

Brevet de Technicien Supérieur

MANAGEMENT EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

Toutes options (A, B et C)

E3 – Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration

U33 - MANAGEMENT DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Durée : 2 heures

Coefficient : 3

Aucun document ni matériel n'est autorisé

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 - Toutes options (A, B et C)		Session 2026
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 26MHRU33	Page 1 sur 6

Green Village – Île de Ré



Green Village est un groupe français créé en 2021, spécialisé dans l'hôtellerie de plein air. Il gère actuellement cinq villages vacances haut de gamme, conçus au cœur de la nature, avec pour ambition de faire vivre à ses clients des expériences de « slow tourisme ».

Le slow tourisme est l'art de voyager tout en prenant son temps, de s'imprégner pleinement de la nature qui nous entoure et de la richesse du patrimoine.

En cohérence avec ce concept, les villages Green Village proposent diverses animations destinées à créer des moments de rencontre conviviaux entre les clients, le personnel et les habitants locaux : marché des producteurs et artisans, ateliers de cuisine et dégustation de vin, soirées musicales, etc. Le groupe cible principalement une clientèle familiale, avec une durée moyenne de séjour de 5,4 jours. Les cinq villages sont ouverts du 1er mars au 31 octobre.

Le dernier-né, Green Village – Île de Ré, a ouvert ses portes en mars 2025. Il propose 95 hébergements pouvant accueillir de 2 à 6 personnes, sous forme de cabanes équipées d'un espace cuisine et de sanitaires privatifs. Le domaine, entièrement piéton, dispose d'une piscine et de nombreuses infrastructures sportives intégrées harmonieusement dans un cadre naturel. Un bar/restaurant, situé au bord de la piscine, fonctionne en continu de 11h à 23h et valorise les produits locaux ainsi que l'agriculture biologique.

Julie, 35 ans, a rejoint le groupe Green Village il y a quatre ans en tant que réceptionniste. Grâce à ses compétences et à son engagement, elle a été promue directrice du nouveau Green Village – Île de Ré. Pour préparer l'ouverture, Julie a recruté quatre managers en CDI avant de lancer la campagne de recrutement des saisonniers en CDD.

Lors de la saison estivale, le village a besoin de 30 salariés à temps plein, répartis entre les services d'hébergement et de restauration. Cependant, Julie a rencontré des difficultés dans la gestion de sa première équipe de saisonniers. Malgré l'aide du service Ressources Humaines du groupe, la brigade de cuisine et l'équipe du restaurant étaient en sous-effectif en juillet et août, alors que le taux d'occupation du village atteignait 95 %.

Julie a recruté exclusivement des jeunes diplômés et étudiants, dotés d'un bon sens relationnel mais peu motivés pour animer les ateliers ou interagir avec les clients. Ces derniers semblaient davantage intéressés par les soirées entre eux dans les mobil-homes où ils étaient logés. Certains sont même partis avant la fin de leur contrat pour prendre des vacances avant leur rentrée.

Bien que Julie soit satisfaite du chiffre d'affaires réalisé lors de cette première saison, elle a constaté à travers les avis en ligne de nombreux retours négatifs concernant la qualité de la relation client : « Pas motivés lors des ateliers », « Peu disponibles pour discuter ou conseiller sur les activités de la région ».

À l'issue de cette première expérience, Julie s'interroge sur la stratégie à adopter pour constituer et motiver une équipe de saisonniers efficaces et engagés pour les prochaines saisons.

BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2026
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 26MHRU33	Page 2 sur 6

Construire une étude structurée sur le thème de l'implication professionnelle sans oublier d'introduire et de conclure vos propos.

Vous appuierez votre réflexion sur les ressources proposées et les axes suivants :

- *Les enjeux de l'implication professionnelle des saisonniers pour le Green Village Île de Ré.*
- *Les moyens d'évaluer la motivation des futurs saisonniers lors du processus de recrutement.*
- *Une démarche permettant aux saisonniers d'adhérer à la culture d'entreprise Green Village.*

Dossier documentaire :

Annexe 1	Entretiens individuels fin de saison 2025 : Témoignages de salariés
Annexe 2	Offre d'emploi saison 2026 publiée sur le site Internet Green Village
Annexe 3	Étude sur l'emploi saisonnier dans les activités du tourisme (extraits)

BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2026
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 26MHRU33	Page 3 sur 6

Françoise 25 ans, responsable de salle (contrat CDI depuis février 2019, mutée à Green Village Ile de Ré en février 2024)

Ce n'est pas toujours facile de travailler avec des étudiants aux profils très différents et souvent peu expérimentés...d'autant plus que plusieurs d'entre eux avaient des contrats de 4 ou 6 semaines seulement : dès qu'ils avaient commencé à comprendre la philosophie du Village, ils partaient. [...]

