

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° 4**

### **Thème : La démarche qualité**

#### **« Initiative en développement durable »**

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 :

- Expliquez comment un hôtelier peut intégrer le développement durable à la démarche qualité.

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2013	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
RHE4MCC	Epreuve E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n°4	<b>1/2</b>

## **ANNEXE SUJET n° 4**

**Thème : la démarche qualité**

**« Initiative en développement durable »**

**Source : Hospitality Awards 2010/ HTR n° 185**

**B&B, bien pensé pour... l'environnement ! Notre engagement pour une gestion écologiquement responsable se traduit dans tous nos gestes du quotidien depuis plusieurs années. Déjà 147 de nos 183 hôtels en France ont reçu le label Clef Verte.**

### **Etre éco-responsable, c'est s'engager !**

Pour nous, il est important de ne pas nous arrêter à une démarche qui vise à responsabiliser nos clients, notre réseau ou nos collaborateurs.

Nous souhaitons réellement nous impliquer dans des actions :

- concrètes ;
- simples et concevables à court terme ;
- économiquement réalisables ;
- vraiment impactantes pour l'environnement.

Nous sommes persuadés que chaque geste compte et conformément aux idées défendues par le Label Clef Verte, nous pensons que la protection de l'environnement ne doit pas être une théorie à long terme mais un engagement au quotidien, applicable tout de suite.



Un nouvel oreiller a été implanté à 33 000 exemplaires et en un seul jour dans tous les hôtels du groupe. Mais que faire des 33 000 anciens oreillers ? La seule issue proposée au groupe était de les jeter à la poubelle. Ils auraient ensuite été enfouis dans le sol...Inconcevable pour ce groupe très actif en matière de développement durable (...). Ainsi le groupe a-t-il eu la volonté de trouver un partenaire qui pourrait recycler les oreillers. Plus simple à dire qu'à faire alors qu'aucune filière n'existait...A force de persévérance, l'hôtelier a découvert la « Manufacture de Plumes et Duvets » qui a pris le temps d'étudier cette demande inédite...

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2013	<b>BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen</b>	Coefficient	2
RHE4MCC	Epreuve E4 - Mercatique et culture commerciale	SUJET n°4	<b>2/2</b>