

**Brevet de Technicien Supérieur
MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION**

**Épreuve E5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration
Option C – Management d'unité d'hébergement
Première partie écrite : Conception de la production de services**

Éléments de correction

Cas « Snow Hôtel »

La circulaire nationale d'organisation précise que la nature de l'épreuve impose, pour sa correction, la convocation de professeurs d'hôtellerie restauration qui enseignent l'hébergement en BTS MHR option C.

Il est rappelé aux correcteurs que :

- les notes sur 20 seront arrondies au ½ point près ;
- la commission de correction ne peut pas remettre en cause la grille nationale d'évaluation par compétences.

Finalités et objectifs	Compétences professionnelles	Questions							
		1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2
1. S'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique	- comprendre le contexte proposé ; - exploiter la documentation ; - reconnaître des informations pertinentes ; - retraiter une information extraite.	✓							
2. Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques	- appréhender une situation ou une problématique ; - choisir des indicateurs et les analyser ; - mener un raisonnement incluant la mobilisation de connaissances, effectuer des comparaisons et/ou des calculs ; - examiner, critiquer et caractériser une situation.							✓	
3. Contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités	- évaluer la conformité de la qualité délivrée par rapport à la qualité conçue ; - vérifier le respect de la réglementation ; - estimer la qualité d'un service/d'une production ; - interpréter des résultats en lien avec des standards (exemples : fiches techniques, procédures, tests de rendement, ratios de productivité, ...).								✓
4. Veiller à l'adéquation entre la qualité conçue et les attentes des clients	- proposer un niveau de qualité correspondant aux attentes des clients ; - planifier et/ou schématiser une production de service ; - utiliser des techniques et/ou des outils ; - choisir et/ou appliquer des normes de production ; - interpréter, démontrer et justifier des choix.			✓		✓			
5. Connaître les concepts de base dans l'option choisie	- Mobiliser ses connaissances afin de résoudre une situation problème dans un contexte professionnel ; - identifier les notions clés à solliciter ; - les utiliser à bon escient.		✓				✓		
6. Proposer des solutions afin de rendre la production de service conforme aux standards définis	- proposer des solutions professionnelles ; - formuler des solutions de façon synthétique ; - s'assurer de leur caractère concret et réaliste ; - vérifier leur conformité aux standards définis.				✓				

La commission d'évaluation prendra le soin d'harmoniser son évaluation à travers une correction de 3 à 4 copies (échantillon de copie) permettant de « calibrer » l'évaluation par compétences.

On ne recherchera pas d'exhaustivité dans les réponses des candidats. La commission évaluera de manière globale. La qualité rédactionnelle doit être prise en compte afin de correspondre au mieux aux exigences du BTS MHR.

