

BTS MHR – OPTION C - E5 – Partie pratique
Deuxième temps d'évaluation : Production de services

Sujet 4 du 25/05/2023 « Le Magellan »

Consignes à destination des évaluateurs

Le sujet du jour appartenant à une base de sujets, il doit être intégralement remis à la commission d'évaluation à l'issue de l'épreuve pour destruction par le chef de centre.

1. Rappel du déroulé de l'épreuve :

Phase 1 de production de services en hébergement		mn
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		mn
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

2. Consignes d'évaluation : cadre général

Ces consignes, destinées à harmoniser les pratiques d'évaluation, doivent être respectées par toutes les commissions d'évaluation.

a. De manière générale, la commission d'évaluation attend que le candidat présente les compétences suivantes :

- adopter une tenue, un comportement professionnel ;
- s'exprimer clairement et répondre aux questions ;
- argumenter ses choix ; traiter les objections ;
- s'adapter à la situation proposée en tenant compte du contexte du sujet ;
- développer un profil commercial qui tient compte du contexte ;
- démontrer des compétences et des qualités managériales ;
- exploiter à bon escient les ressources mises à disposition ainsi que sa propre production ;
- organiser ses prestations dans le temps imparti ;
- maîtriser les différents produits, matériels utilisés et principales techniques d'hébergement ;
- respecter et faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité ;
- faire preuve d'une capacité d'adaptation en fonction du contexte proposé ;
- analyser son travail, celui de son personnel et apporter des axes de progression.

b. Évaluation du candidat

Dans le tableau ci-dessous, les deux phases de l'épreuve pratique et leurs ateliers (5 au total) ainsi que la situation de gestion d'un aléa et la situation avec expression en langue anglaise sont mises en regard des temps d'observation des évaluateurs. Ceci, permet d'évaluer les candidats en utilisant la grille d'évaluation en fonction des indications de la grille d'aide à l'évaluation.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	1 sur 11

Finalités et objectifs de l'épreuve E5 Partie pratique	Ateliers	1	2	4	4a	5	5a
	Compétences professionnelles	Prise de poste Lancement de journée	Animation de réunion	Formation	Gestion aléa	Relation client	Expression en anglais
1 – S'approprier et s'adapter au contexte dans lequel se réalise la production de services.	Comprendre le contexte et être capable d'interagir	✓					✓
2 – Réaliser des prestations de services dans l'unité décrite par le sujet.	Procéder à la mise en œuvre d'une prestation conforme aux attentes du sujet			✓		✓	
3 – Analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.	Appréhender et tenir compte des contraintes		✓	✓			
4 - Concevoir et réaliser une production de services au regard de critères professionnels.	Penser et organiser une production conforme aux standards professionnels et aux attentes des clients			✓		✓	
5 – Gérer et animer l'équipe de production de service.	Fédérer et animer le personnel	✓	✓				
6 - Analyser la prestation de services au regard de critères professionnels.	Être capable de mener un autodiagnostic et apprécier la prestation de services réalisée		✓		✓		

Les finalités et objectifs n°1 de l'épreuve pratique sont à évaluer lors des ateliers 1 et 5a. La production en autonomie réalisée en atelier 3 est évaluée lors de l'atelier 5.

3. Consignes d'évaluation : cadre spécifique au sujet du jour

Phases 1 et 2 de préparation de la production de services	Durée : 2 x 60 minutes
--	------------------------

Le candidat n'est pas évalué pendant cette phase. Il n'y a donc aucune intervention de la commission d'évaluation.

Atelier 1 – Prise de poste et lancement de la journée	Durée : 45 minutes
--	--------------------

La commission d'évaluation intervient sur la phase « prise de poste » du candidat (15 minutes+5 minutes d'échange avec la commission d'évaluation).

La commission d'évaluation n'intervient pas sur la phase « lancement de journée » (25 minutes).

Le commis A et B tiennent les rôles de cabin stewards.

Prise de poste :

- la commission d'évaluation transmet au candidat le document « Extrait du cahier de transmission d'informations » (page11/11) ;
- la commission d'évaluation s'installe à son bureau d'évaluateur tout en restant à la disposition du candidat ;
- à défaut de prise d'initiative du candidat, la commission l'interroge sur l'exploitation qu'il fait des informations obtenues ;
- les cinq dernières minutes sont consacrées à un échange entre la commission d'évaluation et le candidat afin qu'il justifie ses choix.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	2 sur 11

La commission d'évaluation tient le rôle de Sidney X.

