

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 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 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 2024
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 24MHRU5C	Page 1/6

# UN COIN DE PARADIS

Madame et monsieur PIERRE sont les propriétaires du camping 4 étoiles « Un coin de paradis » situé sur la commune de Sevrier, au bord du lac d'Annecy, en Haute-Savoie.

Cette entreprise saisonnière, ouverte depuis plus de vingt ans, attire une clientèle variée pendant la haute saison d'avril à octobre avec un pic d'activité en juillet et août. Elle propose différents types d'hébergements : emplacements pour tentes et camping-cars, éco-lodges en toile et chalets de 2 à 6 personnes.

Les propriétaires ont pour objectif d'exploiter le camping toute l'année. Pour cela, ils souhaitent dynamiser l'activité des chalets en basse saison. Ils envisagent d'attirer une nouvelle clientèle en ciblant le segment seniors. Une étude approfondie des besoins et attentes de ce marché potentiel permettra d'adapter et de redéfinir les prestations de services, notamment la création d'un forfait demi-pension.

Le projet d'ouverture à l'année des chalets en basse saison va générer une réorganisation de l'entreprise. Le recrutement d'un nouveau collaborateur s'avère indispensable pour garantir l'entière satisfaction de la clientèle.

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 - Analyser la clientèle seniors
- Dossier 2 - Concevoir un forfait demi-pension
- Dossier 3 - Étudier l'offre petit-déjeuner
- Dossier 4 - Intégrer un nouveau membre du personnel

## Dossier documentaire :

Document 1	Caractéristiques complémentaires du Coin de paradis
Document 2	Les seniors et l'hôtellerie en France
Document 3	Zoom sur le marché des seniors

## Dossier 1 - Analyser la clientèle séniors

Madame et monsieur PIERRE souhaitent analyser les spécificités de la clientèle séniors afin d'adapter les prestations du camping.

**1.1** Déterminer les besoins et attentes de ce segment.

**1.2** Proposer des prestations de services adaptées. Justifier vos choix.

## Dossier 2 - Concevoir un forfait demi-pension

La clientèle séniors apprécie généralement de dîner sur son lieu d'hébergement et est amatrice d'animations.

**2.1** Déterminer un menu à choix incluant une offre « healthy<sup>1</sup> ».

Afin de faire découvrir à la clientèle les spécificités de la région, les propriétaires envisagent des animations autour des vins et fromages en partenariat avec des producteurs locaux.

**2.2** Organiser une animation « Authenticité vins et fromages de la région ».

## Dossier 3 - Étudier l'offre petit-déjeuner

Monsieur et madame PIERRE souhaitent ajuster la prestation petit-déjeuner et proposer une offre adaptée au service en chalets.

**3.1** Analyser la prestation petit-déjeuner actuelle. Conclure.

**3.2** Proposer une nouvelle prestation de petit-déjeuner adaptée. Justifier.

## Dossier 4 - Intégrer un nouveau membre du personnel

L'ouverture de l'entreprise en basse saison implique de devoir recruter un agent hôtelier chargé de la préparation et du service des petits-déjeuners en chalets.

**4.1** Rédiger l'annonce d'offre d'emploi à publier.

---

<sup>1</sup> Saine

BTS Management en hôtellerie restauration Option C - Management d'unité d'hébergement		Session 2024
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 24MHRU5C	Page 3/6

## Document 1 – Caractéristiques complémentaires du Coin de paradis

### UN COIN DE PARADIS

Route des plages - 74320 SEVRIER    Tél : 04-50-59-80-25  
Internet : [www.uncoindeparadis.com](http://www.uncoindeparadis.com) /    Mail : [uncoindeparadis@camping.com](mailto:uncoindeparadis@camping.com)

**Localisation et accès :** le camping est idéalement situé en bordure du lac d'Annecy, avec un accès à une plage privée naturelle et à 6 km du centre de la vieille ville.

**Le camping** propose 90 emplacements pour tentes, 20 éco-lodges en toile et bois d'une capacité maximum de 4 personnes et 40 chalets pouvant accueillir entre 2 et 6 personnes avec sanitaires privés.