Questions	Éléments attendus	Finalités et objectifs
<p>1.1</p>	<p>Quelques pistes de réponses, parmi lesquelles le candidat pourra choisir, tout en argumentant ses choix (liste non exhaustive) :</p> <p>Segment « individuels loisirs » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Familles</u> : nombreuses activités été et hiver proches de l'établissement, logements familiaux. - <u>Séniors</u> : visites culturelles, randonnées et excursions pour tous les niveaux, équipement permettant de découvrir la vallée facilement télécabine Aiguille du Midi,...), patrimoine gastronomique visite de fruitière... - <u>Sportifs amateurs</u> : été comme hiver avec des activités pour tous les niveaux. - <u>Sportifs professionnels</u> : équipements... - <u>Étrangers</u> : station internationale, site mondialement connu, proximité Suisse et Italie. <p>Segment « groupe loisirs » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Voyages d'études</u> : possibilité d'utiliser la salle avec écran et activités. - <u>Équipes, clubs sportifs</u> : infrastructures permettant la préparation à des compétitions internationales, salle avec écran pour réunion et briefing. - <u>Séniors</u> : restauration régionale, ½ pension, pension complète, activités diverses et variées... <p>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu que le candidat argumente chaque segment choisi et qu'il exploite de façon pertinente les données fournies dans le sujet (présentation de l'établissement et fiche signalétique).</p> <p>Toute réponse pertinente et argumentée du candidat sera acceptée.</p>	<p>1</p>
<p>1.2</p>	<p>Les atouts de l'établissement en vue d'attirer une clientèle locale (liste non exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture toute l'année > pratique pour la clientèle locale ; - Hôtel familial exploité depuis 1950 > les clients locaux connaissent ; - Au cœur de la station = pratique d'accès ; - Etablissement entièrement rénové = attrait de la nouveauté ; - Services diversifiés pouvant répondre aux différentes attentes : restaurant bistronomique ouvert midi et soir, brunch le dimanche, bar à cocktail avec happy hours de 17h à 19h et soirée karaoké, salle de sport en accès 24/24h, centre de remise en forme. <p>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu 4 atouts pertinents et argumentés.</p> <p>Toute réponse pertinente et argumentée du candidat sera acceptée.</p>	<p>5</p>
<p>2.1</p>	<p>Il est attendu du candidat qu'il propose en fonction des particularités ou attentes des clients, un cadeau ou produit ou plateau ou une attention particulière cohérents, par exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plaid moelleux sur le fauteuil pour les clientèles familles, seniors ou sportifs... - panier gourmand de produits locaux (miel de montagne, vins de Savoie...) - plateau courtoisie avec large choix de boissons chaudes et gourmandises - peluche mascotte pour les enfants et autres produits d'accueil ciblés - large choix de magazines et presse internationale - goodies siglés au nom de l'hôtel (porte-clés, mug, stylo, etc...) <p>Pour une très bonne maîtrise, on attend du candidat qu'il effectue une proposition originale qui soit adaptée à plusieurs segments représentatifs.</p> <p>Toute réponse pertinente et argumentée du candidat sera acceptée.</p>	<p>4</p>

