %, loisirs individuels 40 %, loisirs groupes 15 % <u>Haute saison</u> : clientèle de séminaires 10 %, loisirs individuels 80 %, loisirs groupes 10 %</p>															
SERVICES CLIENTS															
<p>Chambres</p> <p><u>Chambre chalet</u> : Lit double (160x200), fauteuil convertible (80x190), douche et vasque en pierre naturelle, salon, penderie</p> <p><u>Cabane supérieure</u> : Lit double (180x200), fauteuil convertible (80x190), douche spacieuse et vasque en pierre naturelle, chambre insonorisée, coin repas, salon, penderie.</p> <p><u>Cabane « luxe »</u> : Lit double King Size (180x200), canapé convertible (160x190) douche en zinc & caillebotis de cèdre rouge, steamer vapeur (chauffe exclusive des boccas "Meunier"), chambre insonorisée avec accès confidentiel, coin repas et cuisine, salon, penderie spacieuse.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grande terrasse végétalisée - SPA privatif - Climatisation réversible - Wifi très haut débit - TV écran plat connecté avec Apple TV - Tablette tactile avec application Les Prés Verts - Diffusion de musique sans fil via Airplay/ Enceinte Bluetooth 	<p>Services annexes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piscine - Parking surveillé - Massages sur réservation - Babysitting - Boutiques - Location de véhicule électrique et de vélos - 3 salles de séminaire modulables d'une capacité maximum de 200 m² <p>Restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le bar à vin « Les Vignes » se caractérise par une cuisine locale de saison et dispose d'une capacité de 60 couverts. - Le bar propose un large choix de boissons pour se détendre dans une ambiance chaleureuse. - Le room service propose les petits déjeuners ainsi qu'une carte de mets et boissons. 														

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 10

HÔTEL LES VERTS PRES & SPA**** Les Prés verts
54 chambres chalets et cabanes

Réceptionniste polyvalent (H/F)

Venez renforcer notre équipe d'accueil et travaillez dans un environnement dynamique et motivant.

Missions

- Assurer l'accueil de la clientèle,
- Gérer les arrivées et les départs,
- Gérer l'accompagnement en chalets et en cabanes,
- Assurer l'accueil la réservation des soins,
- Promouvoir les produits « Fragance »,
- Effectuer le suivi des statistiques de performance (hôtel et boutique),
- Assurer la gestion administrative quotidienne et les encaissements,
- Informer les clients,
- Traiter les réclamations clients et mettre en place les actions correctives en collaboration avec votre hiérarchie,
- Coordonner l'activité de la réception avec celle du service technique et le service « housekeeping »,
- Effectuer la clôture de la journée,
- Assurer la sécurité de l'établissement.
- Travailler dans le respect et selon les procédures et les valeurs de notre établissement.

Profil

- De formation bac+2 dans le domaine de l'hôtellerie-restauration ou du tourisme, vous avez de préférence une première expérience réussie comme réceptionniste dans l'hôtellerie traditionnelle,
- D'un naturel ouvert, souriant, dynamique et organisé,
- Bonne maîtrise de l'anglais,
- Curieux(se) et disponible,
- Bonne présentation et bonne résistance au stress,
- Très bonne maîtrise de l'outil informatique et une expérience du progiciel est préférable,
- Débutant(e)s accepté(e)s si motivation réelle.

Conditions

Poste à pourvoir de préférence au 15 Juin 2019.
Possibilité de logement durant tout le contrat sur le site.
Contrat d'une durée de 12 mois, 35 heures par semaine.
Rémunération mensuelle : Smic ou plus selon profil.

