

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 2024
U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 24MHRU33	Page 1 sur 6

L'hôtel-restaurant Beau Rivage***



L'hôtel-restaurant Beau Rivage***, situé au Bois-Plage, sur l'île de Ré, fait face à l'océan Atlantique dont il n'est séparé que par une magnifique plage de sable blond, très prisée des touristes l'été.

L'établissement accueille essentiellement des familles françaises qui viennent d'année en année passer une semaine de vacances au bord de l'eau, dans ce cadre enchanteur. Les clients fidèles apprécient à la fois la qualité des installations de l'hôtel, la cuisine locale du restaurant et la relation

privilegiée avec le personnel qu'il retrouve à chaque saison. L'établissement accueille aussi de plus en plus de touristes internationaux (anglais et hollandais).

Le personnel du Beau Rivage est composé essentiellement de salariés originaires de l'île, ayant une grande ancienneté et attachés tout à la fois à l'établissement et à la qualité de la vie locale.

L'établissement qui a connu un nouvel essor grâce à son adhésion en 2017 à la chaîne Logis, reste un hôtel-restaurant indépendant, géré par madame Annie Bellamy, propriétaire depuis 30 ans.

L'équipe de réception est composée de trois personnes : Mélina, Marie et Mathilde recrutées en CDI. Elle est renforcée de mai à septembre par une personne embauchée en contrat saisonnier.

Mélina, la cheffe de réception, après trois années passées au Beau Rivage, souhaite poursuivre sa carrière en hôtel de plus grand standing et vient de donner son préavis de départ. Par crainte d'être en difficulté au démarrage de la haute saison, madame Bellamy rédige une offre d'emploi qu'elle veut déposer rapidement sur le site du journal l'Hôtellerie-Restaurant et à Pôle Emploi. Elle réalise en même temps qu'elle a aussi l'opportunité de promouvoir l'une des deux réceptionnistes actuellement en poste, Marie ou Mathilde.

À ce stade, madame Bellamy a encore du mal à identifier la modalité de recrutement la plus adaptée pour pourvoir le poste de chef(fe) de réception bientôt vacant.

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2024
U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 24MHRU33 Page 2 sur 6

Construire une étude structurée sur le thème du recrutement sans oublier d'introduire et de conclure vos propos.

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

- *La pertinence d'un recrutement interne pour le poste de chef(fe) de réception au Beau Rivage.*
- *Les éléments à identifier lors de l'entretien en vue de sélectionner un(e) candidat(e).*
- *L'adaptation de la nouvelle recrue au poste de chef(fe) de réception.*

Dossier documentaire :

Annexe 1	Synthèse des entretiens individuels des réceptionnistes
Annexe 2	Fiche de poste du ou de la chef(fe) de réception de l'hôtel
Annexe 3	Gérer et établir un plan de carrière – Pourquoi ? Comment ? (Extrait)
Annexe 4	Mener un entretien de recrutement efficace

Annexe 1 - Synthèse des entretiens individuels des réceptionnistes

Éléments	Mathilde	Marie
Formation	CAP Commercialisation et services en HCR obtenu en 2015.	Bac professionnel Métiers de l'accueil obtenu en 2018.
Arrivée dans l'entreprise	Mars 2018	Novembre 2020
Parcours professionnel	(2016 – 2017) Réceptionniste, hôtel « L'Essor », Rochefort.	(2019 – 2020) Réceptionniste, hôtel « Belle Vue », La Rochelle.
Activités professionnelles	Poste de réceptionniste : <ul style="list-style-type: none"> - Accueil et gestion des demandes clients ; - Organisation des départs ; - En charge du planning de réservation. 	
Compétences linguistiques	Maitrise de l'anglais (oral et écrit) Maitrise de l'espagnol et de l'allemand (oral).	Maitrise de l'anglais (oral et écrit).
Souhaits de développement professionnel	Se former sur l'utilisation des fonctionnalités avancées du logiciel de réception.	Acquérir plus d'expérience professionnelle dans différents établissements hôteliers ; À terme, obtenir le BTS MHR option C par la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Source : document interne

Annexe 2 - Fiche de poste du ou de la chef(fe) de réception de l'hôtel

Intitulé du poste	Chef de réception
Missions principales	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil des clients • Encadrement et formation de l'équipe front office de l'hôtel • Bras droit de la direction
Activités principales	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable du service Accueil-Réception de l'hôtel, qui prend en charge les clients • Direction de l'équipe de réceptionnistes et de night auditors • Responsable du planning des réservations • Gestion des relations avec les agences de voyage et les centrales de réservation • Promotion de l'établissement auprès des professionnels du tourisme et développement des opérations spéciales d'accueil de groupe
Compétences principales	<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'initiative, autonomie, polyvalence • Sens du contact client, savoir anticiper et identifier les besoins et attentes des clients • Maîtrise de l'anglais et éventuellement une seconde langue
Diplômes Niveaux de formation	<ul style="list-style-type: none"> • BTS MHR • Expérience professionnelle de 2 à 5 ans en tant que réceptionniste

Source : document interne

Annexe 3 - Gérer et établir un plan de carrière - Pourquoi ? Comment ? (Extrait)

La politique de gestion de carrière, mise en œuvre par la direction des ressources humaines, vise à faire évoluer les salariés au sein de l'entreprise, dans l'intérêt de l'entreprise et celui des collaborateurs.

