

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 et matériel autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 8 pages, numérotées de 1/8 à 8/8.

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 - Toutes options (A, B et C)		Session 2020
U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : MHRU33	Page 1/8

« L'hôtel de la Violette »

Ancrée au cœur du Sud-Ouest, Toulouse est la ville au sein de laquelle les époux Gruber ont choisi d'implanter un hôtel particulier de prestige, dont ils assurent la gérance.

L'hôtel de la Violette a un emplacement stratégique à proximité du centre des congrès Pierre Baudis, en plein centre-ville. Il accueille ainsi une clientèle affaires en semaine et loisirs le week-end. De plus, les gérants ont su capter une clientèle anglaise et espagnole grâce à des prestations ciblées. La compétence linguistique du personnel est d'ailleurs appréciée des clients étrangers.



Quinze employés travaillent actuellement au sein de cet hôtel de 35 chambres, répartis entre le service des étages, la réception et l'administration. Les époux Gruber peuvent être fiers de leur management puisque 70 % des ressources humaines totalisent plusieurs années d'ancienneté, voire même, sont présents depuis la création de l'hôtel de la Violette. La clé de cette stabilité repose sur la gestion des carrières et la promotion interne, ainsi que le partage des connaissances et des compétences que les gérants encouragent au quotidien.

Au sein du service « réception », on retrouve des employés aux postes de réceptionnistes, concierges, night auditor, responsables des petits déjeuners. Depuis la création de l'hôtel et pour se distinguer de la concurrence, le couple Gruber a misé sur la conciergerie afin d'offrir un service de proximité de haute qualité à ses clients. Les commentaires de ces derniers, exprimés de vive voix ou en ligne, leur ont toujours donné raison depuis bientôt 30 ans !

Mais aujourd'hui, Jean-Pierre Estalet, le chef concierge, en poste depuis la création de l'établissement, va bientôt quitter le monde professionnel pour profiter d'une retraite bien méritée. Au fil des années, ses missions ont évolué pour s'orienter vers la gestion de la relation clientèle. Ses aptitudes à la communication et sa maîtrise de l'anglais et de l'espagnol sont les atouts supplémentaires de la satisfaction des clients. En dehors des missions qui lui sont propres, il seconde parfois le réceptionniste pour minimiser le temps du check-in/check-out des clients. À l'inverse, les réceptionnistes assument les missions de monsieur Estalet lors de ses repos ou de ses congés.

Le remplacement de monsieur Estalet, qui endosse de multiples missions, devient donc hautement stratégique pour la pérennité de l'établissement. Christophe Lagarde, réceptionniste en poste depuis 3 ans à l'hôtel de la Violette, a déjà exprimé à plusieurs reprises son attirance pour le poste de concierge.

Vous êtes sollicité par madame et monsieur Gruber pour les aider à gérer les talents au sein de leur hôtel.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2020
U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : MHRU33	Page 2/8

Après avoir pris connaissance des ressources proposées et des axes de réflexion suivants, construire une étude structurée sur le thème de la gestion des talents, sans oublier d'introduire et de conclure vos propos :

- *Les enjeux du management des talents pour l'hôtel de la Violette.*
- *L'intérêt de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences pour cet établissement.*
- *Les solutions pour pourvoir le poste de concierge suite au départ de monsieur Estalet.*

Dossier documentaire :

Annexe 1	Les quatre fondements de la gestion des talents
Annexe 2	La pyramide des âges dans le secteur de l'hôtellerie-restauration
Annexe 3	L'entretien professionnel
Annexe 4	Extrait du compte rendu de l'entretien professionnel de C. Lagarde réalisé en novembre 2019 par monsieur Gruber
Annexe 5	Fiche de poste du concierge d'hôtel
Annexe 6	Fidéliser ses collaborateurs grâce à la formation



Les 4 Fondements de la gestion des talents

Les compétences

Il s'agit de savoir les décrire et de comprendre comment certaines compétences particulières concourent à la création de valeur pour l'entreprise.

Le management de la performance

Nécessité d'un système d'appréciation transparent (règles du jeu) et pertinent, évaluant comportement, résultat, connaissances.

L'évaluation du potentiel

Nécessité de pratiques RH et managériales permettant de détecter le potentiel, l'adaptabilité, les qualités et ressources disponibles, les possibilités de développement.

La découverte des pépites

Assurer la diversité des profils, savoir découvrir les talents chez soi, voire aller les chercher chez les autres. Avoir toujours un coup d'avance sur l'évolution de son organisation.

