

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 C – Management d'unité d'hébergement

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, celui des questions ou encore 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 C - Management d'unité d'hébergement		Session 2021
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : MHRU5C	Page 1/8

HÔTEL POUCKET PARIS ****

L'hôtel Poucet Paris est un boutique-hôtel sans restaurant, situé à Paris Rive Gauche en plein quartier de Saint-Germain des Prés, dans le 6^{ème} arrondissement. Madame Petit, la directrice, possède une forte autonomie dans tous les projets qu'elle entreprend. Elle bénéficie de la confiance totale du propriétaire de l'hôtel et est actuellement très occupée par une ouverture prochaine d'un nouvel hôtel.

Madame Petit est très à l'écoute des besoins de sa clientèle, en majorité internationale, cherchant toujours à mieux les satisfaire et les fidéliser. Sa présence récemment à un « *sales mission*¹ » à Cannes, lors de l'ILTM (*International Luxury Travel Market*), en décembre dernier, lui a permis de nouer contact avec un organisateur de voyages américain, *Orbitz Worldwide*, avec lequel elle souhaite travailler.

Toujours à l'affût des dernières nouveautés technologiques et des tendances qui se développent sur le marché de l'hôtellerie, elle a assisté à une conférence sur le bien-être qui lui a donné l'idée de développer un espace bien-être « Bio et nature » avec un spa. Le propriétaire a racheté un local attenant à l'hôtel d'une superficie de 96 m², 8 m x 12 m pour le transformer en espace bien-être en partenariat avec « Caudalie ».

Pour gérer ce nouvel espace, madame Petit souhaite recruter un responsable en charge du spa et de la création de la nouvelle offre de restauration.

Madame Petit souhaite que vous travailliez davantage en autonomie. Elle vous confie plusieurs dossiers et vous demande de lui soumettre vos propositions dans les meilleurs délais.

- **Dossier 1** - Répondre à la demande d'un prescripteur de voyages organisés
- **Dossier 2** - Commercialiser un nouveau service : un espace bien-être et spa
- **Dossier 3** - Recruter un nouveau collaborateur
- **Dossier 4** - Créer une offre de restauration

Dossier documentaire :

Document 1	Fiche descriptive et tarifs de l'hôtel
Document 2	Extrait d'une conférence sur les spas d'hôtels
Document 3	Dossiers de candidature
Document 4	Extrait de mercuriale Bar

¹ « *Sales mission* » : déplacement de toute la force de vente d'un hôtel afin de promouvoir ce dernier lors d'un salon organisé pour tous les acteurs du tourisme.

Dossier 1 - Répondre à la demande d'un prescripteur de voyages organisés

Le T.O. « *Orbitz Worldwide* » a créé pour les fêtes de fin d'année une offre « Paris Romantique ». Sa cible de clientèle est majoritairement une clientèle de couples seniors, avec un pouvoir d'achat élevé, curieuse de découvrir les richesses de grandes métropoles internationales.

- 1.1 Préciser les attentes de cette clientèle et déterminer les atouts de l'hôtel qui y répondent.
- 1.2 Établir une cotation pour une demande d'un groupe de 24 clients en chambre *twin* en formule « *bed and breakfast* » pour un séjour de 4 nuits du 24 au 28 décembre 2021. Décider et justifier de la stratégie de prix et du type de chambre à proposer.

Dossier 2 - Commercialiser un nouveau service : un espace bien-être et bar

Madame Petit engage une réflexion dans le cadre de la prochaine ouverture de l'espace bien-être.

- 2.1 Identifier les espaces, équipements et produits d'accueil qu'il serait possible de proposer dans ce lieu.
- 2.2 Préciser les actions qui pourraient être mises en œuvre pour faire connaître ce service auprès des clients de l'hôtel.

Dossier 3 - Recruter un nouveau collaborateur

Dans l'optique d'un prochain recrutement :

- 3.1 Déterminer les qualités attendues d'un « *spa manager* ».
- 3.2 Procéder à une analyse comparative des CV reçus. Retenir une candidature et la justifier.

Dossier 4 - Créer une offre de restauration

Cette offre, sous la responsabilité du barman, pourra être servie aussi bien au bar que dans l'espace bien-être.

