

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 <b>Option C - Management d'unité d'hébergement</b>		Session 2025
<b>Épreuve E5 - Première partie écrite</b>	Code : <b>25MHRU5C</b>	Page 1/5

# HÔTEL SAINT-CHARLES \*\*\*

Madame DELESTRE a acquis l'hôtel « Saint-Charles » en 2020.

Cet hôtel est particulièrement bien situé dans le quartier Saint Charles de Marseille, proche de nombreux sites touristiques et culturels. Se trouvent à proximité, à pied ou en voiture, le Vieux Port, le grand port maritime et les plages du Prado.



Desservi par l'aéroport Marseille-Provence, les autoroutes A55, A50, la gare SNCF Saint-Charles et les stations de métro Saint-Charles et Jules Guesde, l'hôtel est facilement accessible.

Entièrement rénové dans un esprit provençal et contemporain, avec ses 150 chambres climatisées, l'établissement offre des prestations et services de qualité.

Lors d'un salon touristique, madame DELESTRE a rencontré plusieurs tour-opérateurs qui souhaitent se positionner sur la destination « Marseille ». La région attire pour sa culture, ses traditions, sa gastronomie locale et régionale et la douceur de vivre.

Entourée d'une équipe jeune, dynamique et multiculturelle, madame DELESTRE envisage de profiter de cette opportunité pour développer l'activité « groupe série » auprès des spécialistes locaux du voyage et du déplacement touristique. À l'heure actuelle, ce segment représente moins de 2 % de l'occupation de l'hôtel.

Madame DELESTRE se fixe deux objectifs commerciaux :

- Renégociation tarifaire des contrats actuels de façon à atteindre un PMC annuel pour les groupes série de 37 euros TTC en ½ double hors petit déjeuner ;
- Obtention d'un taux d'occupation global prévisionnel pour 2026 de 73,50 %, dû à une augmentation du taux d'occupation « groupe série » qui sera porté à 10 %.

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 - Analyse du segment « groupe série »
- Dossier 2 - Étude du prix moyen chambre « groupe série »
- Dossier 3 - Rédaction d'un contrat « groupe série »
- Dossier 4 - Planification des menus « groupe série »

**Dossier documentaire :**

Document 1	Caractéristiques complémentaires de l'hôtel « Saint-Charles »
Document 2	Indicateurs d'activité prévisionnels 2026

BTS Management en hôtellerie restauration		Session 2025
<b>Option C - Management d'unité d'hébergement</b>		
<b>Épreuve E5 - Première partie écrite</b>	Code : <b>25MHRU5C</b>	Page 2/5

## **Dossier 1 - Analyse du segment « groupe série »**

1.1 Démontrer la pertinence de développer le segment « groupe série ».

## **Dossier 2 - Étude du prix moyen chambre « groupe série »**

Les nouveaux objectifs « groupe série » entraînent l'actualisation du tableau des indicateurs d'activité prévisionnels pour l'année 2026.

2.1 Calculer les nouveaux indicateurs annuels prévisionnels. Justifier les résultats.

Madame DELESTRE a besoin d'être confortée dans sa prise de décision.

2.2 Analyser et comparer le nouveau prix moyen chambre « groupe série » par rapport :  
- au prix moyen chambre « individuel »,  
- au prix moyen chambre « groupe série » initialement prévu pour 2026.  
Conclure.

## **Dossier 3 - Rédaction d'un contrat « groupe série »**

Madame DELESTRE souhaite rédiger un contrat type pour les nouveaux tour-opérateurs avec lesquels elle est en contact.

3.1 Présenter les principales clauses du contrat « groupe série ».

## **Dossier 4 - Planification des menus « groupe série »**

Compte tenu du surcroît d'activité à venir en « groupe série », une communication plus efficace s'impose entre les services réservation et restauration.

4.1 Établir un rétro-planning des différentes informations à communiquer au responsable de la restauration.

D'autre part, l'offre nécessite d'être étoffée afin de répondre aux nouvelles exigences des clients « groupe série ».

4.2 Justifier une proposition de 2 « menus groupe » 3 plats pour répondre aux attentes des clients.

BTS Management en hôtellerie restauration		Session 2025
<b>Option C - Management d'unité d'hébergement</b>		
<b>Épreuve E5 - Première partie écrite</b>	Code : <b>25MHRU5C</b>	Page 3/5

## **Document 1 - Caractéristiques complémentaires de l'hôtel « Saint-Charles »**

### **L'HÔTEL**

Répartition des chambres sur 5 étages :

- 70 chambres à grand lit dont 5 sont aménagées pour PMR ;
- 65 chambres à 2 lits ;
- 15 junior suites équipées d'un grand lit, d'un canapé convertible.

### **ÉQUIPEMENTS DES CHAMBRES**

- Mini bar ;
- Téléviseur à écran plat avec de nombreuses chaînes nationales et internationales ;
- WIFI gratuit ;
- Coffre-fort à code.

### **OFFRE RESTAURATION**

- Petit déjeuner buffet tous les jours de 6h30 à 9h30 ;
- Une restauration variée avec des plats traditionnels et régionaux ;
- Brasserie avec terrasse : capacité totale de 100 couverts ;
- 3 salons modulables de 10 à 120 personnes équipés pour les séminaires et les banquets.

### **AUTRES PRESTATIONS**

- Consignes à bagages ;
- Journaux gratuits dans le hall ;
- Parking payant avec possibilité de stationner des autobus ;
- Piscine chauffée découverte ;
- Une salle de fitness au dernier étage avec un solarium ;
- Une offre de boissons (café, thé, eaux minérales plates et gazeuses) est à la disposition des clients dans le hall de l'hôtel.

### **LES TARIFS**

<b>Hôtel ouvert à l'année (365 jours)</b>	
<b>PRESTATIONS</b>	<b>TARIFS TTC</b>
Chambre 1 ou 2 personnes	118 € par nuit
Junior suite pour 1 ou 2 personnes	144 € par nuit
Petit déjeuner	15 € par personne

BTS Management en hôtellerie restauration		Session 2025
<b>Option C - Management d'unité d'hébergement</b>		
<b>Épreuve E5 - Première partie écrite</b>	Code : <b>25MHRU5C</b>	Page 4/5

**Document 2 - Indicateurs d'activité prévisionnels 2026**

<b>SEGMENTS</b>	<b>NOMBRE DE CHAMBRES LOUÉES</b>	<b>TO (en %)</b>	<b>PRIX MOYEN CHAMBRE TTC (en euros)</b>	<b>CA TTC (en euros)</b>
Individuels	14 591	26,65	101,78	1 485 072
Corporate	19256	35,17	91,68	1 765 390
Groupe Ponctuel	920	1,68	76,00	69 920
Groupe Série	991	1,81	62,00	61 442
<b>TOTAL (Tous segments confondus)</b>	<b>35 758</b>	<b>65,31</b>	<b>94,58</b>	<b>3 381 824</b>
<b>REVPAR</b>	<b>61,77 €</b>			