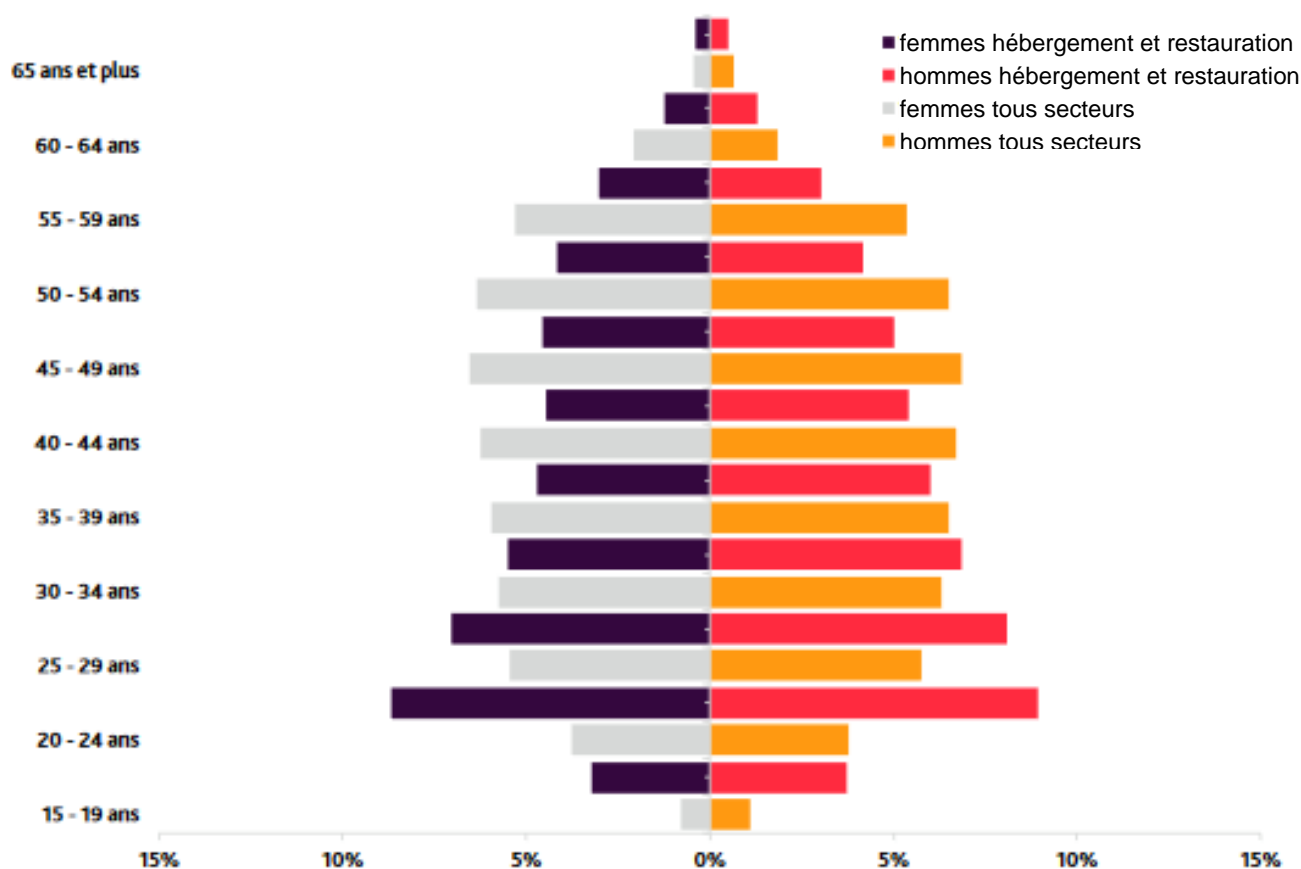
Source : Fonctions RH - Pearson



Annexe 2 - La pyramide des âges dans le secteur de l'hôtellerie-restauration

Le secteur de l'hébergement et de la restauration est un secteur qui emploie des salariés assez jeunes, puisqu'ils sont 39,7 % à avoir moins de 30 ans alors qu'ils ne sont que 20,6 % dans l'ensemble des salariés (graphique ci-dessous). L'âge moyen des salariés de l'hébergement et de la restauration est de 35,7 ans (35,6 ans pour les hommes et 35,8 ans pour les femmes) contre 41,1 ans tous secteurs confondus. Les salariés de la restauration sont en moyenne plus jeunes que ceux de l'hébergement (34,8 ans contre 38,4 ans).

PYRAMIDE DES ÂGES DE L'EMPLOI SALARIÉ AU 31 DÉCEMBRE 2016 (EN %)



Source : DADS, Acooss, calculs Pôle emploi - France métropolitaine

Source : Statistiques, études et évaluations - Éclairages et synthèses - Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration - Pôle Emploi - Décembre 2017 - <http://www.pole-emploi.org>

Annexe 3 - L'entretien professionnel

Un entretien professionnel entre le salarié et son employeur est **obligatoire tous les deux ans** afin d'envisager des perspectives d'évolution professionnelle et les **formations** nécessaires.

À l'issue de cet entretien, un compte-rendu est rédigé et une copie doit être remise au salarié.

Tous les six ans, l'entretien professionnel permet de faire le bilan et de vérifier si le salarié a :

- suivi au moins une action de formation ;
- acquis des éléments de certification par la formation ou par une validation des acquis de l'expérience ;
- bénéficié d'une progression salariale ou professionnelle.

