

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 2023
Épreuve E5 - Première partie écrite	Code : 23MHRU5C	Page 1/5

LE SNOW HOTEL ***

Madame Choucas, native de la vallée de Chamonix, a repris récemment la direction d'un hôtel familial exploité depuis 1950. Après une période de rénovation de l'établissement, le « Snow Hôtel » s'apprête à ré-ouvrir à partir de décembre 2023.

Forte d'une expérience dans le domaine de l'hôtellerie, elle a souhaité se démarquer de la concurrence en proposant une offre composée de logements pouvant accueillir jusqu'à 6 personnes.

Avec une vue exceptionnelle sur la chaîne du Mont-Blanc, le « Snow Hôtel » se situe en Haute-Savoie, au croisement des frontières suisse, italienne et française.

Au cœur de la station de Chamonix, il est accessible en avion (une heure de l'aéroport de Genève), en TGV (30 min de la gare de Saint-Gervais) et par l'autoroute A40.

De par son emplacement et son attractivité, la ville de Chamonix accueille une clientèle tout au long de l'année. Un domaine skiable de renommée internationale, une piscine olympique, de nombreuses randonnées, des circuits de VTT, de l'accrobranche, autant de facilités qui permettent aux clients de pratiquer une activité sportive été comme hiver.

Les sites touristiques, le musée des cristaux de Chamonix, le lac d'Annecy, le patrimoine naturel et gastronomique tels que la Mer de Glace, la télécabine de l'Aiguille du Midi à 3 842 m d'altitude, la route des vins de Savoie et la visite de fruitières feront le bonheur des adeptes des loisirs « découverte ».

Dans ce contexte, madame Choucas est consciente de l'importance de satisfaire une clientèle diversifiée. Afin de fidéliser les différents segments qu'elle compte viser, elle souhaite renforcer la personnalisation de l'accueil et envisage aussi de créer une nouvelle offre de restauration. Toujours dans le but d'optimiser la qualité de service, madame Choucas compte définir avec précision les effectifs des étages nécessaires lors de la réouverture de l'établissement.

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 – Diversification de la clientèle potentielle
- Dossier 2 – Personnalisation de l'accueil
- Dossier 3 – Conception d'un brunch
- Dossier 4 – Détermination des besoins en personnel d'étages

Dossier documentaire :

Document 1	Fiche signalétique SNOW HOTEL ***
Document 2	Données prévisionnelles pour l'entretien des locaux

BTS Management en hôtellerie restauration		Session 2023
Option C - Management d'unité d'hébergement		
Épreuve E5 - Première partie écrite	Code : 23MHRU5C	Page 2/5

Dossier 1 - Diversification de la clientèle potentielle

Afin de diversifier la clientèle de l'hôtel, madame Choucas souhaite porter une attention particulière sur l'analyse de la clientèle potentielle en établissant une segmentation précise.

1.1 Présenter et justifier les différents segments potentiels de clientèle auxquels l'établissement pourrait s'intéresser.

Une des priorités de la direction est de cibler une clientèle locale.

1.2 Argumenter sur les atouts spécifiques de l'établissement qui permettraient d'attirer cette clientèle.

Dossier 2 - Personnalisation de l'accueil

Madame Choucas souhaite renforcer la fidélisation de la clientèle. À cet effet, elle souhaite mettre en place, à l'arrivée de ses clients, un accueil personnalisé dans les chambres.

2.1 Proposer, pour les segments les plus représentatifs parmi ceux préalablement identifiés, une mise en place d'accueil personnalisée, originale et créative.

2.2 Présenter les moyens et outils de fidélisation adaptés à l'établissement.

Dossier 3 - Conception d'un brunch

Dans l'objectif de diversifier l'offre et de satisfaire l'ensemble de la clientèle, la direction envisage de proposer un brunch le dimanche. Cette prestation serait commercialisée au tarif de 25 euros par personne.

3.1 Détailler et justifier la composition du brunch (mets et boissons).

3.2 Définir les conditions de mise en œuvre de cette nouvelle prestation.

Dossier 4 - Détermination des besoins en personnel d'étages

Madame Choucas a défini les temps nécessaires à l'entretien des chambres, accueil personnalisé compris. Elle souhaite affiner les besoins en personnel en vue de la réouverture, et cela en fonction des différentes périodes d'activité.