Comportement de la commission d'évaluation

- est très triste de ne pas pouvoir réaliser la croisière, se faisait un plaisir de découvrir les nouveautés ;
- voudrait tenter l'aventure même avec le plâtre
- sinon accepte de reporter son voyage.

Pour une très bonne maîtrise, le candidat doit être capable de :

- prendre connaissance des consignes ;
- prioriser le traitement des informations ;
- mettre en œuvre les actions nécessaires ;
- traiter avec fermeté les fournisseurs d'ampoules et de linge
- appeler l'influenceuse Sidney X.

Lancement de journée :

Pour une très bonne maîtrise, le candidat doit être capable de :

- accueillir les commis avec bienveillance, les mettre en confiance ;
- planifier le travail à réaliser ;
- présenter un briefing structuré, transmettre des informations claires et précises ;
- s'assurer de la compréhension des consignes par les commis ;
- impliquer les commis dans la production de services ;
- expliquer le déroulement de la journée ;
- insister sur les points importants de la journée ;
- aborder avec précision le thème du sujet : besoins et attentes de la clientèle de croisiéristes haut de gamme ;
- mettre en parallèle avec le niveau d'excellence voulu par la compagnie.

Éléments de réponse attendus :

Clientèle croisiéristes :

- âge (en baisse : de 56 ans à 48 ans d'âge moyen) ;
- caraïbes l'hiver / méditerranée l'été ;
- exponentielle (marché très dynamique) ;
- 55 % américaine / 30 % européenne ;
- panier en augmentation ;
- 54 % en couple / 39 % en famille.

Expérience client en croisière :

- visites virtuelles des bateaux pour choisir ;
- réservation programmes et activités à l'avance avec application dédiée ;
- divertissements variés et adaptés ;
- personnalisation du service ;
- émergence d'un marché de niche sur croisières sur-mesure.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	3 sur 11

Atelier 2 – Management d'équipe réunion

Durée : 45 minutes

Éléments destinés à la commission d'évaluation :

La commission d'évaluation et le commis A tiendront les rôles des cabin stewards nouvellement recruté(e)s.

Pour une très bonne maîtrise, le candidat doit être capable de :

- accueillir son équipe ;
- présenter l'objet de la réunion ;
- présenter le poste ;
- souligner l'importance de la promotion et ses enjeux ;
- questionner chaque collaborateur sur son intérêt et sa motivation pour le poste ;
- répondre aux questions et objections ;
- rechercher l'adhésion de tous ;
- réaliser une synthèse et conclure la réunion ;

La commission d'évaluation valorise la mise à disposition d'une fiche de poste « majordome » contextualisée.

La commission d'évaluation et le commis A tiennent le rôle de cabin stewards.

Comportement de la commission d'évaluation

- pense que son expérience en hôtellerie suffit et correspond parfaitement aux exigences du poste.
- interroge sur l'augmentation de salaire, les éventuels pourboires, la nécessité d'une disponibilité permanente et s'il faudra continuer à nettoyer les cabines.
- au fur à mesure de la réunion et en fonction des arguments développés par le candidat, fait évoluer son attitude qui devient positive.

Comportement du commis A

- très réceptif au sujet. Pose de nombreuses questions. Soucieux de bien faire mais un peu inquiet de son manque d'expérience. Est très intéressé mais manque de confiance en soi.

Atelier 3 – Production de services en autonomie

Durée : 30 minutes

Le candidat n'est pas évalué pendant cette phase. Il n'y a donc aucune intervention de la commission d'évaluation.

La production réalisée dans le cadre de cet atelier sera exploitée dans l'atelier 5. Elle vient en support afin de permettre au candidat de traiter de manière optimale cette situation de relation client.

Atelier 4 – Management d'équipe formation

Durée : 45 minutes

Éléments destinés à la commission d'évaluation :

- la commission observe et évalue le candidat, elle n'intervient pas lors des 45 minutes ;
- les commis A et B tiennent les rôles des cabin stewards.

Pour une très bonne maîtrise, le candidat doit être capable de :

- accueillir les cabin stewards ;
- présenter l'objectif et les conditions de la séance de formation en contextualisant le service « honeymoon », qui permettra de créer une sensation au client ;
- réaliser la formation ;
- s'enquérir de la bonne compréhension ;
- faire réaliser le service « honeymoon » par les deux employés ;
- traiter les objections et répondre aux questions ;
- démontrer des qualités managériales ;
- remettre une fiche de procédure/un support de formation ;
- gérer un aléa ;
- synthétiser et conclure la séance.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	4 sur 11

Les commis A et B tiennent le rôle de cabin stewards

Comportement du commis A

Personne sérieuse, attentive, qui n'hésite pas à poser des questions,

- est un peu anxieux à l'idée de réaliser des tâches nouvelles,
- réalise le service « honeymoon » d'une cabine avec beaucoup d'application même si quelques erreurs sont commises (difficulté de pliage, ...)