Source : economie.gouv.fr

Annexe 4 - Extrait du compte rendu de l'entretien professionnel de C. Lagarde réalisé en novembre 2019 par monsieur Gruber

PARCOURS DU SALARIÉ :

- *Poste occupé* : réceptionniste
- *Ancienneté* : 30 mois
- *Formation initiale* : BTS hôtellerie-restauration obtenu en 2013
- *Expériences* :
 - valet de chambre à l'Hôtel du Palais 5* à Biarritz - saison été 2013 ;
 - valet de chambre au Strato 5* à Courchevel - saison hiver 2013-2014 ;
 - assistant gouvernant à l'hôtel du Palais à Biarritz – saison été 2014 ;
 - réceptionniste au Relais de la Poste à Magescq de novembre 2014 à août 2016.

ÉTAT DES LIEUX DES COMPÉTENCES :

- très impliqué dans ses missions ;
- assiduité et investissement au service de la satisfaction du client ;
- très bonne intégration dans l'équipe ;
- élément moteur qui participe à la cohésion des équipes : a organisé des sorties à l'extérieur, des soirées de cohésion lors des fêtes de fin d'année depuis son arrivée ;
- très bonne maîtrise du logiciel de réservation et des outils technologiques en général ;
- prise en charge des réponses aux commentaires en ligne des clients lors de l'absence du concierge ;
- compétences numériques pour la gestion des outils de conciergerie virtuelle ;
- manque de maîtrise de l'anglais à l'oral et niveau de maîtrise insuffisant en espagnol ;
- ne connaît pas bien l'offre touristique locale.

SOUHAITS D'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE :

Souhaiterait pouvoir le poste de concierge lorsque celui-ci sera vacant.

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2020
U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : MHRU33	Page 6/8

Annexe 5 - Fiche de poste du concierge d'hôtel

Le concierge exerce principalement dans les hôtels de prestige. Il est un peu l'âme des grands hôtels. C'est un métier difficile et exigeant, mais humainement passionnant.



Activités principales

- Supervision de tous les aspects matériels du séjour des clients extérieurs à l'établissement (réservation de spectacles, de tables au restaurant, conseils et informations touristiques, ...)
- Accueil de la clientèle ;
- Management (coordination du travail des personnels de hall, recrutement...)
- Constitution de bases d'informations (actualité, expositions...)
- Contrôle du service rendu à la clientèle.

Compétences principales

- Être autonome ;
- Avoir une bonne mémoire visuelle ;
- Être en bonne condition physique pour tenir la station debout sur de longues durées ;
- Savoir communiquer en différentes langues ;
- Avoir une bonne connaissance de l'environnement ;
- Avoir une capacité d'adaptation aux nouveaux outils de conciergerie virtuelle.

Rémunération

La rémunération tient compte de la taille de l'entreprise, du nombre de chambres et de la localisation de l'établissement.

Fourchette de salaire :

1 800 € - 2 200 € brut/mois + avantages et pourboires – Salaire moyen 2 000 €

Certification principale

- Aucune certification ne conduit spécifiquement à ce métier ;
- Il existe à Paris un Institut de Conciergerie Internationale (école supérieure de gestion de l'accueil et des services) qui forme des concierges d'hôtel.

Accès

- L'accès au métier nécessite souvent une expérience confirmée dans un ou plusieurs services d'hôtel.

Conditions d'exercices

- Le concierge peut être amené à travailler dans des établissements variés dont des établissements de prestige, avec des clientèles particulières ;
- Horaires flexibles et travail de nuit ;
- Tenue professionnelle adaptée.

Source : resoemploi.fr

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2020
U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : MHRU33	Page 7/8

Annexe 6 - Fidéliser ses collaborateurs grâce à la formation



Il est crucial d'encourager et d'accompagner un salarié qui souhaite se former pour se perfectionner et améliorer la performance de votre entreprise.

Vous pouvez informer davantage vos collaborateurs sur les différents dispositifs existants auxquels ils ont droit.

Il existe plusieurs actions de formation, à l'initiative du salarié ou de l'employeur.

QUELS SONT LES DISPOSITIFS EXISTANTS ?

Il existe plusieurs dispositifs de formation à l'initiative de l'employeur ou du salarié :

- bilan de compétences ;
- validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- formations certifiantes et qualifiantes.

Ces actions de formation peuvent se faire par :

- un contrat d'apprentissage ;
- un contrat de professionnalisation ;
- un projet de transition professionnelle ;
- une reconversion ou promotion par alternance ;
- le plan de formation ;
- le compte de formation personnel.

QUELS SONT LES DISPOSITIFS SUPPRIMÉS ?

La loi avenir professionnel de 2018 a supprimé certains dispositifs pour transformer le cadre de la formation continue :

- le congé individuel de formation (CIF). Il est remplacé par le projet de transition professionnelle (ou CPF de transition professionnelle) ;
- le congé bilan de compétences. Il se prend dorénavant par le compte personnel de formation (CPF) ou par le plan de formation de l'entreprise. [...]

Source : lhotellerie-restauration.fr - Mars 2019

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2020
U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : MHRU33	Page 8/8