Dominique 26 ans, chef de cuisine (contrat CDI depuis mars 2025)

Dans l'ensemble, les techniques utilisées sont assez simples, mais l'intensité de la saison m'a empêché parfois de former les saisonniers comme je le souhaitais. Je n'ai pas eu assez de temps pour leur faire découvrir les produits et les producteurs locaux, alors que c'est ce qui m'a attiré dans cet emploi chez Green Village.

Lucas 20 ans, commis de cuisine (contrat CDD saisonnier- 6 semaines été 2025)

J'ai répondu à une annonce pour trouver ce contrat. Ce qui m'avait surtout intéressé, c'est que j'étais logé et que c'était en bord de mer ! Je me suis retrouvé à organiser les ateliers et au début j'étais perdu. Je n'ai pas vraiment aimé car je me suis senti souvent en décalage avec certains clients : ils voulaient discuter ! D'abord je n'avais pas beaucoup le temps et je n'étais pas capable de répondre à toutes leurs questions : je ne connais rien sur la région, je suis arrivé juste pour le début de saison.

Frédéric 18 ans, plongeur (contrat CDD saisonnier- 8 semaines été 2025)

Cette saison a été très intense, heureusement que l'ambiance est bonne et qu'il y a de l'entraide dans l'équipe ! Nous n'étions surement pas assez nombreux, je n'ai pas trop compris le concept de slow tourisme... car moi mon travail n'était pas du tout slow !

Nina 20 ans, réceptionniste (contrat CDD saisonnier- 12 semaines été 2025)

J'ai trouvé cet emploi sur un réseau social de job d'été ; je ne savais pas quel était le type d'établissement. Je suis contente de ma saison avec toute l'équipe, j'ai appris plein de choses et rencontré des gens sympas. J'ai beaucoup aimé animer les marchés des producteurs et des artisans, car ça changeait de la routine de la réception. J'aimerais bien revenir l'an prochain.

Source : interne

BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2026
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 26MHRU33	Page 4 sur 6

Annexe 2 – Offre d'emploi saison 2026 publiée sur le site Internet Green Village

Barman / Serveur / Glaces et Crêpes F/H –

Annonce publiée le 02/03/2026

- Établissement : Green Village Île de Ré
- Type de contrat : Emploi saisonnier – 6 semaines
- Temps de travail : Temps plein
- Lieu : Île de Ré
- À partir du 12.07.2026

Qui sommes-nous ?

Chez Green Village, nous proposons à nos clients un retour immédiat à la nature, une invitation à ralentir, renouer avec des plaisirs simples mais avec des prestations premium.

Orientés par nos trois valeurs que sont **le tourisme durable**, la **convivialité** et l'**attention apportée à nos clients**, nous créons des lieux harmonieux, ancrés dans leur région.

Nous avons à cœur de satisfaire autant nos clients... que nos collaborateurs ! Rejoindre Green Village, c'est rejoindre un lieu de travail où chaque collaborateur pourra apporter sa valeur ajoutée, s'épanouir professionnellement et rencontrer des personnes.

Ce qui t'attend

Tu souhaites faire partie d'une équipe passionnée, prête à concocter des cocktails savoureux et à servir des plats délicieux à nos clients, alors reste ici et découvre tes nouvelles missions :

- Accueillir la clientèle, prendre les commandes, préparer et servir les boissons et plats au comptoir ou en salle.
- Préparer et servir les boissons et cocktails en respectant les fiches techniques.
- Réaliser les encaissements des transactions.
- Participer activement au nettoyage des locaux, du matériel et du mobilier du bar, ainsi que des terrasses.
- Respecter scrupuleusement les normes d'hygiène et de sécurité en vigueur.
- Assurer la mise en place avant le service.
- Promouvoir les produits locaux et conseiller la clientèle de manière proactive.
- Effectuer la préparation de crêpes, planches apéro, et gérer la vente de glaces.
- Animer des ateliers de cuisine (crêpes) ou des soirées dégustation.

Ce que nous attendons de toi

Tu as de l'expérience dans le milieu du camping, un peu, pas du tout et tu aimes donner du sourire ? Rassure-toi, il y a un début à tout. Ta motivation, ta bienveillance, ton sens du relationnel et ton esprit d'équipe seront tes points forts.

Si tu te reconnais dans cette description et que tu as le désir de rejoindre notre aventure, en vivant une saison pleine de sens, complète ce formulaire et clique sur « je postule ». Nous serons heureux de prendre contact avec toi pour répondre à toutes tes questions.

Dépose ici ton CV :

Sélectionne ton fichier

Sais-tu où dormir pour la saison ?

Oui / Non

Quels sont tes rêves professionnels ?

