

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.  
Ce sujet comporte 7 pages, numérotées de 1/7 à 7/7.

**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 2023
<b>U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration</b>	Code : <b>23MHRU33</b>	Page 1 sur 7

## « L'Hôtel GOOD HOLIDAYS Paris »



Le groupe hôtelier mondial GOOD HOLIDAYS INTERNATIONAL GROUP, positionné dans le haut de gamme, est détenteur de 4 800 hôtels et 700 500 chambres répartis sur les 5 continents. L'Hôtel Good Holidays Paris comporte 200 chambres dont 10 suites.

Bruno, directeur des Ressources Humaines dans cet hôtel parisien, est conscient de la nécessité de réinventer le concept d'hébergement en mettant en œuvre créativité et innovation. La gestion simultanée des compétences et des connaissances technologiques doit permettre de se démarquer de la concurrence rude que se livrent les grands groupes hôteliers dans le monde.

L'Hôtel Good Holidays Paris compte 57 personnes en CDI et une dizaine de CDD. Le mode de management pratiqué dans le groupe est le mode participatif. Les salariés sont souvent invités à faire des propositions pour améliorer la prestation client et la cohésion entre les équipes.

La gouvernante relève régulièrement des dysfonctionnements et des tensions dans l'équipe des étages depuis que les chariots ont été équipés de tablettes. Plusieurs salariés éprouvent des difficultés et se montrent réfractaires aux nouvelles technologies. D'autres, au contraire, ont une appétence pour l'innovation et sont très à l'aise, prêts à aider leurs collègues. Bruno s'interroge sur la manière d'intégrer ces nouvelles compétences et d'accompagner ce changement organisationnel, d'autant plus que Good Holidays International Group invite ses membres à intégrer de plus en plus les nouvelles technologies dans leur fonctionnement.

Le DRH, qui mène régulièrement les entretiens annuels d'évaluation et les entretiens professionnels, a déjà perçu les forces et les faiblesses de l'équipe des étages.

Vous êtes chargé(e) d'une étude sur les évolutions technologiques et leur impact sur le management des équipes des étages au sein de l'Hôtel Good Holidays Paris.

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2023
<b>U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration</b>	Code : <b>23MHRU33</b>	Page 2 sur 7

**Après avoir pris connaissance des ressources proposées et des axes de réflexion suivants, construire une étude structurée sur le thème du management de l'innovation technologique et des connaissances, sans oublier d'introduire et de conclure vos propos :**

- *Les avantages d'un management de l'innovation technologique et des connaissances pour l'Hôtel Good Holidays Paris et ses salariés.*
- *Les freins dont il faut tenir compte dans sa mise en œuvre au service des étages.*
- *Les solutions pour accompagner le changement organisationnel du secteur hébergement de l'hôtel.*

**Dossier documentaire :**

Annexe 1	La grille d'évaluation de la gouvernante des étages (extrait)
Annexe 2	La technologie, une opportunité pour l'hôtellerie
Annexe 3	Vaincre les résistances au changement
Annexe 4	Comment sensibiliser mon staff à une future transformation digitale ?

## Annexe 1 – La grille d'évaluation de la gouvernante des étages (extrait)

### Entretien annuel d'évaluation

Date : le 15 décembre 2022

Nom : DERAY

Prénom : Emma

Poste actuel : gouvernante des étages

Ancienneté : 7 ans

Responsable hiérarchique : le Directeur de l'hôtel

**Bilan de l'année** : année très positive. Objectifs atteints. Grand sens du management des équipes et maîtrise des nouvelles technologies. [...]

**Besoins** : plusieurs salariés sont stressés et ont des appréhensions fortes face aux nouvelles technologies des chariots dont nous nous sommes récemment équipés. D'autres, plus jeunes, sont beaucoup plus à l'aise...

## Annexe 2 – La technologie, une opportunité pour l'hôtellerie

[...] Ces dernières années, l'industrie a fortement investi dans l'innovation technologique et adapté son offre de services. Il ne fait aucun doute : l'utilisation de la technologie et de l'intelligence artificielle a entamé la transformation de l'hôtellerie telle que nous la connaissons.

Grâce à l'utilisation de données et de nouveaux matériels, les hôtels sont désormais en mesure d'offrir à leurs clients toute une gamme d'expériences modernes. Parmi elles, on trouve des solutions en libre-service pour l'enregistrement et des chambres intelligentes qui offrent davantage de personnalisation en termes de services, de divertissements, de contrôle de la température et de l'éclairage. [...] Les poignées de porte auto-assainissantes et la reconnaissance faciale qui facilite l'enregistrement sans contact, pourraient devenir un « must » dans un avenir proche.

