

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°

05/06/2024

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.

**Ce sujet est extrait d'une banque nationale de sujets spécifiques.
Il est mis à disposition des enseignants sur le site national de ressources,
conformément à la circulaire nationale d'organisation.**

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	1 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	
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

Le Contemporain **

L'hostel Le Contemporain** ouvert depuis 1an propose des chambres individuelles et des dortoirs partagés dans un esprit convivial. La clientèle, majoritairement étrangère, profite d'espaces communs agréables, tout en bénéficiant d'une situation géographique privilégiée en plein cœur de ville.

À l'issue d'une première année d'activité décevante en termes de fréquentation, la direction a décidé de revoir la qualité générale de ses prestations et d'améliorer sa e-réputation¹.

La satisfaction de la clientèle étant une priorité pour l'établissement, un soin tout particulier sera accordé au suivi des avis clients.

Enfin, la recherche de nouveaux partenaires commerciaux devra permettre d'améliorer l'activité et la visibilité de l'hôtel.

Documents disponibles

Document 1 – Fiche signalétique de l'établissement

Document 2 – Fiche de réservation S. LEMON

Document 3 – Présentation d'Hostelworld

Document 4 – Derniers commentaires clients Booking.com (à J-1)

Document 5 – Commentaire client Tripadvisor (jour J)

¹ E-reputation : réputation sur internet

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 8

Vous êtes adjoint de direction de l'établissement.

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

Vous êtes ensuite amené à gérer les 4 situations professionnelles suivantes :

- une situation de management d'équipe et de la relation client ;
- une situation de production de services en autonomie ;
- une situation de management de la relation partenaire ;
- 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 dans 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 situations.

Lancement de journée (25 minutes)

Animer le briefing des deux employés.

Profiter de ce briefing pour présenter à votre équipe de réception l'importance et l'impact de la satisfaction clientèle en termes de e-réputation.

Échanger avec l'équipe sur les actions de communication destinées à améliorer la visibilité de l'entreprise et la satisfaction des clients.

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

Le commis B tient le rôle du responsable accueil.

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 8

Atelier 2 (45 minutes)

Dans le cadre du plan de formation de votre nouveau réceptionniste, vous le formez sur la gestion de plaintes clients à la réception.

Vous êtes d'ailleurs en attente de S. LEMON, qui effectuera son départ d'ici une quinzaine de minutes et qui a été dérangé toute la nuit par les membres d'un groupe présents à son étage.

Mener la séance de formation.
Réaliser le départ du client.

La commission d'évaluation joue le rôle de S. LEMON.
Le commis A tient le rôle du réceptionniste nouvellement recruté.

Atelier 3 (30 minutes)

Afin d'augmenter la visibilité de votre établissement sur Internet, vous avez sollicité un rendez-vous avec un représentant de l'entreprise « Hostelworld », une OTA spécialisée dans la commercialisation d'auberges de jeunesse partout dans le monde.

Préparer un diaporama.

Vous exploiter votre production lors de l'entretien en atelier 4.

Atelier 4 (45 minutes)

Vous recevez V. CRUZ, commercial de l'entreprise « Hostelworld », dans le but de définir les contours de votre future collaboration.

Mener la négociation commerciale.

Le commis B participe à l'entretien en sa qualité de responsable accueil.
La commission d'évaluation tient le rôle de V. CRUZ.

Atelier 5 (45 minutes)

Malgré votre échange avec S. LEMON, le client a immédiatement publié un avis négatif sur votre établissement sur un site d'avis de consommateurs.

Pris par l'entretien avec le commercial de la société « Hostelworld », vous aviez sollicité votre équipe de réception pour répondre sur le champ à cet avis. A la sortie de votre rendez-vous, vous constatez que rien n'a été fait. Le réceptionniste Dominique et le commis A se rejettent la faute.

Vous avez donc convoqué ces deux personnels afin d'éclaircir cette situation.

Mener l'entretien.

La commission d'évaluation tient le rôle de Dominique (réceptionniste confirmé en poste ce jour).

Le commis A tient le rôle du réceptionniste nouvellement recruté.

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 8

Document 1 – Fiche signalétique de l'établissement

<p>Le Contemporain ** 70, rue de la Clef XXXXX Ville du centre d'examen Tél : +33-0X.43.31.17.23 www.le-parisien-contemporain.fr contact@le-parisien-contemporain.fr</p>	
Hébergement	
<p>50 chambres doubles « cosy » avec salle de bain privative pour deux personnes maximum dont 3 chambres adaptées aux PMR</p>	<p>20 dortoirs de 6 lits avec salle de bain commune : - 10 dortoirs « homme » - 10 dortoirs « femme » tous équipés de casiers individuels à code digital</p>
<p>Tarifs affichés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - chambre double « Cosy » (par nuit) : 115 € - dortoir 6 lits (par personne et par nuit) : 35 € - taxe de séjour : taxe applicable selon la ville du centre d'examen <p>Indicateurs d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - taux d'occupation annuel : 52 % - prix moyen chambre « cosy » : 95 € - prix moyen par client « chambre dortoir » : 30 € 	<p>Segmentation clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - clientèle « individuels loisirs » : 90 % - clientèle « groupes loisirs » : 10 % - clientèle française : 30 % - clientèle américaine : 50 % - clientèle de l'Union Européenne : 15 % - autre clientèle : 5 %
Restauration	
<p>Le « Bar Contemporain » : bar ambiance chic et moderne, large choix de cocktails avec des barmen expérimentés pratiquant le « flair » (jonglage artistique avec des bouteilles). Cocktails de 9 à 14 €, happy hour (-50 %) entre 17h à 19h.</p> <p>Le « Petit Déj' Contemporain » : salle de petit déjeuner d'une capacité de 80 places assises qui propose un choix de produits majoritairement locaux. Petit déjeuner servi sous forme de buffet de 6h à 11h. Tarif : 10 € par personne, gratuit pour les enfants de moins de 10 ans.</p>	
Les services proposés	
<p>Équipements en chambre « cosy » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lits à l'italienne - WC séparés - climatisation - télévision avec 50 chaînes françaises et internationales - coffre-fort & téléphone - sèche-cheveux - station d'accueil smartphone <p>Équipements en chambre « dortoir » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - casier personnel à code digital - prise secteur et USB personnelle - lampe de lecture personnelle - sanitaires collectifs 	<p>Services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réception ouverte 24h/24 - espace « jeux » avec PS5, baby-foot et billard - bagagerie - prêt de vélos et trottinettes électriques sur réservation - point informatique avec 3 ordinateurs - guitares, ukulélés et piano à disposition dans la salle commune - coin cuisine partagé - espace coworking - laverie (jetons à l'accueil)