- 4.1 Proposer le contenu d'une mini-carte intégrant plusieurs boissons « *healthy* » et des propositions alimentaires type « *snacking* ».
- 4.2 Détailler les ingrédients, le matériel utilisé et le type de dressage pour l'élaboration d'un sandwich de type « *club* » en harmonie avec l'image développée dans le spa.

Document 1 - Fiche descriptive de l'hôtel, 4 étoiles

HÔTEL POUCKET PARIS ****
5 rue de Condé – 75006 PARIS
www.hotels-paris-rive-gauche.com

Capacité : 35 chambres avec des lits king size « à l'italienne » réparties en 15 chambres classiques, 6 chambres « Deluxe », 6 chambres « Premium » avec balcon et 8 suites dont 3 « junior suite » sans balcon, 5 suites « Condé » avec balcon. Toutes les chambres sont climatisées et équipées de salles de bains contemporaines avec douche à l'italienne, baignoire et toilettes séparées.

Services proposés en chambre : wifi gratuit, plateau de courtoisie et bouteille d'eau. Produits d'accueil dont peignoirs et chaussons et bougie à la fragrance personnalisée en vente en réception.

Style décoration : « Art déco » avec lustres à pampilles, miroirs en plume, tissus moirés, froufrous et perles. Des appliques donnent à chaque chambre un univers teinté d'un luxe raffiné où se mêlent avec élégance la beauté d'un passé perdu et la modernité d'un lieu. L'hôtel, digne héritier des années folles rend un bel hommage à ses fêtes, ses clubs, sa mode, son jazz, son cinéma et son art de vivre.

Petit-déjeuner : service sous forme de buffet. La préparation a lieu en office équipé de : four à micro-ondes ; four mixte ; plaque à snaker ; salamandre ; petit matériel de cuisine.

Bar : feutré avec patio ombragé.

Réunions d'affaires, événements, interviews, ou shooting photos peuvent se dérouler dans notre espace réunion, à la lumière du jour ou dans nos suites modulables en salons.

Situation géographique : situé sur la rive gauche de la Seine dans le quartier Saint-Germain-des Prés. Accès simple par le métro lignes 4 et 10, station Odéon ou Rer B station « Luxembourg ». Aéroports : Orly à 30 minutes, Roissy à 45 minutes.

Intérêts touristiques à proximité : Théâtre de l'Odéon, jardin du Luxembourg, shopping au concept store rue de Tournon, dégustation de vins chez un caviste du quartier et de célèbres gaufres à la vanille au sein de la boutique Meert, visiter le Tout Paris.

Tarifs de l'hôtel :

Chambres	
Chambre Classique	590,00 €
Chambre Deluxe	690,00 €
Chambre Premium	750,00 €
Junior suite	850,00 €
Suite Condé	890,00 €
Services	
Petit déjeuner	28,00 €
Taxes	
Taxe de séjour	2,30 €

Informations relatives à l'activité :

T. O. Annuel : 83,7 % (58,7 % du 15 novembre au 15 janvier)
I.F. : 1,78
P.M.C. : 566,77 €

BTS Management en hôtellerie restauration	Session 2021
Option C - Management d'unité d'hébergement	
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : MHRU5C Page 4/8

Document 2 - Extrait d'une conférence sur les spas d'hôtels

Galya ORTEGA, Créatrice de soins, Formatrice, Spa Consultante spécialisée dans le positionnement stratégique des spas.

« Je voudrais que nous abordions ensemble ce sujet passionnant qui est non seulement la rentabilité du spa mais est-ce qu'un spa apporte une vraie rentabilité à l'hôtel ?

Il est habituel de dire que c'est faux. Les hôteliers disent que lorsqu'il y a un spa, les clients réservent plus volontiers. C'est vrai. Mais il est prouvé aussi qu'ils peuvent être dans l'hôtel et ne pas aller au spa pour autant. C'est ce qu'on appelle le syndrome « Tour Eiffel ». Les Parisiens ont la Tour Eiffel à leur disposition et n'y vont jamais. Si quelqu'un vient de province, il va à Paris, il va systématiquement à la Tour Eiffel. Voilà, c'est comme ça. Nous sommes habitués. Mais il y a moyen de faire autrement.