Gérer les carrières : un enjeu majeur de la politique RH

L'adoption d'un plan de gestion de carrière transforme le dialogue entre l'employeur et l'employé. Les retombées doivent bénéficier de manière globale à tous les acteurs de la structure. Le chef d'entreprise a tout intérêt à mettre en place un processus pour ouvrir des perspectives claires à ses collaborateurs. À la clé : implication et motivation des équipes !

Fidéliser les talents et valoriser la marque employeur

Le management des ressources humaines devient un enjeu d'autant plus central à une époque où les talents sont « volatiles ». Le temps où les salariés faisaient carrière au sein d'une seule et même structure est révolu, le travailleur d'aujourd'hui – génération Y oblige – est mobile et multiplie les postes au gré de ses envies, d'une entreprise à une autre. Or, le turn-over peut coûter cher, tant sur le plan de l'économie qu'en matière de productivité et de marque employeur. [...]

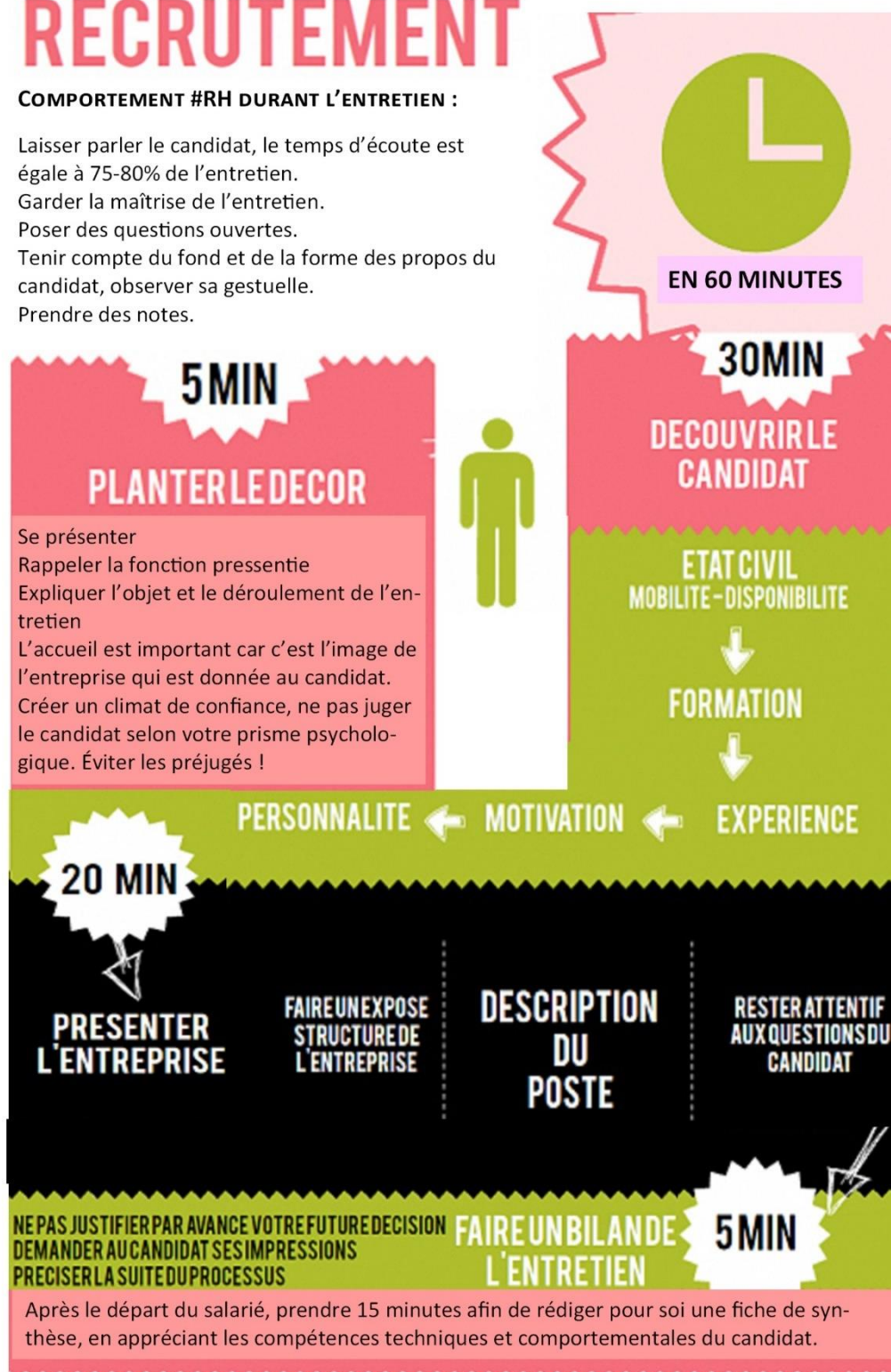
Source : manager-go.com - Mai 2020

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2024
U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 24MHRU33	Page 5 sur 6

ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

COMPORTEMENT #RH DURANT L'ENTRETIEN :

- Laisser parler le candidat, le temps d'écoute est égale à 75-80% de l'entretien.
- Garder la maîtrise de l'entretien.
- Poser des questions ouvertes.
- Tenir compte du fond et de la forme des propos du candidat, observer sa gestuelle.
- Prendre des notes.



Source : parlonsrh.com

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)	Session 2024
U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 24MHRU33 Page 6 sur 6