

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 A – Management d'unité de restauration

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 A - Management d'unité de restauration		Session 2023
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 23MHRU5A	Page 1/6

HÔTEL**** DU PARC

L'Hôtel du Parc est un établissement indépendant quatre étoiles situé en périphérie ouest de Lyon. Il dispose d'un restaurant « L'Orée du bois » très apprécié localement pour son cadre verdoyant, son style contemporain et sa cuisine créative à base de produits frais. Le complexe dispose également d'espaces réservés pour accueillir des manifestations et événements.



Afin de répondre à l'intérêt croissant des clients pour les questions environnementales, monsieur Handtown, directeur de l'établissement, souhaite obtenir à moyen terme l'écolabel Clef Verte.

Par ailleurs, dans le but d'accroître son chiffre d'affaires, monsieur Handtown mène une réflexion sur le renforcement de l'activité événementielle, destinée à la clientèle interne et externe.

Enfin, ayant conscience de l'influence de la ville de Lyon dans le rayonnement de la gastronomie nationale, la direction envisage de proposer des animations autour de la découverte des vignobles français.

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- **Dossier 1** – Mise en place d'actions autour du développement durable
- **Dossier 2** – Développement de l'offre événementielle
- **Dossier 3** – Conception de séances « découverte des vignobles français »

Dossier documentaire :

Document 1	Fiche signalétique de l'Hôtel du Parc
Document 2	Courriel de demande de devis reçu par l'attaché commercial de l'hôtel
Document 3	Devis pour le dîner de gala du 26/06/23

Dossier 1 - Mise en place d'actions autour du développement durable

Monsieur Handtown souhaite mettre en place une démarche écoresponsable dans la partie hébergement de l'établissement.

- 1.1 Évaluer la pertinence de cette démarche.
- 1.2 Proposer et justifier des actions qui pourraient être mises en œuvre au sein de l'hôtel.

Dossier 2 - Développement de l'offre événementielle

Un laboratoire pharmaceutique souhaite organiser une réunion suivie d'un dîner de gala. Il s'est adressé à l'hôtel du Parc qui lui a fait parvenir un devis.

- 2.1 Analyser et proposer si nécessaire les corrections de l'offre proposée dans le devis.
- 2.2 Établir la liste des points à aborder avec le client en vue de la conclusion du contrat de prestation.
- 2.3 Déterminer et justifier la composition et l'effectif de la brigade de service en charge de cette manifestation.

Dossier 3 - Conception de séances « découverte des vignobles français »

Une nouvelle offre « découverte des vignobles français » sera prochainement commercialisée au tarif de 30 € TTC par participant. La première séance est consacrée au vignoble de la Bourgogne et du Beaujolais pour un groupe de 12 personnes maximum. D'une durée d'une heure trente minutes, cette séance s'adresse à un public d'amateurs débutants.

- 3.1 Détailler le contenu et l'organisation de la première séance.
- 3.2 Proposer et justifier différents outils de communication pour commercialiser cette offre.
- 3.3 Concevoir la fiche d'analyse sensorielle à destination du public visé par cette nouvelle offre.

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration		Session 2023
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 23MHRU5A	Page 3/6

Document 1 - Fiche signalétique de l'Hôtel du Parc

HÔTEL DU PARC ****

100, route de Paris, route nationale 7

69260 Charbonnières-les-Bains

☎ 33 (4) 78 80 80 80

Cet hôtel moderne, rénové en 2017 se situe à la périphérie ouest de Lyon, à 5 km des autoroutes A6 et A7 et à 1 km de la A89. Il se situe à 10 km du centre de Lyon. Une gare TER y est également accessible, à 5 minutes à pied.

L'HÔTEL

L'hôtel de 120 chambres « standard » ou « supérieure » accueille une clientèle d'affaires la semaine et loisirs le weekend.

Un parking privé de 200 places est disponible.

LA RESTAURATION

Le restaurant « l'Orée du Bois » d'une capacité de 120 couverts est de style contemporain avec un espace cuisine ouvert sur la salle de restaurant. Il dispose d'une grande terrasse donnant sur le parc et les monts du Lyonnais. Il possède le label des Toques Blanches Lyonnaises.

La cuisine est de saison, semi-gastronomique élaborée à base de produits frais.

Le restaurant est ouvert du mardi midi au dimanche soir.

L'ÉVÉNEMENTIEL ET LES SALONS

Espaces de réunions privatifs de 25 à 350 m² pouvant accueillir de 8 à 200 personnes, pour des réunions, séminaires, formations, lancements de produits, événements de fin d'année.