La première année, l'objectif est d'amortir les pertes.

Quand on décide de créer un spa, il ne faut rien lâcher, il n'est pas possible de juste créer un spa comme un autre service qui va fonctionner tout seul, non ! Pour qu'un spa soit rentable, il faut énormément travailler sur le spa. Le spa de La Coquillade Village a apporté une véritable augmentation du taux d'occupation de l'hôtel. Les semaines creuses, « les ailes de saison », c'est-à-dire les mois de mars, avril, septembre et octobre, sont remplies grâce au spa ! C'est formidable. Le chiffre d'affaires augmente tous les ans de 20 % et trois ans après l'ouverture du spa, l'équilibre financier est là ! Évidemment, il ne faut pas rêver, un équilibre financier opérationnel d'exploitation, dès la première année, n'est pas envisageable. Il s'agit juste d'amortir les pertes. En tout cas, trois ans pour un spa de cette dimension-là, c'est une réussite. De nombreux forfaits sont proposés axés nutrition-santé, ce qui est très tendance actuellement, et attirent les clients à La Coquillade Village. Donc, le spa est un véritable succès, et aussi un faire-venir à La Coquillade. Et c'est un hôtel saisonnier, voilà, qui ouvre. Évidemment, les soins sont innovants, ça fait partie des conditions du succès dans n'importe quel secteur d'activité.

Quel que soit le spa, il doit vraiment être dirigé professionnellement. Vous n'êtes pas obligé de faire un spa immense. Il faut faire un calcul intelligent. Il y a une masse critique :

- Si vous créez un spa trop petit, il ne vous rapportera pas d'argent, et même il vous en coûtera, car il y a des frais incompressibles,
- Si vous avez un hôtel de luxe et que vous mettez un spa trop *cheap*, il ne vous rapportera rien, mais vous n'êtes pas obligé de faire un spa immense. »

Source : extrait d'une conférence dans le cadre du 49^{ème} Congrès International d'Esthétique & Spa (avril 2019, Paris)

BTS Management en hôtellerie restauration Option C - Management d'unité d'hébergement	Session 2021
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : MHRU5C Page 5/8

Document 3 (1/2) - Dossiers de candidature

<p>Après plus d'un an passé à Londres pour expérimenter une nouvelle culture de travail, je suis à la recherche d'un nouveau challenge en hôtellerie de luxe à Paris, ville qui m'est chère. Je souhaite m'investir dans un métier orienté en management des équipes et en relation clientèle</p>		<p>Paule DURAND 28 ans 12 rue des Hortensias – 75008 PARIS Paule.durand@orange.fr Domicile : 01.23.45.67.89 Portable : 06.01.23.45.87</p>
PRÉSENTATION	<p>Responsable de spa, opérationnelle dans toutes les techniques de bien-être et dans le contact avec la clientèle. Anticipe les besoins des clients et résout leurs problèmes éventuels. Assure un service irréprochable</p>	
COMPÉTENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Forte expérience du management en spa et hôtels resort • Connaissance parfaite des produits et services d'un spa • Enregistrement des rendez-vous et des plannings des employés 	
EXPÉRIENCE	<p>CV reçu Le 10 avril 2021</p> <p>Jun 2018 à aujourd'hui</p>	<p>Responsable de spa : K West Hotel & Spa - Hôtel **** Londres, GB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer les programmes de réservations et les annulations • S'assurer du bon travail des esthéticiennes • Développer des stratégies promotionnelles • Rédiger les rapports de dépenses mensuelles
	<p>Mars 2017 à juin 2018</p>	<p>Responsable de spa : Spa des Belles – 75000 Paris</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la propreté des locaux • Prendre les réservations et attirer de nouveaux visiteurs • Préparer le planning des employés • Effectuer des entretiens d'embauches afin d'engager des esthéticiennes
	<p>Septembre 2015 à mars 2017</p>	<p>Responsable de spa : Hôtel Spa la Butte -75000 Paris</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planifier les rendez-vous et les activités de la journée • Répondre aux problèmes des clients et les résoudre • Engager des techniciens de l'entretien des salles de spa • Faire l'inventaire des produits et commander si besoin
FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • École de Commerce de Lyon • BTS en management obtenu à la suite d'un BTS esthétique cosmétique 	
COMMUNICATION	<p>Bonne maîtrise de l'outil informatique – Pack office Compétences linguistiques en anglais professionnel, quelques notions de russe.</p>	