Envoyer CV et lettre de motivation à Elise Jourdain
elise.jourdain.vertspresetspa@orange.fr

Session	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
zéro	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 10

Sacha BERTAL

29 ans

10 place des alouettes

92110 Clichy

09.54.67.98.10

06.10.42.52.38

sacha.bertal@gmail.fr

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Réceptionniste de janvier 2014 à ce jour - Ibis Paris Porte d'Orléans
Gestion du client de la réservation au départ
Élaboration des factures DD avant envoi

Réceptionniste de sept. 2009 à décembre 2013 - **Ibis Paris Porte d'Orléans** de nuit

Réceptionniste de juillet 2008 à août 2009 - Ibis Paris Porte de Clichy

COMPÉTENCES

Maitrise des logiciels Word et Excel

Maitrise des logiciels hôteliers Fidélio-Opéra et Optims

Anglais : bonne maitrise particulièrement du vocabulaire professionnel

Espagnol : courant

FORMATIONS

2007-2008 Mention complémentaire accueil-réception - lycée hôtelier Jean Drouant Paris

2005-2007 Bac pro hôtellerie-restauration option service et commercialisation - Lycée Jean Carré devenu ensuite Guillaume Tirel Paris

2003-2005 BEP métiers de la restauration option service et commercialisation - Lycée Jean Carré Paris

CENTRES D'INTERETS

Course à pied, randonnée

Cinéma

Bénévole au sein de la Croix Rouge

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
Sujet U5	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	7 10

ANNEXE 3bis – Curriculum Vitae de Camille VILLANUI

Camille VILLANUI née le 25 avril 1992

3 rue Lezjer Zamenhof
 XXXXX VILLE DU CENTRE D'EXAMENS
 Tél. : 06 65 46 73 00
 courriel : camille.villanui@gmail.com

*Entretien d'embauche en nov. 2017
 Prise de poste le 03 décembre 2017
 en tant que gouvernante*

Formation et diplômes professionnels :

2010-2013 BTS hôtellerie option A – lycée Jean Drouant 75017 PARIS
 2004-2010 Baccalauréat technologique STHR – lycée Jean Drouant 75017 PARIS

Expérience professionnelle :

Nov. 2015 à **Gouvernante d'étages**
 déc. 2017 Hôtel Pullman Versailles Château – 78000 Versailles
 152 chambres 4 étoiles

Août 2013 à **Réceptionniste**
 oct.2015 Hôtel-Restaurant L'Ermitage des loges 78100 Saint Germain en Laye
 56 chambres 3 étoiles

Stages professionnels

Été 2013 Stage de 1^{ère} année BTS – Hôtel Ermitage – 74501 Évian
 4 mois 80 chambres 4 étoiles - Gouvernante d'étage

Été 2012 Stage de MAN – Hôtel-Restaurant Trianon Palace 78000 Versailles
 4 mois Chambres et suites 5 étoiles - Stage tournant

Centres d'intérêt :

Jogging, activités culturelles, brocante, membre d'un club d'œnologie

<i>EXTRAIT DU COMPTE RENDU D'ENTRETIEN D'ÉVALUATION ANNUELLE</i>	
Date de l'entretien : 10 mai 2019	
Collaborateur Nom : VILLANUI Camille Age : 27 ans	Service : étages Fonction : gouvernante Depuis le 3 décembre 2017
Responsable de l'évaluation : Pierre CHENU Fonction : adjoint de direction	
Bilan professionnel de l'année écoulée : Très bonne intégration dans le poste – fournit un travail de qualité – sens des responsabilités	
Objectifs pour l'année à venir : Diversifier son expérience	
Appréciation Générale (<i>performance – comportement, ...</i>)	
Points forts	Points à améliorer
Excellente motivation – sérieuse – prise d'initiatives – sens des relations clientèle	Pratique de l'anglais
Développement - Souhait du collaborateur Pour des raisons personnelles, diversifier son expérience dans le département hébergement Formation souhaitée : anglais	

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restoration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	8 10

ANNEXE 3ter – RAPPORT D'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

Nom :

Prénom :

Poste :

