

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 2021
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	Code : <b>MHRU5A</b>	Page 1/6

## Hôtel LE JARDIN\*\*\*\*

« Le Jardin » est un hôtel - restaurant se situe dans le centre de Reims en face des prestigieuses maisons de Champagne et d'un espace culturel où se déroulent chaque année de nombreuses expositions.

L'établissement dispose d'une brasserie « Le Puits » d'une capacité de 80 places ouvert en continu de 11 à 23 heures.



Monsieur Denis, nouveau propriétaire souhaite impulser une dynamique plus perforante à son établissement. Il envisage de transformer cette brasserie traditionnelle en un concept plus moderne et tendance orienté vers la bistronomie.

Après plusieurs mois d'observation du fonctionnement de son établissement, il constate plusieurs axes d'améliorations facilement atteignables. La gestion et l'offre du poste boissons par exemple nécessite d'être repensée pour améliorer sa performance et pour répondre aux attentes de la clientèle.

Ce repositionnement de l'établissement nécessite d'améliorer le management opérationnel de l'équipe de restaurant. Monsieur Denis réfléchit au recrutement d'un nouveau responsable de salle afin d'encadrer l'équipe et de la faire monter en compétence.

Enfin, monsieur Denis, constate que la concurrence est de plus en plus accrue dans la ville. Pour se différencier, il envisage de mettre en place un accueil personnalisé lors de l'arrivée des clients à l'hôtel.

Monsieur Denis vous sollicite en tant que manager afin de l'accompagner sur les trois dossiers suivants :

- **Dossier 1** - La gestion et commercialisation des boissons à la brasserie
- **Dossier 2** - Le recrutement d'un maître d'hôtel
- **Dossier 3** - La personnalisation de l'accueil en chambre

### Dossier documentaire :

Document 1	Fiche signalétique de l'hôtel-restaurant « Le Jardin »
Document 2	Ventes et consommations de boissons 2018 et 2019
Document 3	Candidatures (CV) reçues pour le poste de maître d'hôtel

## **Dossier 1 – La gestion et commercialisation des boissons à la brasserie**

Les résultats du poste boissons ne sont pas dans les standards du futur concept bistronomique. Monsieur Denis vous demande de lui proposer des pistes d'amélioration sur la gestion de ce poste et sur le développement des ventes.

- 1.1 Rédiger un rapport destiné à monsieur Denis concernant l'analyse des approvisionnements et des ventes de boissons des deux dernières années en précisant les raisons qui génèrent les éventuels écarts.
- 1.2 Proposer et justifier les mesures correctrices en vue d'améliorer la gestion du coût des boissons.

Dans le but de développer les ventes, il est possible de mettre en avant chaque semaine un vin ou un apéritif de la semaine.

- 1.3 Élaborer une fiche produit complétée de l'argumentaire commercial à afficher dans les locaux de l'office sur le produit Champagne Brut, Blanc de Blanc, 2015.

## **Dossier 2 – Le recrutement d'un maître d'hôtel**

Monsieur Denis souhaite que son personnel de salle acquiert rapidement l'état d'esprit et les compétences du service en bistronomie. De ce fait, il vous confie le recrutement de son futur maître d'hôtel.

- 2.1 Déterminer le profil de poste adapté.
- 2.2 Sélectionner la candidature qui vous semble la plus adaptée et justifier votre choix.

## **Dossier 3 – La personnalisation de l'accueil en chambre**

Dans la dynamique de développement de la qualité du service délivré, monsieur Denis vous demande de réfléchir à l'accueil des clients de l'hôtel. Il souhaite intégrer la notion de personnalisation des prestations proposées en chambre.

- 3.1 Présenter l'intérêt et les retombées attendues d'une telle démarche.
- 3.2 Rédiger un courriel à destination de monsieur Denis présentant des actions favorisant la personnalisation du parcours client en chambre.

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2021
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	Code : <b>MHRU5A</b>	Page 3/6

## Document 1 – Fiche signalétique de l'hôtel-restaurant « Le Jardin »

### Hôtel\*\*\*\* LE JARDIN

45, boulevard Pommery – 51000 REIMS  
Téléphone : 03.46.85.58.58 – Email : Lejardin@Info.com

#### L'accès :

- En voiture : autoroute A4 Reims
- En avion : aéroport Paris Charles de Gaulle (navette directe depuis l'hôtel)
- En train : gare TGV de Reims

**L'hôtel** : entièrement rénové en 2016, dispose de 185 chambres réparties sur deux ailes distinctes, dont :

- 80 chambres « Prestige » à deux grands lits
- 70 chambres « Confort » avec un grand lit dont 4 chambres PMR
- 20 chambres « Champagne » avec un grand lit et un canapé convertible
- 15 junior suites avec lit « king size » et salon

Toutes les chambres sont équipées de minibar, télévision par satellite avec radio et TV satellite, WIFI, climatisation. Chaque chambre bénéficie d'une décoration personnalisée.