Comportement du commis B

- personne peu attentive, qui ne pose aucune question et semble un peu absente voire de mauvaise humeur ;
- réalise correctement le service « honeymoon ».

Durant l'atelier 4 – gestion de l'aléa	
---	--

Pour une très bonne maîtrise, le candidat doit être capable de :

- écouter et entendre la demande ;
- indiquer que ce n'est ni le lieu ni le moment pour évoquer ce point ;
- calmer le collaborateur ;
- proposer de le recevoir pour en discuter calmement.

Le commis B tient le rôle de cabin steward

Comportement du commis B

À l'issue de 15 minutes de mise en situation, le commis B interpelle le candidat au sujet de la proposition de promotion majordome faite à son collègue. Demande virulemment pourquoi ce poste ne lui a pas été proposé.

Atelier 5 – Management Relation client	Durée : 45 minutes
---	--------------------

Éléments destinés à la commission d'évaluation :

La commission d'évaluation tiendra le rôle de madame ou monsieur WEISS.

Pour une très bonne maîtrise, le candidat doit être capable de :

- accueillir chaleureusement madame ou monsieur WEISS ;
- présenter le Magellan ;
- déterminer les besoins et attentes du prospect ;
- proposer des services et prestations conformes ;
- présenter l'offre commerciale « lune de miel » conçue (production de l'atelier 3 : concevoir un forfait détaillé en tenant compte du sujet et de son contexte ainsi que les supports nécessaires à sa présentation, qui pourront être en anglais) ;
- proposer un tarif en phase avec l'offre ;
- mettre en valeur l'exclusivité du bateau et des prestations proposées ;
- proposer une visite du navire ;
- répondre aux questions et traiter les objections ;
- envisager la signature d'un partenariat commercial si les arguments et prestations proposés ont convaincu madame ou monsieur WEISS ;
- prendre congé ;
- debriefer avec les commis à la fin de l'entretien ;
- adopter un comportement verbal et non verbal en adéquation avec les attentes de la profession.

Limites de la situation :

La commission n'entre pas dans la finalisation d'un contrat lors de cette entrevue (elle fait éventuellement l'objet d'un autre rendez-vous).

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	5 sur 11

Éléments possibles de correction de l'offre commerciale « lune de miel » :

- forfait « all inclusive » ;
- cocktail de bienvenue ;
- mise en place vip de la cabine : bouquet de fleurs, champagne, pétales de rose sur le lit, pliage romantique des draps de bain, peignoirs brodés aux deux prénoms et chaussons, corbeille de fruits, panier de produits cosmétiques et solaires « carati », bougies led installées dans l'espace cabine et salle de bain ;
- dîner de gala à la table du commandant ;
- visite privée du navire (y compris de la passerelle) assurée par le commandant lui-même ;
- majordome dédié ;
- book photos réalisé par le photographe de bord tout au long de la croisière et offert en fin de séjour ;
- pass prioritaire lors des excursions ;
- soins dans l'espace spa ;
- table réservée chaque soir au restaurant gastronomique « le Vasco de Gama ».

La commission d'évaluation tient le rôle de madame ou monsieur WEISS.

Comportement de la commission d'évaluation

- est ravi de vous rencontrer et attend beaucoup de cette entrevue ;
- attend une offre commerciale détaillée et adaptée à la situation (lune de miel) ;
- apprécie une présentation complète du Magellan ;
- est très impressionné par le navire (espaces, décoration, qualité des prestations et services, etc.) ;
- souligne l'exigence de la clientèle américaine et attend des prestations de très grande qualité ;
- apprécie votre sollicitude et le fait de vous exprimer en anglais pour l'accueillir et débiter l'entretien.

Les commis A et B tiennent le rôle de cabin stewards

Comportement des commis

Ils sont attentifs et prennent des notes et sont reconnaissants de pouvoir assister à cet entretien.

Durant l'atelier 5 – Anglais

Le candidat doit être capable d'échanger en anglais et d'atteindre les objectifs de l'atelier. Il n'est pas demandé une maîtrise parfaite de l'anglais mais un échange compréhensible en utilisant un vocabulaire professionnel et conforme aux attentes de la profession.