(réponse libre – max 500 caractères)

Je postule

Source : site Internet Green Village / Onglet « recrutement »

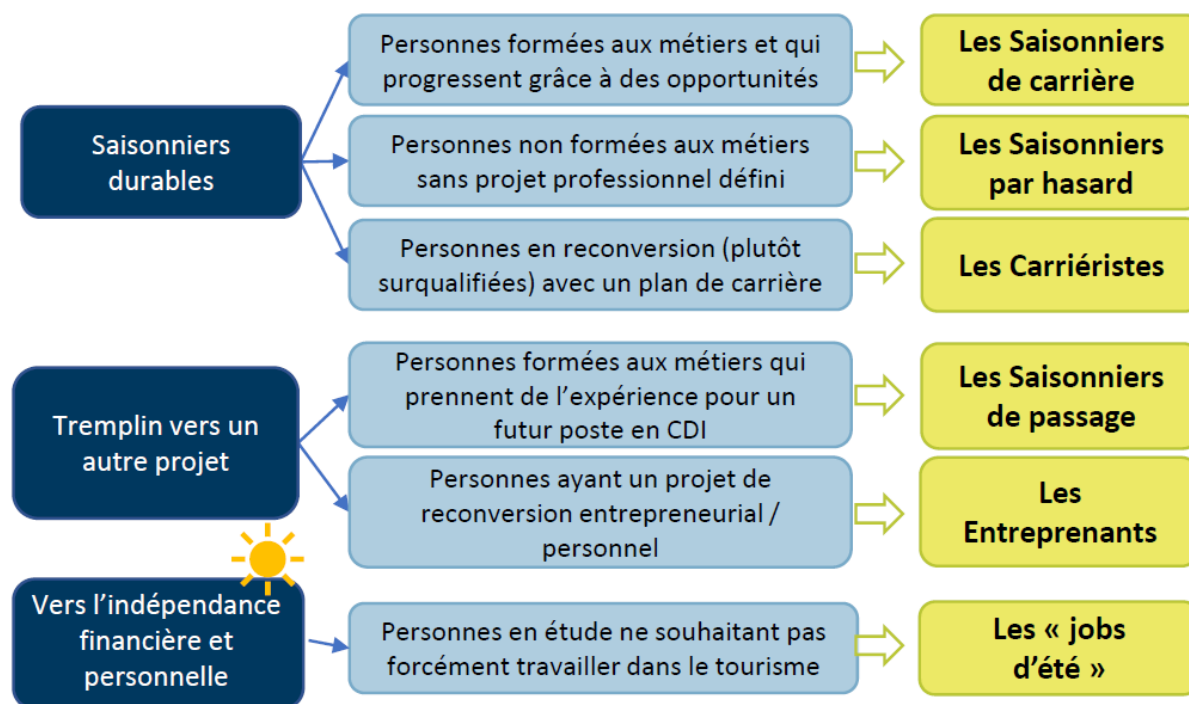
BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2026
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 26MHRU33	Page 5 sur 6

Annexe 3 – Étude sur l'emploi saisonnier dans les activités du tourisme (extraits)

Les emplois saisonniers dans l'hôtellerie de plein air représentent 64 % des effectifs de la branche, contre 20 % en moyenne dans les branches du tourisme. [...]

Les saisonniers d'été sont plutôt plus jeunes que ceux de l'hiver (âge médian : 24 ans l'été, contre 27 ans l'hiver), du fait du poids des étudiants parmi les saisonniers d'été. [...]

6 grands types de saisonniers aux attentes différentes



[...] Les stratégies des entreprises pour attirer et fidéliser les saisonniers.

Les entreprises les plus grandes, ou les employeurs les plus jeunes (40 ans ou moins), plus sensibles aux attentes des nouveaux actifs ont mis en place des stratégies pour améliorer leur attractivité :

- Leviers financiers : hausse des niveaux de salaires à l'embauche, primes de fidélisation d'une année sur l'autre, primes de fin de contrat...
- L'évolution des conditions de travail : rotation des équipes permettant des horaires plus réguliers, communication des plannings à l'avance, octroi de jours de repos le week-end...
- L'évolution des contrats de travail : ajustement de la durée des contrats saisonniers aux contraintes des saisonniers (prise en compte des rentrées universitaires, souhait de vacances des étudiants...) ; opportunité d'embauche en contrat à durée indéterminée à l'issue de la saison...
- Culture d'entreprise et convivialité : organisation de pots de départ des saisonniers, point RH de fin de saison pour assurer un retour d'expérience...

Le logement des saisonniers : un levier d'attractivité encore peu mobilisé

53 % des entreprises ne participent pas à l'hébergement des salariés saisonniers. « On est passé à côté de très bons profils à cause des logements », constatent plusieurs entreprises du secteur de l'hôtellerie-restauration.

Source : Observatoires AFDAS et AKTO - Janvier 2023

BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2026
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 26MHRU33	Page 6 sur 6