

L'épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à :

- mobiliser des connaissances et savoir-faire commerciaux ;
- adopter une démarche méthodologique rigoureuse ;
- identifier une problématique à partir d'une documentation d'actualité fournie en français et éventuellement en anglais portant sur le domaine de l'hébergement dans des établissements hôteliers et para-hôteliers français et européens ;
- synthétiser les idées générales exprimées dans la documentation ;
- proposer des solutions et argumenter des choix pour traiter le problème posé ;
- communiquer oralement.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte trois étapes :

- le candidat prépare le sujet national composé d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné d'une question d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- il expose en français la problématique et sa résolution pendant 10 minutes maximum ;
- la commission mène un entretien en français de 20 minutes maximum à partir de la question posée et d'autres interrogations liées à la problématique initiale.

SUJET N° 1

Thème : La démarche qualité

Entrée en vigueur du nouveau classement des hébergements touristiques

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de la documentation fournie, de votre culture mercatique et de vos acquis professionnels, il vous est demandé de présenter en français un exposé structuré dans le cadre du thème proposé. Vous intégrerez dans votre exposé la réponse à la question suivante :

- Après avoir précisé les différences entre un classement et une certification, montrez les avantages et les inconvénients de la certification.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2011	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 1	1/2

ANNEXE SUJET n° 1

Thème : La démarche qualité

Entrée en vigueur du nouveau classement des hébergements touristiques

Source : L'hôtellerie restauration du 16 septembre 2010

Les résidences de tourisme, les meublés de tourisme, les terrains de camping, les parcs résidentiels de loisirs, les villages vacances peuvent désormais postuler pour bénéficier du nouveau classement de leurs hébergements dans une des catégories allant de la 1e à la 5e étoile.

Partant du constat de l'offre vieillissante des prestations touristiques, la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009 est venue harmoniser les systèmes de classement de chaque mode d'hébergement et moderniser les normes qui avaient pour certaines d'entre elles près de trente ans.

Désormais, quel que soit le mode d'hébergement touristique, les règles d'obtention du classement se font selon le même type de critères et sont construites selon le même principe : trois grands chapitres dédiés respectivement à l'équipement (surface, état de propreté...), les services aux clients (langues parlées, accès internet) et enfin l'accessibilité et le développement durable. Les tableaux de classement fonctionnent selon le principe d'un système à points avec des critères obligatoires et optionnel.

La demande de classement des hébergements touristiques fonctionne de la même manière. Il s'agit d'un classement volontaire, effectué à la demande de l'exploitant qui doit payer une visite d'inspection à un organisme de contrôle accrédité par le Cofrac (dont la liste est disponible sur le site d'Atout France). Le classement vaut pour toutes les formes d'hébergement de la 1ère à la 5e étoile (sauf pour les villages résidentiels de tourisme). Dans tous les cas, c'est le préfet qui délivre l'arrêté de classement.

Les hôtels ont bénéficié les premiers de l'entrée en vigueur du nouveau dispositif de classement hôtelier : la publication du décret du 27 décembre 2009 leur permet de demander le classement de leur établissement selon les nouvelles normes, au cours du premier trimestre 2010. Un arrêté du 4 juin 2010, publié au *Journal officiel* du 22 juin, fixe les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme.

Un décret du 6 juillet 2010 est venu simplifier et harmoniser la réglementation relative aux hébergements touristiques. Ce texte insère dans le code du tourisme la définition des éléments constitutifs des villages vacances, actualise la définition des résidences de tourisme, celle des terrains de camping et celle des parcs résidentiels de loisirs. Le même jour, ont été publiés au *Journal officiel* trois arrêtés fixant les normes et la procédure de classement des villages de vacances, mais aussi des terrains de camping et des parcs résidentiels.

En août 2010, cette réforme a été achevée avec la publication des arrêtés fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme ainsi que celles des villages résidentiels de tourisme. [...]

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2011	BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	2
RHE4MCC	E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n° 1	2/2