La commission d'évaluation tient le rôle de M. WEISS

Comportement de la commission d'évaluation

La commission d'évaluation commence l'entretien en anglais. Au bout de 5 minutes d'échange, poursuit en français en précisant vouloir vérifier la capacité de l'équipage à converser avec des clients anglophones.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	6 sur 11

4. Consignes d'évaluation : grilles d'évaluation et d'aide
a. Grille d'évaluation II

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023				
Épreuve E5 - Partie pratique - Production de services en hôtellerie restauration				
Évaluation ponctuelle pour tous les candidats - Grille d'évaluation II				
Deuxième temps d'évaluation : Production de service – 5 h 30 minutes				
Rappel des consignes : Le candidat dispose d'un sujet national daté et numéroté. Selon l'option se reporter à la circulaire nationale d'organisation sur les attendus de l'épreuve et sur son organisation. Il est rappelé que la commission d'interrogation doit respecter les consignes données par la correction du sujet du jour.				
Apprécier, lors de la réalisation du sujet, la capacité à concevoir et réaliser des prestations de services ; à communiquer avec les autres services ; à organiser tout ou partie du service ; à mobiliser l'équipe de production de services ; à évaluer la production de services ; à proposer des actions correctrices adaptées ; à s'intégrer à une équipe de production de services à travers ses compétences à :	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier et s'adapter au contexte dans lequel se réalise la production de services.				
Réaliser des prestations de services dans l'unité décrite par le sujet.				
Analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.				
Concevoir et réaliser une production de services au regard de critères professionnels				
Gérer et animer une équipe de production de service.				
Analyser la production de services au regard de critères professionnels.				
<u>Appréciation sur la prestation du candidat lors du deuxième temps d'évaluation (en termes de compétences) :</u>				

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	7 sur 11

Grille d'aide à l'évaluation

BTS MHR – Options A, B et C. Épreuve E5 – Partie pratique – Conception et production de services en hôtellerie restauration

Épreuve pratique - Coefficient 12 Grille d'aide à l'évaluation

Finalités et objectifs de l'épreuve	Critères d'évaluation	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier et s'adapter au contexte dans lequel se réalise la production de services.	L'évaluation porte sur les critères suivants : - capacité à concevoir et réaliser des prestations de services dans l'unité ; - capacité à communiquer avec les autres services ; - capacité à organiser tout ou partie du service ; - capacité à mobiliser l'équipe de production de services ; - capacité à évaluer la production de services ; - capacité à proposer des actions correctives adaptées ; - capacité à s'intégrer à une équipe de production de services.	Mauvaise compréhension de la situation proposée. Peu ou pas d'intégration des informations du contexte.	Compréhension succincte de la situation. Intégration superficielle des informations du contexte.	Compréhension et intégration correctes des informations du contexte.	Bonne compréhension de la situation et du contexte avec intégration pertinente des informations.
Réaliser des prestations de services dans l'unité décrite par le sujet.		Prestation non réalisée ou non conforme aux attentes du sujet.	Prestation partiellement réalisée et/ou conforme.	Prestation conforme.	Prestations conformes et de qualité.
Analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.		Absence d'analyse de la situation et/ou de problématique. Pas ou peu de connaissances.	Analyse superficielle de la situation ou de la problématique. Peu de connaissances.	Analyse satisfaisante de la situation ou de la problématique. Mobilisation correcte des connaissances.	Bonne analyse de la situation et de la problématique. Mobilisation pertinente des connaissances.
Concevoir une production de services au regard de critères professionnels.		Absence de production ou conception non conforme aux critères professionnels.	Conception d'une production partiellement conforme aux critères professionnels.	Conception d'une production conforme aux critères professionnels.	Conception d'une production de qualité et conforme aux critères professionnels.
Gérer et animer l'équipe de production de service.		Mauvaise gestion de l'équipe et animation inappropriée.	Faible mobilisation de l'équipe.	Mobilisation satisfaisante de l'équipe.	Gestion et animation efficaces de l'équipe.
Analyser la production de services au regard de critères professionnels.		Absence d'analyse de la prestation.	Analyse erronée ou incomplète de la prestation.	Analyse satisfaisante mais peu argumentée de la prestation.	Analyse réfléchie et argumentée de la prestation.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	8 sur 11