<p>2.2</p>	<p>On attend du candidat qu'il propose des solutions en adéquation avec le contexte : programme de fidélisation, carte de fidélité, mise en place d'un CRM, questionnaire de satisfaction, mailings réguliers, souhaits d'anniversaire, etc. Pour une très bonne maîtrise, il est attendu que le candidat propose 4 moyens et ou outils de fidélisation.</p> <p>Toute réponse pertinente et argumentée du candidat sera acceptée.</p>	<p>6</p>																																																																														
<p>3.1</p>	<p>Le candidat doit justifier le contenu par rapport aux segments de clientèle : Il doit prévoir différentes familles de produits : charcuterie, BOF, pain/viennoiseries, accompagnements (miel, confitures, pâtes à tartiner...), produits régionaux, corbeille de fruits, plats chauds, plats froids, boissons chaudes et froides alcoolisées et non alcoolisées... Liste non exhaustive</p> <p>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu que le candidat propose un brunch qui puisse satisfaire la majorité des types de clientèle et qui propose une offre locale diversifiée et originale dans son contenu et en lien avec le tarif de vente annoncé.</p> <p>Toute réponse pertinente et argumentée du candidat sera acceptée.</p>	<p>4</p>																																																																														
<p>3.2</p>	<p>Toute réponse cohérente au niveau de la mise en œuvre du brunch sera acceptée. (mise en place de la salle et du buffet, prise de commande ou non des boissons, service en buffet, débarrassage, présence de personnel derrière le buffet, buffet chaud, buffet froid...).</p> <p>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu que le candidat traite au minimum l'organisation du service, les équipements et ou matériels et les moyens humains. Le correcteur valorise le candidat qui traite également de la commercialisation et/ou la communication sur le brunch ainsi que les facteurs d'ambiance mis en place.</p>	<p>5</p>																																																																														
<p>4.1</p>	<p>Entretien en basse saison des chambres</p> <table border="1" data-bbox="280 1122 1283 1704"> <thead> <tr> <th>Types d'hébergement</th> <th>Capacité</th> <th>TO</th> <th>Temps de remise en état</th> <th>Détail des calculs</th> <th>Totaux en mn</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Snow Appart</td> <td>30</td> <td>0,253</td> <td>50 mn</td> <td>= 30x0,253X50x7</td> <td>2656,5</td> </tr> <tr> <td>Snow Mezzanine</td> <td>40</td> <td>0,512</td> <td>35 mn</td> <td>= 40x0,512X35x7</td> <td>5017,6</td> </tr> <tr> <td>Snow Duo</td> <td>40</td> <td>0,468</td> <td>25 mn</td> <td>= 40x0,468X25x7</td> <td>3276</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Total besoin hebdomadaire en mn</td> <td>10950,1</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Total besoin sur 26 semaines (6 mois)en mn</td> <td>284702,6</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Total besoin sur 26 semaines (6 mois)en h</td> <td>4745,04</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Nombre semaine de travail déduit 5 semaines CP</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Total nombre d'heures personnel fixe</td> <td>735</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Soit effectif fixe période basse</td> <td>6,46</td> </tr> </tbody> </table> <p>Entretien en haute saison des chambres</p> <table border="1" data-bbox="280 1771 1310 2024"> <thead> <tr> <th>Types d'hébergement</th> <th>Capacité</th> <th>TO</th> <th>Temps de remise en état</th> <th>Détail des calculs</th> <th>Totaux en mn</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Snow Appart</td> <td>30</td> <td>0,815</td> <td>50 mn</td> <td>= 30x0,815X50x7</td> <td>8557,5</td> </tr> <tr> <td>Snow Mezzanine</td> <td>40</td> <td>0,756</td> <td>35 mn</td> <td>= 40x0,756X35x7</td> <td>7408,8</td> </tr> </tbody> </table>	Types d'hébergement	Capacité	TO	Temps de remise en état	Détail des calculs	Totaux en mn	Snow Appart	30	0,253	50 mn	= 30x0,253X50x7	2656,5	Snow Mezzanine	40	0,512	35 mn	= 40x0,512X35x7	5017,6	Snow Duo	40	0,468	25 mn	= 40x0,468X25x7	3276	Total besoin hebdomadaire en mn					10950,1	Total besoin sur 26 semaines (6 mois)en mn					284702,6	Total besoin sur 26 semaines (6 mois)en h					4745,04	Nombre semaine de travail déduit 5 semaines CP					21	Total nombre d'heures personnel fixe					735	Soit effectif fixe période basse					6,46	Types d'hébergement	Capacité	TO	Temps de remise en état	Détail des calculs	Totaux en mn	Snow Appart	30	0,815	50 mn	= 30x0,815X50x7	8557,5	Snow Mezzanine	40	0,756	35 mn	= 40x0,756X35x7	7408,8	<p>2</p>
Types d'hébergement	Capacité	TO	Temps de remise en état	Détail des calculs	Totaux en mn																																																																											
Snow Appart	30	0,253	50 mn	= 30x0,253X50x7	2656,5																																																																											
Snow Mezzanine	40	0,512	35 mn	= 40x0,512X35x7	5017,6																																																																											
Snow Duo	40	0,468	25 mn	= 40x0,468X25x7	3276																																																																											
Total besoin hebdomadaire en mn					10950,1																																																																											
Total besoin sur 26 semaines (6 mois)en mn					284702,6																																																																											
Total besoin sur 26 semaines (6 mois)en h					4745,04																																																																											
Nombre semaine de travail déduit 5 semaines CP					21																																																																											
Total nombre d'heures personnel fixe					735																																																																											
Soit effectif fixe période basse					6,46																																																																											
Types d'hébergement	Capacité	TO	Temps de remise en état	Détail des calculs	Totaux en mn																																																																											
Snow Appart	30	0,815	50 mn	= 30x0,815X50x7	8557,5																																																																											
Snow Mezzanine	40	0,756	35 mn	= 40x0,756X35x7	7408,8																																																																											

