

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 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 2025
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	Code : <b>25MHRU5A</b> Page 1/5

# L'HÔTEL\*\*\*\* LE BON SENS

Monsieur et madame DUPUIS sont les nouveaux propriétaires de cette affaire familiale située à Bergerac dans le Sud-Ouest de la France.

« Le Bon Sens » est un hôtel restaurant quatre étoiles qui dispose d'un restaurant « Le Cyrano » d'une capacité de 80 places assises et d'un bar d'une capacité d'accueil de 100 places assises.



Monsieur et madame DUPUIS découvrent l'organisation interne établie au sein de l'établissement par les anciens gérants. Après une analyse de la fréquentation, les propriétaires souhaitent développer de nouveaux partenariats avec les acteurs locaux. Les circuits oenotouristiques proposés par l'Office de Tourisme sont une opportunité idéale de développement de l'activité. Ainsi, l'hôtel « Le Bon Sens » vient juste de conclure un partenariat avec cette institution, pour prendre en charge l'organisation du déjeuner du circuit « Sud-Ouest gourmand ».

Très sensible au respect de l'environnement, la direction s'inquiète cependant de l'empreinte écologique de son activité. Elle réfléchit aux modalités d'amélioration de la performance de l'établissement dans ce domaine.

Afin d'entretenir la pérennité de l'activité, les propriétaires ambitionnent parallèlement de mettre en place un suivi de la qualité.

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- **Dossier 1 – Création d'une offre « Sud-Ouest gourmand »**
- **Dossier 2 – Gestion durable des déchets**
- **Dossier 3 – Mise en œuvre d'une démarche qualité**

**Dossier documentaire :**

Document 1	Fiche signalétique de l'établissement
Document 2	Données relatives au circuit « Sud-Ouest gourmand »
Document 3	Le tri à la source des biodéchets

## **Dossier 1 – Création d'une offre « Sud-Ouest gourmand »**

Pour le déjeuner du circuit, la direction souhaite proposer un menu régional adapté à la clientèle visée.

- 1.1 Présenter un menu du terroir incluant les boissons. Justifier votre choix pour chacun des éléments retenus.
- 1.2 Analyser la marge sur coût matière annuelle de ce menu.

## **Dossier 2 – Gestion durable des déchets**

Conscients de l'impact de l'activité de l'établissement sur l'environnement, monsieur et madame DUPUIS décident de mettre en place des mesures pour gérer les déchets du restaurant. Ils vous associent à cette réflexion.

- 2.1 Détailler et justifier les actions principales pour la gestion des déchets du restaurant.
- 2.2 Expliciter des moyens de communication valorisant la démarche auprès de la clientèle.

## **Dossier 3 – Mise en œuvre d'une démarche qualité**

Les propriétaires sont très sensibles à la qualité délivrée du service et en connaissent les principaux bénéfices attendus. À ce titre, ils souhaitent mettre en place une démarche qualité au sein de leur établissement.

- 3.1 Identifier les freins que monsieur et madame DUPUIS pourraient rencontrer dans la mise en œuvre d'une telle démarche.
- 3.2 Proposer et justifier les principaux outils permettant de mesurer le niveau de qualité délivrée dans le secteur hébergement.

## Document 1 - Fiche Signalétique de l'établissement

**HÔTEL\*\*\*\* RESTAURANT LE BON SENS**  
8, Rue Georges Clemenceau 24 100 BERGERAC  
05 53 63 04 13  
[www.hotel-lebonsens.com](http://www.hotel-lebonsens.com)

### L'accès :

En voiture : 1h30 par la E 70 au départ de Bordeaux

- En train : gare de Bordeaux
- En avion : aéroport de Bergerac (navette gratuite au départ de l'hôtel)

### L'hôtel :

Entièrement rénové en 2016, dispose de 185 chambres réparties sur deux ailes distinctes, dont :

- 80 chambres « Prestige » à deux grands lits
- 70 chambres « Confort » avec un grand lit dont 4 chambres PMR
- 20 chambres « Sélection » avec un grand lit et un canapé convertible
- 15 juniors suites avec lit « king size » et salon

Toutes les chambres sont équipées de minibar, TV satellite, WIFI, climatisation. Les salles de bains contemporaines sont équipées d'une douche à l'italienne et de toilettes séparées.

### Le restaurant :

D'une capacité de 80 places assises, dans un environnement moderne et épuré. « Le Cyrano » propose une cuisine de saison, valorisant le savoir-faire des producteurs locaux.

La carte des vins proposée est majoritairement régionale.

Le petit déjeuner est proposé autour d'un buffet pour une valeur de 19 € TTC.

Le Room-service assure un service tous les jours jusqu'à 23h.

Le bar est ouvert de 10h00 à minuit et propose une carte variée.

## Document 2 – Données relatives au circuit « Sud-Ouest gourmand »

### Programme de la journée

- 08h00 : Départ de l'Office de Tourisme de Bergerac
- 08h30 - 10h00 : Découverte de 2 domaines viticoles
- 10h00 - 11h00 : Visite d'une cave viticole
- 11h00 - 11h30 : Balade dans les vignes
- 11h30 - 12h00 : Dégustation apéritive de vins
- 12h00 - 12h30 : Transfert à l'hôtel « Le Bon Sens »
- 12h30 - 14h30 : Déjeuner au restaurant « Le Cyrano » : *Menu « Sud-Ouest gourmand »*
- 14h30 - 15h00 : Transfert
- 15h00 - 16h00 : Découverte de produits artisanaux
- 16h00 : Retour à l'Office de Tourisme de Bergerac

<b>Données prévisionnelles annuelles « menu Sud-Ouest gourmand »</b>	
Prix de vente HT par menu	36 €
Estimation coût matière	30 %
Nombre maximum de participants	20 personnes
Fréquence du circuit	4 samedis par mois de mai à octobre
Taux de fréquentation du circuit	65 %

BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration	Session 2025
<b>Épreuve E5 – Première partie écrite</b>	Code : <b>25MHRU5A</b> Page 4/5

## Le tri à la source des **biodéchets** comment et pourquoi le faire ?

Les biodéchets sont composés à 80 % d'eau, les incinérer est inutilement énergivore. Les enfouir génère du méthane, un gaz au pouvoir de réchauffement global 25 fois supérieur à celui du CO<sub>2</sub>. Il n'y a donc que des avantages à les trier pour les valoriser !

### Les biodéchets

Déchets verts



+

Déchets alimentaires



### Focus sur les déchets alimentaires



**30 %**  
des déchets  
ménagers

**83 kg**  
par Français  
et par an

### Estimation des biodéchets produits par type d'établissements :

- Grandes et moyennes surfaces (GMS) et épiceries : **11,1 kg / m<sup>2</sup> / an.**
- Boulangeries : **264 kg / équivalent temps plein / an.**
- Restaurants commerciaux, d'entreprise, traiteurs et établissements touristiques : **140 g / repas.**
- Restauration collective en établissement de soin : **80 g / repas.**
- Restauration collective en établissement scolaire : **100 g / repas.**

Source : <https://www.ecologie.gouv.fr/biodechets>