1 - PRÉSENTATION	Négligé	Moyenne	Normale	Soigné, élégance normale	Très élégant
2 - SOCIABILITÉ	Arrogant, hautain ou renfermé	Communication difficile ou trop bavard	Normalement communicatif, un peu réservé	Sociable, perçoit bien la situation	Relations de qualité
3 - ÉQUILIBRE	Très nerveux, mouvements incontrôlés	Tendu ou irritable	Calme mais semble devoir se maîtriser	Sûr de lui, moyennement à l'aise	Très bien équilibré
4 – MOTIVATION	Insatisfait du poste proposé	Dubitatif	Satisfait du poste proposé	Très désireux d'occuper le poste proposé	Prêt à tout pour obtenir le poste proposé
5 – COMPRÉHENSION	Interprète mal	Demande plusieurs explications ou ne cherche pas à comprendre	Comprend normalement mais est lent	Perçoit bien et rapidement	Compréhension complète, vision globale
6 – FORMATION INITIALE	Aucune formation	Formation généraliste	Formation en relation avec le contact client	Formation hôtelière	Formation hôtelière spécifique
7 – EXPÉRIENCE GÉNÉRALE	Aucune expérience	A plus travaillé dans l'hôtellerie économique que dans l'hôtellerie de luxe	Courts essais dans un hôtel de catégorie similaire	Au moins un an dans un hôtel de catégorie similaire	Poste identique dans un hôtel de catégorie similaire
8 – CONNAISSANCES TECHNIQUES	A une vue partielle du poste	Connaît le poste mais ne l'a pas pratiqué	A une connaissance normale de l'ensemble du travail, petite expérience	Connaît bien et a pratiqué le poste	Est spécialisé dans ce travail
9 – AMBITION	Pas d'objectif bien défini ni de plan de carrière	A un plan de carrière très lent, disposé à peu d'efforts	Objectifs moyens, mal précisés	A un objectif précis, prêt à travailler pour y arriver	De grandes ambitions, prêt à beaucoup d'efforts pour y arriver
10 – BILAN	Insuffisant	Médiocre	Moyen	Bien	Exceptionnel

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	9 10

ANNEXE 4 – AVIS CLIENTS

« Un magnifique séjour mais....»

Un lieu très plaisant et des services proposés de qualité. Mais je regrette toutefois le manque de personnalisation ainsi que le trop peu d'attention portée à notre arrivée. C'est dommage pour cette catégorie d'établissement.

« Un week-end de détente »

Endroit idéal pour passer un moment en amoureux. Les chalets sont de tout confort et décorés avec beaucoup de goût. Le restaurant propose des produits régionaux délicieusement cuisinés.

Un seul reproche : les indications données par le réceptionniste étaient peu claires. Heureusement qu'il s'agissait de notre second séjour !

« Pourtant un si bel endroit »

Un accueil plutôt froid et express ! Je voulais offrir des petits extras à mon épouse mais j'ai renoncé ! Le personnel d'étages très charmant par contre. C'est un lieu ravissant et si bien entretenu qu'on a tout de même envie d'y retourner...

ANNEXE 5 – RELEVÉ DES PROBLÈMES DE LA SOCIÉTÉ ACCUEIL NET

LIVRAISON PRÉVUE POUR LE 29 MARS 2019 :

Article	Quantité commandée	Quantité livrée	Problèmes constatés
Lait parfumé 40 ml "Fragrance"	4	4	Oubli de la réduction de 20 % (offre promotionnelle). Cartons livrés à 18 h 30 au lieu de 8 h. Livreur irrespectueux avec le personnel de l'hôtel.

LIVRAISON PRÉVUE POUR LE 10 AVRIL 2019 :

Article	Quantités commandée	Quantité livrée	Problèmes constatés
Gel douche 40 ml "Fragrance"	5	5 gel douche 80 ml	Erreur de conditionnement du produit Cartons livrés le 11 avril à 8 h. Livreur désagréable avec le personnel de l'hôtel.

LIVRAISON PRÉVUE POUR LE 24 AVRIL 2020 :

Article	Quantités commandées	Quantité livrée	Problèmes constatés
Savon 20 gr "Fragrance"	6	5	Facturation de 6 cartons de savon (1 carton était gratuit dans l'offre du dernier catalogue) Cartons livrés à 11 h 30 au lieu de 8 h.
Bonnets de douche	4	0	Cartons de bonnets de douche non livrés, mais facturés. Cartons livrés le 5 mai à 10 h.

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
Sujet U5	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	10 10