	Snow Duo	40	0,7 78	25 mn	= 40x0,778X25x7	5446	
	Total besoin hebdomadaire en mn					21412,3	
	Total besoin en heures					356,87	
	Soit un effectif à prévoir de 356,87/ 35					10,2	
	Toute méthode de calcul cohérente doit être acceptée.						
	Pour une très bonne maîtrise , il est attendu : - une présentation structurée ; - la justification des calculs ; - la prise en compte du contexte et des éléments donnés dans le sujet.						
4.2	Soit à l'année 6 CDI et 1 CDI temps partiel (50%). Soit en haute saison, ajouter en plus du personnel fixe, 4 contrats saisonniers avec extras éventuellement. Toute solution bien argumentée est acceptable. Pour une très bonne maîtrise , il est attendu que le candidat précise les types de contrats. Toute réponse pertinente et argumentée du candidat sera acceptée.						3

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023				
Épreuve E5 - Partie écrite – Conception de la production de services dans l'option				
Évaluation ponctuelle de la partie écrite - Grille d'évaluation				
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Apprécier, lors de la réalisation du sujet par le candidat, sa 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 :				
S'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique.				
Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques.				
Contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités.				
Veiller à l'adéquation entre la qualité conçue et les attentes des clients.				
Connaître les concepts de base dans l'option choisie.				
Proposer des solutions afin de rendre la production de services conforme aux standards définis.				
Note				/ 20

BTS MHR – Options A, B et C. Épreuve E5 – Partie écrite – Conception de la production de services dans l'option					
Épreuve écrite - Coefficient 3		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 un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique.	L'évaluation s'appuie sur un cas décrivant un contexte professionnel qui selon l'option choisie est un contexte de : - de restauration ; - de production culinaire avec dimension scientifique ; - d'hébergement.	La situation n'est pas comprise. Peu ou pas d'intégration de la dimension scientifique.	Compréhension partielle du contexte et de sa dimension scientifique.	Compréhension du contexte proposé et de sa dimension scientifique.	Bonne compréhension et exploitation du contexte proposé et de sa dimension scientifique.
Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques.	L'évaluation porte sur les critères suivants : - capacité à vérifier la conformité d'une production de services aux standards de la qualité souhaitée ; - capacité à exploiter une documentation y compris scientifique ; - capacité à choisir des indicateurs et à les analyser ;	Absence d'analyse de la situation ou de la problématique donnée. Peu ou pas de mobilisation de connaissances.	Analyse superficielle de la situation ou de la problématique donnée et peu de mobilisation des connaissances.	Analyse satisfaisante de la situation ou de la problématique donnée et mobilisation satisfaisante des connaissances.	Bonne analyse de la situation ou de la problématique donnée et mobilisation pertinente des connaissances.
Contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités.	- capacité à proposer des actions correctives adaptées ; - capacité à mobiliser des connaissances scientifiques et techniques ;	Absence de maîtrise des protocoles de contrôle. Méconnaissance de la réglementation et des standards.	Maîtrise partielle des protocoles de contrôle. Connaissance partielle de la réglementation et des standards.	Maîtrise des protocoles de contrôle et connaissance de la réglementation satisfaisante.	Bonne maîtrise des protocoles de contrôle et bonne connaissance de la réglementation.
Veiller à l'adéquation entre la qualité conçue et les attentes du client.	- capacité à mener un raisonnement ou une démarche scientifique ; - capacité à gérer et à organiser une production de services.	Absence de maîtrise des outils et des techniques ou utilisation inappropriée.	Maîtrise imparfaite des outils et des techniques utilisés.	Maîtrise des outils de mesure ou d'évaluation. Quelques éléments de réponse valables.	Outils bien mobilisés et bonne compréhension de la qualité.
Connaitre les concepts de base dans l'option choisie.		Peu ou pas de connaissances.	Des connaissances partielles ou erronées.	Maîtrise correcte des concepts et des connaissances.	Bonne maîtrise des concepts et des connaissances.
Proposer des solutions afin de rendre la production de service conforme aux standards définis.		Aucune solution proposée ou solution inadaptée.	Des solutions adaptées mais peu réalistes ou incomplètes ou non conformes aux standards.	Des solutions proposées réalistes, partiellement conformes aux standards.	Des solutions proposées adaptées, réalistes et conformes aux standards.