

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 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 C - Management d'unité d'hébergement		Session 2026
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 26MHRU5C	Page 1/6

HÔTEL VERT HORIZON ***

Niché au cœur de la vallée de la Clarée, dans les Hautes-Alpes, l'hôtel « Vert Horizon » est un établissement de 50 chambres dont 42 classiques et 8 suites. Il dispose d'un restaurant d'une capacité de 70 couverts, proposant des plats locaux et biologiques.

L'hôtel est entouré de paysages naturels préservés et offre une expérience unique à ses clients en mettant l'accent sur des pratiques respectueuses de l'environnement et ce, tout particulièrement en restauration. Solidement ancré dans la région, l'établissement se veut être un acteur investi dans le soutien et la promotion des savoir-faire locaux.



Dans un contexte où la durabilité devient source de préoccupation pour les clients, l'hôtel accueille majoritairement une clientèle loisirs en quête de nature. Madame et monsieur Green, les propriétaires souhaitent développer leur positionnement en tant que destination écologique et durable en étendant leur démarche au secteur de l'hébergement. Le développement de partenariats locaux et l'implication du personnel dans la démarche RSE¹ pourraient également contribuer à l'amélioration de l'expérience client.

Le travail porte sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 – Développement durable en hébergement
- Dossier 2 – Restauration durable
- Dossier 3 – Management de l'équipe

Dossier documentaire :

Document 1	Caractéristiques complémentaires de l'hôtel « Vert Horizon »
Document 2	Prévisions concernant le service des étages
Document 3	Extrait de la mercuriale approvisionnements de l'hôtel « Vert Horizon »

¹ RSE : responsabilité sociétale et environnementale.

Dossier 1 – Développement durable en hébergement

La direction ayant déjà équipé l'établissement de panneaux solaires, madame et monsieur Green souhaitent mettre en œuvre des actions simples du quotidien afin d'étendre leur démarche écoresponsable en hébergement.

- 1.1 Proposer les actions et moyens envisageables qui pourront être mis en place dès le mois prochain dans les chambres, les salles de bains d'une part et, à la réception d'autre part.
- 1.2 Préconiser les supports d'information à destination de la clientèle à disposer en chambre et à la réception.
- 1.3 Suggérer des actions pour motiver les équipes à adhérer à cette démarche.

Dossier 2 – Restauration durable

Il est prévu de compléter l'offre bar en mettant en place une carte de « cocktails signature » sans alcool et de snacks végétariens.

- 2.1 Concevoir la fiche technique d'un « cocktail signature » sans alcool en respectant un coût matière de 13 % du prix de vente H.T. et préconiser le prix de vente T.T.C.
- 2.2 Agrémenter l'offre en proposant différents snacks végétariens salés respectant l'éthique écoresponsable.

Dossier 3 – Management de l'équipe

L'engagement dans une démarche RSE approfondie conduit les propriétaires à internaliser l'entretien des chambres jusqu'alors confié à une société sous-traitante.

- 3.1 Déterminer les besoins en effectifs compte tenu de cette nouvelle politique.
- 3.2 Proposer une structure hiérarchique adaptée pour le service des étages.

Document 1 – Caractéristiques complémentaires de l'hôtel « Vert Horizon »

Adresse : 123 route des Crêtes - 05100 Briançon
Téléphone : +33 (0)4 92 21 34 56 - Email : contact@verthorizon.com
Site Web : www.verthorizon.com

ACCÈS	• En voiture : à 2 heures de route de Grenoble • En train : gare de Briançon à 15 minutes en voiture • En avion : aéroport de Turin à 2 heures de route	
ÉQUIPEMENT DES CHAMBRES	• Minibar avec des produits locaux et biologiques	
RESTAURANT	• Petit déjeuner de 6h30 à 10h00 • Déjeuner de 12h00 à 14h30 et dîner de 19h00 à 22h30 • Capacité 70 couverts • Prix moyen couvert : 29,00 € T.T.C. boissons incluses	
BAR	• Ouvert de 17h30 à minuit • Ticket moyen couvert : 14,00 € T.T.C. • Planche de charcuteries bio (2 personnes) : 12,00 € T.T.C. • Planche de fromages AOP (2 personnes) : 15,00 € T.T.C. • Planche mixte charcuteries / fromages (2 personnes) : 14,00 € T.T.C.	
ESPACES COMMUNS	• Salle de fitness • Piscine naturelle	• Bibliothèque • Zone de méditation en plein air
AUTRES SERVICES PROPOSÉS	• Bagagerie, journaux dans le hall, parking gratuit, local à vélo sécurisé • Borne de recharge mise à disposition (alimentation panneaux solaires)	
TARIFS T.T.C.	• Chambre classique de 100 à 150 € • Suite de 150 à 250 € • Petit Déjeuner buffet à 15 € / pers	