**Segmentation clientèle :** Familles : 76,8 % - Couples et personne seule : 23,2 %

#### Les tarifs :

Période Tarifs par nuit	Du 30 mars au 15 mai	Du 16 mai au 30 juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre
Emplacement standard 1 véhicule + électricité	25 €	30 €	45 €	48 €	30 €	25 €
Emplacement confort 1 véhicule + électricité + eau	28 €	33 €	48 €	51 €	33 €	28 €
Personne supplémentaire	5 €	6 €	8 €	9 €	6 €	5 €
Animal	5 €					
Taxe de séjour	0,55 € / nuit / personne de plus de 18 ans					
Période Tarifs par semaine	Du 30 mars au 15 mai	Du 16 mai au 30 juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre
Éco-lodge	350 €	400 €	600 €	700 €	400 €	350 €
Chalet 2 à 4 pers	450 €	500 €	700 €	900 €	500 €	450 €
Chalet 6 pers	500 €	550 €	750 €	1000 €	750 €	500 €
Petit-déjeuner « l'express »	5 €	Boisson chaude et 1 croissant				
Petit-déjeuner « le continental »	10 €	Boisson chaude, jus d'orange, pain et confitures				

**Les espaces de convivialité :** piscine chauffée, terrain de pétanque, terrains multisports, jeux pour enfants, animations musicales et des jeux en juillet et en août. Des machines à laver sont disponibles ainsi que du linge à la location. Boutique avec le nécessaire d'hygiène, les journaux et de la boulangerie.

**Salle polyvalente :** capacité 100 places assises.

**Service restauration :** salle de restaurant, capacité 100 couverts, ticket moyen 32€ HT hors boissons. Bar, petit-déjeuner (entre 7h00 et 9h00 - réservation veille au soir).

Éléments	Réalisés N-2		Objectifs N-1		Réalisés N-1	
	Juillet	Août	Juillet	Août	Juillet	Août
Taux d'occupation	90 %	99 %	92 %	100 %	94 %	97 %
Taux de captage petit-déjeuner	20 %	15 %	40 %	30 %	22 %	15 %

**L'équipe :** la direction est composée des deux propriétaires et de l'assistant de direction. Le personnel est composé d'une brigade de cuisine et d'hôteliers polyvalents en charge des réservations, de l'accueil, des départs, de l'information / conciergerie client, de la remise en état des locaux et du service de restauration.

BTS Management en hôtellerie restauration Option C - Management d'unité d'hébergement				Session 2024	
Épreuve E5 – Première partie écrite			Code : 24MHRU5C		Page 4/6

## **Document 2 - Les séniors et l'hôtellerie en France**

**Une clientèle bigrement intéressante pour les hôteliers...** : Ils ont plus de 50 ans — *mais cela va jusqu'à 90 ans et plus* —, ils sont des millions de clients français pour les hôtels de France, ils optent surtout pour des hôtels économiques à milieu de gamme, ils réalisent des séjours souvent plus longs que la clientèle plus jeune et vont davantage à l'hôtel qu'elle en déplacements privés, ils voyagent quand les autres sont encore au travail (ou l'ont repris), ils dînent et petit déjeunent facilement dans l'hôtel et... leur discrétion est de règle. [...] Les séniors français représentent plus de 3,8 millions de clients pour les hôtels de l'Hexagone. [...] Sans compter les séniors qui se déplacent à titre professionnel (voyages d'affaires et séminaires) quand ils sont encore dans la vie active et les séniors étrangers qui viennent en France. Il s'agit par conséquent d'une manne aussi intéressante que fidèle. [...]

**Les motifs des séjours hôteliers des séniors & les périodes de séjours** : La majorité des séniors qui se rendent à l'hôtel en France sont à deux ou en couple. Ils prennent généralement une chambre double. Les premiers motifs de séjours sont clairement de visiter une ville ou une région, avec tous leurs attraits touristiques, gastronomiques et culturels, le cas échéant.