Document 3 (2/2)

Séverin BASTIEN
1 rue Principale
GAP, 05000
616147416
bpailles@orange.fr

Célibataire
Permis B

*CV reçu
le 12 avril 2021*

2010 à
aujourd'hui

Masseur qualifié possédant douzes années
d'expérience dans des spas.
Organisé, ayant le souci du détail ainsi que des
compétences relationelles.

Responsable Masseur Spa Royal – 05000 GAP

- Créer un environnement chaleureux pour le personnel et les clients,
- Garantir un service de grande qualité pour que les clients soient satisfaits,
- Lancer des opérations pour augmenter l'activité commerciale du spa,
- Embaucher des masseurs compétents.

2006 à 2010

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Masseur Spa Royal – 05000 GAP

- S'assurer de la propreté des salles de massage,
- Pratiquer plusieurs techniques de massage, aller à des conférences pour rester informé,
- Analyser les besoins des clients pour mettre en place des techniques de massage appropriées,
- Assurer l'entretien du matériel.

2002 à 2006

Masseur Spa Opalis – 05000 GAP

- Nettoyer le linge et gérer les stocks,
- Valoriser la clientèle,
- Faire des massages.

FORMATION ET DÎPLOMES

École d'esthétique de Nice – 06000
CAP Esthétique compétence corps et spa
manager obtenu en 2002

QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES

- Chef d'équipe,
- Massage suédois,
- Réflexologie,
- Recrutement du personnel,
- Planifications.

Voyages

Inde, États-Unis, Brésil. Aime découvrir de nouvelles cultures et de nouveaux pays.

Cinéma, lecture
Pratique La Capoeira régulièrement

Document 4 - Extrait de la mercuriale Bar

Extrait de mercuriale BAR (non exhaustive)