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 8

Document 2 – Fiche de réservation de S. LEMON

Date d'arrivée	Date de départ	Nombre de nuits	Heure d'arrivée
Date du jour J-2	J	2	17H30

Nom du client :	Nombres de personnes :
LEMON. S	- Adulte(s) : 1
s.lemon@gmail.com	- Enfant(s) (-12 ans) : 0
00 33+ (0) 7766 026937	

Types de chambres		
<input checked="" type="checkbox"/> Cosy	<input type="checkbox"/> Dortoir femmes	<input type="checkbox"/> Dortoir hommes
Nombre : 1 Tarif : 115 € + taxe de séjour	Nombre :	Nombre :

DIVERS		
CB <input checked="" type="checkbox"/> visa N° 31xx xxxx xxxx xxxx Validité 02/26 Cryptogramme : 128	Arrhes <input type="checkbox"/> Montant ... Reçu le ...	Débiteur <input type="checkbox"/> Nom de la société/OTA : Mail de prise en charge :

Observations :
Premier séjour Client anglais souhaite chambre au calme
Réservation prise par J-15 par Dominique.

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 8

Découvrez Hostelworld :

Votre plateforme en ligne pour maximiser la visibilité de votre auberge de jeunesse !

Vous êtes propriétaire ou gestionnaire d'une auberge de jeunesse et vous souhaitez attirer plus de voyageurs du monde entier ?

Ne cherchez pas plus loin, Hostelworld est là pour vous !

En tant que l'une des principales agences de voyage en ligne spécialisées dans les hébergements abordables et conviviaux, nous vous offrons une opportunité exceptionnelle de promouvoir votre auberge de jeunesse auprès d'une communauté mondiale de voyageurs passionnés.

Quels sont les avantages de s'inscrire sur Hostelworld ?

- ☞ Une visibilité internationale
- ☞ Un réseau de voyageurs
- ☞ Des commentaires et évaluations voyageurs
- ☞ Des outils de gestion performants
- ☞ Une promotion ciblée




Inscrire votre auberge de jeunesse sur Hostelworld est simple et rapide. Notre équipe dévouée de service client est prête à vous guider à chaque étape du processus, pour vous assurer une présence en ligne réussie.

Ne manquez pas cette occasion de développer votre activité et de toucher une clientèle internationale. Rejoignez Hostelworld dès aujourd'hui et laissez-nous vous aider à mettre votre auberge de jeunesse sous les projecteurs du monde entier !

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	7 8

Document 4 – Derniers commentaires clients Booking.com (à J-1)


 **Oger**
France

Chambre Cozy
1 nuit
Voyageur individuel

Agréable 6,0

😊 · La localisation géographique. Le bar très agréable.
☹️ · Le personnel pas assez professionnel.

👍 Utile 👎 Pas utile


 **Oger**
France

Chambre Cozy
1 nuit
Voyageur individuel

Passable 5,0

😊 · Le bar et les cocktails. Les guitares qui nous ont permis de passer une super soirée avec un groupe Américain.
☹️ · Le monsieur qui travaille la nuit est injoignable.

👍 Utile 👎 Pas utile


 **Francénore**
Guadeloupe

Dortoir 6 lits femme
3 nuits
Voyageur individuel

Agréable 5,0

😊 · Dortoir propre. Très pratique d'avoir un casier individuel et des prises usb personnelles.
☹️ · Personnel un peu trop familier. Le matin, toutes les salles de bains sont prises d'assaut.

👍 Utile 👎 Pas utile

 **Erwan**
France

Dortoir 6 lits homme
5 nuits
Voyageur individuel

Passable 6,0

😊 · Super bar, j'aime bien le concept de l'hôtel avec les instruments à disposition dans les espaces communs. Beaucoup d'américains avec qui on peut sympathiser facilement.
☹️ · Que c'est bruyant! Les personnes qui dormaient dans ma chambre faisaient partie d'un groupe et le night auditor était injoignable.

Document 5 : Commentaire client Tripadvisor (jour J)

Tripadvisor :

Traduit de l'anglais :

S. LEMON – Client anglais Séjour de J-2 à J :

« *Séjour épouvantable ! il y a trop de groupes dans cet établissement ! impossible de dormir avec ce bruit permanent... A fuir !* »

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	8 8