**La restauration** : La brasserie « Le puits » va connaître une profonde restructuration dans un futur proche. On y propose des plats traditionnels du terroir français en suivant les courants du dressage à l'assiette, de l'allégement des sauces ou de l'intégration des produits et épices du bout du monde. Le service proposé est professionnel et attentif bien qu'un peu impersonnel d'après les avis recensés sur les sites spécialisés.

Le ticket moyen hors boisson est de 38,55 € TTC.

**Les séminaires** : Cinq salons modulables d'une capacité de 10 à 70 personnes équipés pour des conférences, des meetings et des banquets avec vue sur le parc.

#### Les équipements de loisirs et les services :

- Un garage en sous-sol de 50 places avec vidéo-surveillance
- Un service pressing
- Le centre de thalassothérapie et ses 3 000 m<sup>2</sup> d'équipement des plus modernes

#### La segmentation de clientèle (en %) :

PAR SEGMENT		PAR NATIONALITÉ	
- Individuels Tourisme (Plein tarif, Agence)	65	- Français	45
- Individuels Affaires (Sociétés, Corporates)	05	- Allemand	14
- Groupes Tourisme (Série, Ponctuels)	15	- Suisse	10
- Groupes Affaires (Séminaires, Congrès)	15	- Pays Scandinaves	10
		- Anglais	6
		- Benelux	5
		- Asiatiques	3
		- Autres	7

#### Les tarifs hébergement TTC :

Suites	450 €
Chambres Champagne	350 €
Chambres Prestige ou Confort	290 €
Petit Déjeuner Buffet	20 €

BTS Management en hôtellerie-restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2021
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : MHRU5A	Page 4/6

**Document 2 – Ventes et consommations de boissons 2018 et 2019**

Année	Achats boissons HT	CAHT boissons	Ratios boissons réalisés	Objectif budgété
2018	11 673 €	45 204 €		25 %
2019	11 827 €	43 428 €		25 %

**Document 3 – Candidatures (CV) reçues pour le poste de maître d'hôtel****CV Numéro 1**

Pierre MANSON 167 Rue Godard, 33000 Bordeaux (+33) 06 82 45 XX XX <a href="mailto:p.manson@orange.fr">p.manson@orange.fr</a> Célibataire 30 ans	
<b>Expériences professionnelles</b>	
Depuis 05/2019	Maître d'hôtel Banquets / Evènementiel Hôtel Le Burdigala Bordeaux (4 étoiles)
09/2017 – 05/2019	Assistant Maître d'hôtel –Mercure Bordeaux Centre-Ville (4 étoiles)
Mai 2013 – Août 2017	Chef de rang – Restaurant Mercure Bordeaux Centre-Ville
Sept. 11 – Mai 2013	Commis de salle – Hôtel Hilton Edimbourg, Ecosse (5 étoiles)
<b>Formation</b>	
2009-2011	Lycée hôtelier Lesdiguières Grenoble BTS Hôtellerie-restauration option B (restaurant/cuisine)
2006-2009	Lycée hôtelier Lesdiguières Grenoble Bac technologique Hôtellerie Restauration
<b>Langues</b>	
Anglais	Niveau C1 (courant), séjours en Angleterre et Ecosse
Espagnol	Niveau A2 (scolaire)
<b>Divers</b>	
Informatique progiciels	Pack Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint), divers hôteliers (Opéra, Topsys)
Loisirs	Création de sites internet, peinture sur toile Aviron (pratique en club), tennis

## CV Numéro 2

Sophie DURAND  
23 rue des Peupliers 51000 Reims  
(+33) 07 81 32 XX XX  
[durandsophie@gmail.com](mailto:durandsophie@gmail.com)  
Séparée, 1 enfant  
35 ans

### Expériences professionnelles

09/2017 – ce jour Gérant et responsable de salle – Brasserie de la gare, Epernay (51)  
Mai 2014 – Août 2017 Assistante maître d'hôtel - La table Kobus, Epernay (51)  
Cuisine authentique à caractère gastronomique  
Sept. 2010 – Mai 2014 Commis puis cheffe de rang Restaurant gastronomique  
Les Crayères 2\* , Reims (51)

### Compétences professionnelles

Accueil / service en salle Préparer et assurer l'accueil, service des mets et boissons,  
techniques de service complexes (découpe, flambage)  
Approvisionnement Gestion des stocks, commandes, réception marchandises  
HACCP Respecter les règles d'hygiène et sécurité  
Animation et banquets Organiser des soirées à thème (buffet, repas de fêtes, mariages...)

### Formation

2009 CAP Restaurant CFA de Champagne Ardennes  
2007-2009 Ecole de commerce ISEA (2 ans) à Paris  
Juin 2007 Baccalauréat série S, mention AB

### Langues

Anglais Lu, parlé, écrit  
Allemand Bonne compréhension

### Divers

Informatique Microsoft Office : très bonne maîtrise  
Loisirs Présidente d'un club d'œnologie, passionnée de cuisine asiatique  
Yoga  
Divers Responsabilités à l'association des parents d'élèves