Boissons alcoolisées			Boissons sans alcool		
APEROL (APERITIF ITALIEN)	BOUT.	10,69 €	ANGOSTURA BITTER 20 CL	FLACON	16,14 €
ARMAGNAC	BOUT.	13,79 €	JUS CRANBERRY	BOUT.	2,20 €
BAILEY'S	BOUT.	11,77 €	JUS D ANANAS	BOUT.	1,61 €
BIERE AMSTEL EN 25 CL	BOUT.	0,73 €	JUS DE BETTERAVE	LITRE	1,89 €
BIERE HOEGARDEN	BOUT.	0,85 €	JUS DE CAROTTE	LITRE	1,69 €
BIERE PELFORTH AMBREE	BOUT.	0,58 €	JUS DE CITRON FRAIS	LITRE	3,00 €
BIERE PELFORTH BRUNE EN 25 CL	BOUT.	0,45 €	JUS DE GRENADE	LITRE	6,55 €
BIERE1664 BLANC 25 CL	BOUT.	0,63 €	JUS DE PAMPLEMOUSSE	LITRE	1,62 €
BOURBON FOUR ROSES 70CL	BOUT.	14,94 €	JUS DE POMME	LITRE	1,73 €
CALVADOS Henry D'OSNE 70CL 40°	BOUT.	16,47 €	JUS D'ORANGE SANS PULPE	LITRE	1,46 €
CAMPARI ROUGE	BOUT.	11,41 €	LIMONADE 1,5 L	BOUT.	0,66 €
CHARTREUSE JAUNE	BOUT.	24,60 €	SCHWEPPES EN 1 L	BOUT.	1,67 €
CHARTREUSE VERTE	BOUT.	33,60 €	SIROP D' ERABLE	BOUT.	3,43 €
CHOUCHEN 75 CL VP 13.5°	BOUT.	6,12 €	SIROP DE CANNE	BOUT.	2,53 €
CIDRE BRUT	BOUT.	1,06 €	SIROP DE CRAMBERRY	BOUT.	2,77 €
CIDRE DOUX	BOUT.	1,43 €	SIROP DE FRAISE	BOUT.	3,09 €
COCA COLA 1.5L	BOUT.	1,47 €	SIROP DE MENTHE	BOUT.	2,11 €
COGNAC AUGIER VS 70 cl	BOUT.	22,72 €	SIROP GRENADINE 1 L	BOUT.	2,11 €
COINTREAU	BOUT.	13,61 €			
CREME DE CASSIS BOUDIER	BOUT.	13,19 €			
CREME DE PECHE DE VIGNE	BOUT.	10,71 €			
CURACAO BLEU	BOUT.	8,13 €			
EAU DE VIE DE KIRSCH	BOUT.	21,45 €			
EAU DE VIE DE POIRE WILLIAMS	BOUT.	28,43 €			
EAU DE VIE MIRABELLES	BOUT.	17,43 €			
FONT. A VIN 3 L CÔTES DU RHÔNE	CUBI	16,77 €			
GET 27	BOUT.	8,84 €			
GIN GORDON'S ou OLD LADY'S	BOUT.	19,70 €			
GRAND MARNIER	BOUT.	19,01 €			
HYPOCRAS	BOUT.	10,56 €			
IRISH WHISKY JAMESON	BOUT.	15,58 €			
LIQUEUR CACAO BRIZARD 70CL 25°	BOUT.	11,58 €			
LIQUEUR DE VERVEINE VERTE	BOUT.	19,49 €			
MALIBU COCO	BOUT.	9,13 €			
MANZANA (LIQUEUR DE POMME)	BOUT.	13,16 €			
MARC DE BOURGOGNE 70 CL	BOUT.	15,45 €			
MARTINI BLANC	BOUT.	8,42 €			
MARTINI DRY	BOUT.	9,62 €			
MARTINI ROUGE	BOUT.	8,57 €			
PASSOA	BOUT.	9,10 €			
PASTIS 51	BOUT.	11,09 €			
PINOT DES CHARENTES	BOUT.	9,05 €			
POIRÉ	BOUT.	4,08 €			
POMMEAU DE BRETAGNE	BOUT.	6,33 €			
PORTO BLANC	BOUT.	11,67 €			
PORTO ROUGE	BOUT.	15,54 €			
PROSECO	BOUT.	3,08 €			
RHUM BLANC ST JAMES	BOUT.	8,78 €			
RHUM BRUN ST JAMES	BOUT.	12,22 €			
SUZE	BOUT.	15,91 €			
TEQUILA CUERVO	BOUT.	16,14 €			
TRIPLE SEC CARTRON 70 CL	BOUT.	9,69 €			
VERVEINE DU VELAY VERTE	BOUT.	21,65 €			
VODKA	BOUT.	9,48 €			
WHISKY CLAN CAMPBELL	BOUT.	11,61 €			
WHISKY GLENLIVET FOUNDERS	BOUT.	20,59 €			

BOF		
CREME EPAISSE POT DE 1 KG	POT	2,53 €
OEUF EXTRA FRAIS	PIECE	0,33 €

Fruits et légumes		
ANANAS FRAIS A LA PIECE	PIECE	1,86 €
ANANAS VICTORIA A LA PIECE	PIECE	3,32 €
CELERI BRANCHE	KG	1,55 €
CITRON JAUNE NON TRAITE PIECE	PIECE	0,18 €
CITRON VERT A LA PIECE	PIECE	0,35 €
CONCOMBRE A LA PIECE	PIECE	0,65 €
FRUITS DE LA PASSION A LA PIECE	PIECE	0,86 €
ORANGE A LA PIECE	PIECE	0,34 €
PHYSALIS	BARQ	2,08 €
POMME GOLDEN PETITE A LA PIECE	PIECE	0,23 €
RADIS NOIR (LONG)	PIECE	1,20 €

Divers		
SEL DE CELERI	FLACON	1,10 €
SAUCE ANGLAISE WORSCHESTER	FLACON	3,43 €
SUCRE SEMOULE EN KILO	KG	1,08 €
TABASCO (FLACON DE 57 ML)	FLACON	2,96 €