BTS MHR – OPTION C - E5 – Partie pratique

Calcul de la note de la partie pratique de l'épreuve E5

Épreuve E5 - Partie pratique - Production de services en hôtellerie restauration				
Nom et prénom du candidat :				
Matricule : Option choisie : <input type="checkbox"/> A ou <input type="checkbox"/> B ou <input type="checkbox"/> C				
Noms et signatures des membres de la commission d'évaluation :				
- -				
- Professionnel :				
Report de la grille d'évaluation I	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Présenter les activités réalisées lors du ou des stages				
Évaluer et analyser les activités réalisées				
S'adapter au(x) contexte(s) professionnels et s'intégrer à une équipe.				
Report de la grille d'évaluation II				
S'approprier et s'adapter au contexte dans lequel se réalise la production de services.				
Réaliser des prestations de services dans l'unité décrite par le sujet				
Analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion				
Concevoir et réaliser une production de services au regard de critères professionnels.				
Gérer et animer une équipe de production de service.				
Analyser la production de services au regard de critères professionnels.				
Somme des cellules hachurées	= x20 / 36	À arrondir au demi-point pour obtenir la note sur		/20

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	9 sur 11

Consignes jeux de rôle commis à destination du professeur ressource

Le professeur ressource assure la prise en charge des commis dès leur arrivée. Il présente le contexte professionnel et géographique ainsi que les postes de chacun tout au long de l'épreuve.

Informations à communiquer aux commis :

Les commis A et B tiendront le rôle de cabin stewards.

Atelier 1 – Prise de poste et lancement de journée

Durée : 45 minutes

Les commis n'interviennent pas pendant les 20 premières minutes. Ils seront présents sur la phase lancement de journée (25 minutes). Ils écoutent le candidat et n'hésitent pas à poser des questions si besoin.

Atelier 2 – Management d'équipe réunion
--

Durée : 45 minutes

Comportement du commis A

- Très réceptif au sujet. Pose de nombreuses questions. Soucieux de bien faire mais un peu inquiet de son manque d'expérience. Est très intéressé mais manque de confiance en soi.

Atelier 3 – Production de services en autonomie
--

Durée : 30 minutes

Le candidat n'est pas évalué pendant cette phase. Il n'y a donc aucune intervention de la commission d'évaluation.

Atelier 4 – Management d'équipe (formation)
--

Durée : 45 minutes

Les commis A et B tiennent le rôle de cabin stewards

Comportement du commis A

Personne sérieuse, attentive, qui n'hésite pas à poser des questions,

- est un peu anxieux à l'idée de réaliser des tâches nouvelles,
- réalise le service « honeymoon » d'une cabine avec beaucoup d'application même si quelques erreurs sont commises (difficulté de pliage, ...)

Comportement du commis B

- personne peu attentive, qui ne pose aucune question et semble un peu absente voire de mauvaise humeur ;
- réalise correctement le service « honeymoon ».

Durant l'atelier 4 – gestion de l'aléa

Le commis B tient le rôle de cabin steward

Comportement du commis B

À l'issue de 15 minutes de mise en situation, le commis B interpelle le candidat au sujet de la proposition de promotion majordome faite à son collègue. Demande virulemment pourquoi ce poste ne lui a pas été proposé.

Atelier 5 – Management Relation client

Durée : 45 minutes

Les commis A et B tiennent le rôle de cabin stewards

Comportement des commis

Ils sont attentifs et prennent des notes et sont reconnaissants de pouvoir assister à cet entretien.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	10 sur 11



Document à remettre au candidat par la commission d'évaluation – entrée atelier 1

(À dupliquer selon le nombre de candidats du jour)

Document « Extrait cahier de transmission d'informations »

Cahier de transmission d'informations			
Date et heure	Destinataires	Transmissions/consignes/message	Émetteur
J-1 (23h00)	Responsable du service hébergement	Rappeler la fleuriste pour valider la composition florale pour les suites	Standard
J-1 (21h30)	Responsable du service hébergement	Toutes les ampoules livrées pour les lampes de chevet des cabines sont inadaptées. À recommander ? Que fait-on du stock reçu ?	Service technique du Magellan à Marseille
J-1 (19h00)	Responsable du service hébergement	Sidney X influenceur Instagram, invitée sur la première croisière, s'est cassé la jambe. Elle n'est pas certaine de pouvoir participer et souhaite que vous la rappeliez.	Standard
J-1 (18h00)	Responsable du service hébergement	La livraison du linge éponge prévue hier est reculée à une date non précisée	Le siège
.../...	.../...	.../...	.../...

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en hôtellerie restauration	Durée	6 heures
	Sujet N°4 – 25/05/2023	Coefficient	12
CORRIGÉ	Consignes pour commission d'évaluation	Page	11 sur 11