L'établissement dispose d'un attaché commercial pour répondre de manière efficace aux demandes de devis.

DONNÉES D'ACTIVITÉS

Répartition du CA par département en pourcentage :

Hôtel	Restaurant	Événementiel
60 %	25 %	15 %

SEGMENTATION

75 % clientèle d'affaires

25 % clientèle loisirs

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration	Session 2023
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 23MHRU5A Page 4/6

Document 2 - Courriel de demande de devis reçu par l'attaché commercial de l'hôtel

*Objet : Demande de devis pour réunion et dîner du 26 juin 2023 – 160 personnes -
Date : 23 mars 2023*

Bonjour,

Suite à notre conversation de ce jour, voici quelques précisions concernant notre manifestation du 26 juin prochain.

Effectif prévu : 160 personnes.

Nous souhaiterions faire découvrir la gastronomie de la région Auvergne Rhône-Alpes aux collaborateurs de la société.

Le déroulement serait le suivant :

- Salle plénière à partir de 16h00,*
- Discours de notre Directeur Général en salle plénière,*
- Cocktail avec un choix de boissons et une animation musicale,*
- Dîner de gala incluant les boissons.*

Notre budget s'élève à 110 € TTC par personne (hors animation musicale).

Nous aurons peut-être besoin d'hébergement pour certains de nos collaborateurs et notre Directeur Général venant de Zurich.

N'hésitez pas à me contacter pour de plus amples informations.

Cordialement,

Mme Ranou, Assistante de direction

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration	Session 2023
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 23MHRU5A Page 5/6

Document 3 - Devis pour le dîner de gala du 26/06/23 : À l'attention de Madame RANOU

DÉSIGNATION	P.U.HT	Qté	Total HT	TVA	Total TTC
Auditorium pour la Plénière Réservation du 26/06/23 de 16h à 18h Grande salle Séquoia Réservation du 26/06/23 de 19:00 à minuit	800,00	2	1 600,00	20 %	1 920,00
Salle de 350 m ² aménagée à votre convenance : tables rondes pour votre repas, 8 invités par table. Nous vous informons que la salle est mise à votre disposition jusqu'à minuit maximum.					
Apéritif avec feuilleté et Champagne	8,00	160	1 280,00	20,00 %	1 536,00
Buffet aménagé dans la salle Séquoia <ul style="list-style-type: none"> • Champagne Besserat de Bellefon sur la base d'une flûte par personne • 1 feuilleté par personne 					
Menu régional	70,00	160	11 200,00	10 %	12 320,00
Suggestions de menu proposées par notre Chef Merci d'établir un <u>menu identique pour l'ensemble des convives</u>					
<p>Gâteau de foies blonds de volaille, coulis de tomate ou Pressé de saumon demi-sel en terrine, crème wasabi ou Terrine de canard du Velay maison (IGP), chutney d'abricots secs de la Drôme *****</p> <p>Cabillaud en croûte d'herbes, jus de viande, purée de panais ou Longe de veau de lait de Normandie, jus au thym, bouquetière de légumes ou Suprême de pintade farcie, jus perlé, purée de céleri, châtaignes de l'Ardèche sautées *****</p> <p>Nougat glacé de Montélimar ou Ananas rôti, glace coco ou Tiramisu au biscuit de Savoie à la Chartreuse verte</p> <p>Les plats proposés sont soumis aux variations d'approvisionnement du marché Notre Maraîcher : Frédéric Bail - Chasselay (Rhône) Notre Boucher : Maison Geisler - Haut en Valromey (Ain) Notre Fromager : La mère Richard - Lyon</p>					
DÉSIGNATION	P.U.HT	Qté	Total HT	TVA	Total TTC
Forfait boissons	5,00	160	800,00	20 %	960,00
- AOP Savoie Ripaille – Blanc - château de Ripaille - IGP Méditerranée – Rosé - S. de Sumeire - AOP Beaujolais - bio – Rouge - Cuvée Claudius - JL Bourbon (base d'1/2 bouteille par personne en moyenne) Autres forfaits vins sur demande	Eaux minérales Badoit et Évian (base ½ bouteille par personne) Café/infusion				
TOTAL en Euros			14 880,00		16 736,00
Fait en deux exemplaires, A Charbonnières-les-Bains, le ___/___/2023	Modalités de règlement :				
Le client, _____ Atteste accepter les conditions de vente, Représentant du client (Bon pour accord + signature)	Hôtel-Restaurant Le Parc Pour le département Séminaire et banquet Son représentant légal (Bon pour accord + signature)				