Informations relatives à l'activité

- **L'hôtel est ouvert toute l'année**
- Taux d'occupation moyen : 65 % sur l'année
- Durée moyenne de séjour : 3 nuits
- Indice de fréquentation : 2,4

Segmentation clientèle

- Nationalité : français (60 %), allemand (20 %), italien (10 %), autre (10 %)

BTS Management en hôtellerie restauration Option C - Management d'unité d'hébergement		Session 2026
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 26MHRU5C	Page 4/6

Document 2 – Prévisions concernant le service des étages

Éléments contractuels :

- 35 heures par semaine ;
- La durée des congés payés est de 5 semaines. (Les jours fériés ne sont pas à prendre en compte).

Données du « besoin travail » :

- Les chambres et suites sont entretenues tous les jours d'occupation ;
- Le temps moyen d'entretien des locaux communs et de préparation/rangement des offices est estimé à 45 minutes par jour ;
- Temps de nettoyage moyen d'une chambre : 25 minutes ;
- Temps de nettoyage moyen des suites : 35 minutes.

Document 3 (1/2) – Extrait de la mercuriale approvisionnements de l'hôtel « Vert Horizon »

Boulangerie biologique locale	<u>Conditionnement – Poids net</u>	<u>Prix unitaire</u>
Pain baguette	1 pièce de 250 gr	4,95 €
Pain de campagne au Levain	1 pièce de 400 gr	5,67 €
Pain au maïs	1 pièce de 300 gr	7,52 €
Pain de mie complet	1 pièce de 500 gr	7,88 €

Jus de fruits et sirops (Biologique)	<u>Conditionnement</u>	<u>Prix au litre</u>
Jus de pomme iséroise	Litre	8,90 €
Jus de poire de Briançon	Litre	7,80 €
Jus de framboises de nos montagnes	Litre	11,25 €
Jus de carotte	Litre	3,80 €
Jus de citron	Litre	4,20 €
Sirop de gentiane	Litre	8,20 €
Sirop de génépi	Litre	11,40 €
Sirop de géranium rosat et mauve	Litre	13,45 €
Sirop de fraise	Litre	6,70 €
Sirop de menthe	Litre	5,20 €

Eaux – Soda et divers	<u>Conditionnement</u>	<u>Prix au litre</u>
Eau pétillante Alma	Litre	1,88 €
Eau plate Roche des écrins	Litre	1,75 €
Tonic artisanal	Litre	2,76 €
Infusion de thym local	Litre	2,80 €
Infusion de lavande locale	Litre	3,20 €
Infusion de menthe locale	Litre	2,60 €
Extrait d'herbes alpines (sureau, sapin)	Litre	12,20 €

Document 3 (2/2) – Extrait de la mercuriale approvisionnements de l'hôtel « Vert Horizon »

Beurre – Œufs – Fromages	<u>Conditionnement – Poids net</u>	<u>Prix</u>
Bleu du Vercors AOP	Kg	33,56 €
Bleu de Sassenage AOP	Kg	26,60 €
Tomme locale	Kg	18,70 €
Fromage frais fermier	Kg	23,70 €
Beurre Bio	Kg	15,80 €
Œuf extra frais	Pièce	0,48 €

Légumes et autres produits (Ensemble des produits issus de l'agriculture biodynamique)	<u>Conditionnement – Poids net</u>	<u>Au Kg</u>
Basilic frais	Botte 200 gr	8,90 €
Menthe fraîche	Botte 200 gr	9,20 €
Thym frais	Botte 200 gr	9,20 €
Citrons jaunes	Kg	2,60 €
Miel de montagne briançonnais	Kg	28,00 €
Oranges	Kg	3,80 €
Pommes de montagne	Kg	2,80 €
Purée de framboises	Kg	18,30 €
Noix de Grenoble	Kg	6,90 €
Pommes de terre	Kg	3.20 €
Épinards Frais	Kg	6,20 €
Mesclun de la vallée	Kg	7,90 €
Courgettes	Kg	4,80 €
Poivrons	Kg	5,90 €
Carottes	Kg	2,60€
Aubergines	Kg	2,80 €