**Les critères de sélection des hôtels par les séniors** : Comme pour l'ensemble des clients d'hôtels, le prix des chambres ou des forfaits hôteliers est le premier critère de sélection d'un hôtel. C'est d'ailleurs cohérent avec le fait de choisir en majorité des chambres à moins de 90 € la nuit et à fréquenter des catégories économiques à milieu de gamme. [...] Si près de 10 % des séniors s'hébergent seuls à l'hôtel [...], ils sont très sensibles au fait de ne pas payer un supplément pour chambre single, qui correspond selon eux à une forme de ségrégation ou de sanction injuste. La localisation de l'hôtel compte moins en termes d'accessibilité que par rapport à sa proximité avec des lieux de visites et/ou d'animations, ou encore par rapport à son emplacement valorisant (front de mer, quartier historique, panorama...). [...]

**Les prestations hôtelières attendues et appréciées par les séniors** : [...] Ce sont également les clients pour qui la demi-pension est encore une prestation demandée ou souhaitée. [...] On sera surpris que près d'un tiers des séniors souhaitent un téléphone fixe dans la chambre tandis qu'ils sont nombreux à détenir un téléphone portable. [...]

**Les séniors et les petits-déjeuners à l'hôtel** : Si les hôteliers ont de plus en plus de mal à garder leurs clients hébergés aux petits déjeuners — les taux de captage s'effondrent et il n'est pas rare que 25 à 35 % des clients ne prennent pas de petit-déjeuner à l'hôtel — il n'en va pas de même pour les séniors. Ce sont de bons clients avec un taux de captage très élevé. Ils aiment avant tout les buffets, pour le choix et la variété des produits proposés, la liberté de se servir à volonté et le côté forfaitaire à tarif unique. Comme les autres clientèles, il n'est pas rare qu'ils sautent leur déjeuner en week-end ou en vacances et s'offrent ainsi de copieux petits-déjeuners à l'hôtel. [...]

**Les dîners des séniors lors de leurs séjours hôteliers** : [...] Ils sont globalement plus nombreux à rester dîner à l'hôtel que les autres clientèles plus jeunes, y compris la clientèle d'affaires. [...] Plus on monte en âge (+ de 75 ans), plus les séniors préfèrent rester dîner sur place, pour des raisons évidentes de facilités. [...] Ils apprécient les produits du terroir (pour près d'un tiers d'entre eux), découvrir la gastronomie locale ou régionale, mais aussi — dans une plus faible proportion de cas — se voir proposer des menus allégés le soir ou encore des menus bio. Si la demi-pension plaît encore à ce public, pour 2/3 des séniors interrogés, ce n'est presque plus le cas des autres clientèles.

*Source : Coach Omnium - « Notre Temps ». Étude quali-quantitative exclusive sur les séniors et l'hôtellerie. Attentes, habitudes et comportements de séjours hôteliers, perceptions de l'offre hôtelière, quoi faire pour les capter*  
Consulté le 21/11/2023

BTS Management en hôtellerie restauration Option C - Management d'unité d'hébergement		Session 2024
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 24MHRU5C	Page 5/6

### **Document 3 - Zoom sur le marché des séniors**

La France dispose d'un marché de 22 millions de séniors, segmenté en trois générations.

- Les 50 - 64 ans : les « *baby-boomers* ». C'est l'âge de l'essentiel, où l'on veut vivre selon ses besoins profonds et satisfaire ses envies, ce qui conduit parfois à des changements de vie importants. Ce sont les plus aisés parmi les séniors et les plus disposés à dépenser. Ils représentent 12 millions de consommateurs exigeants.
- Les 65 - 75 ans : retraités actifs et heureux, ils profitent de leur nouvelle vie. Ils ont devant eux entre 22 ans pour les hommes et 27 ans pour les femmes à vivre après leur retraite. Ils découvrent de nouveaux centres d'intérêt. Dans l'univers des loisirs, c'est le temps des voyages.
- Les + de 75 ans : le temps de la sagesse. Ils ont la vivacité d'esprit et le dynamisme d'une génération qui a traversé tous les grands événements du 20ème siècle. Ils voyagent tout en composant avec leur santé.

Source : Institut Français des Séniors - Rédigé par Michèle SANI  
Consulté le 21/11/2023

BTS Management en hôtellerie restauration Option C - Management d'unité d'hébergement		Session 2024
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 24MHRU5C	Page 6/6