4.1 Calculer le nombre d'employés d'étages nécessaire pour l'entretien des chambres en basse saison et en haute saison. Justifier vos calculs.

4.2 Conclure sur le nombre de personnes à recruter, en veillant à préciser les types de contrats de travail choisis.

BTS Management en hôtellerie restauration Option C - Management d'unité d'hébergement		Session 2023
Épreuve E5 - Première partie écrite	Code : 23MHRU5C	Page 3/5

Document 1 - Fiche signalétique **SNOW HOTEL*****

SNOW HOTEL ***

Route des Grandes Jorasses - 74310 Les Houches

Tél : 04 50 54 52 62

www.snowhotel.com - snowhotel@free.fr

L'établissement

Ouvert toute l'année, l'hôtel propose 110 hébergements répartis de la façon suivante :

- Snow Appart, de 2 à 6 personnes :

30 appartements de 52 m² proposant une chambre équipée d'un lit modulable 160 x 200 ou 2 lits 80 x 200, d'un coin montagne avec lits superposés et d'un espace salon avec une banquette du salon transformable en lit de 140 x 200. Kitchenette équipée.

- Snow Mezzanine, de 2 à 4 personnes :

40 chambres de 31 m² proposant un lit modulable 160 x 200 ou deux lits 80 x 200 et d'une mezzanine avec deux lits individuels de 80 X 200.

- Snow Duo, pour 2 personnes :

40 chambres de 20 m² proposant un lit modulable 160 x 200 ou 2 lits 80 x 200.

Les tarifs

Types d'hébergement	Prix nets – Par nuit	
	Haute saison	Basse saison
Snow Appart	420 €	270 €
Snow Mezzanine	280 €	180 €
Snow Duo	180 €	90 €

Les services de l'hôtel

- Wifi haut débit dans tout l'hôtel ;
- Salle modulable avec projection sur grand écran ;
- Casiers à ski.

Restauration

- Service petit déjeuner sous forme de buffet de 7h à 10h ;
- Restaurant bistronomique midi et soir, possibilité de ½ pension et pension complète ;
- Panier repas pour randonnée à commander 24h à l'avance ;
- Bar à cocktails avec happy hours de 17h à 19h et soirée karaoké ;
- Espace lounge convivial avec cheminée et bibliothèque.

Loisirs et activités

- Salle de sport accès 24/24h, centre de remise en forme (jacuzzi, sauna et hammam) ;
- Consoles de jeux, prêt de jeux de société, fléchettes, billard ;
- En hiver, navette de l'hôtel menant aux domaines skiables ;
- En été, court de tennis et piscine extérieure.

En partenariat avec l'hôtel

- Location de matériel de ski ;
- Possibilité de réserver les cours et forfaits de ski ;
- Location : de vélos, de matériels de randonnées et d'escalade ;
- Proposition de guides et de circuits de randonnée avec l'office des guides de Chamonix.

BTS Management en hôtellerie restauration Option C - Management d'unité d'hébergement		Session 2023
Épreuve E5 - Première partie écrite	Code : 23MHRU5C	Page 4/5

Document 2 - Données prévisionnelles pour l'entretien des chambres

Répartition période haute et basse saison

Mois	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Haute saison												
Basse saison												

Temps moyens pour les remises en état

Types d'hébergement	Temps moyens pour les remises en état
Snow Appart	50 minutes
Snow Mezzanine	35 minutes
Snow Duo	25 minutes

Taux d'occupation des chambres

Types d'hébergement	TO Haute saison	TO Basse saison
Snow Appart	81,5 %	25,3 %
Snow Mezzanine	75,6 %	51,2 %
Snow Duo	77,8 %	46,8 %

Prévisions d'organisation

- Durée hebdomadaire de travail : 35 heures
- Repos hebdomadaires : 2 jours consécutifs
- Congés payés : 5 semaines pour le personnel fixe à prendre pendant la basse saison
- Ouverture annuelle : 52 semaines