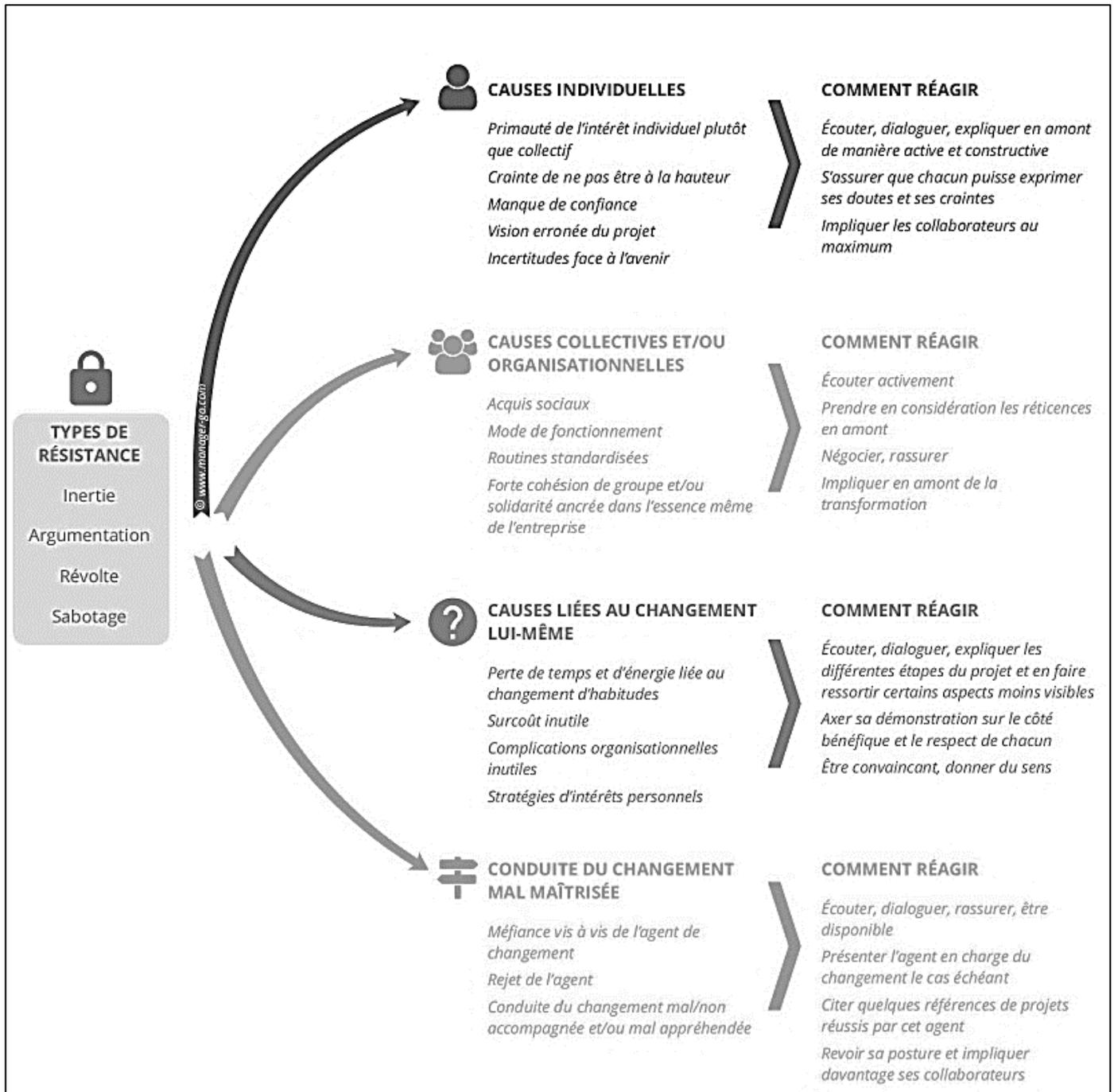
[...] Si certains outils étaient auparavant considérés comme des gadgets amusants, ils pourraient devenir indispensables à la continuité des activités. Par exemple, nous avons constaté dans l'étude « Intelligence Artificielle : une révolution pour l'Hôtellerie » que la réalité virtuelle est déjà très populaire parmi les voyageurs. [...] L'utilisation de la réalité virtuelle pourrait augmenter, notamment dans le but d'aider les clients potentiels des hôtels dans la phase de réservation, en leur proposant une visite virtuelle des lieux [...]. De même, des robots et des assistants intelligents pourraient être utilisés pour traiter les demandes des clients. [...]

Source : extrait de l'Étude Mazars

(Mazars est une organisation internationale, spécialisée dans l'audit, le conseil ainsi que les services comptables, fiscaux et juridiques.)

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2023
<b>U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration</b>	Code : <b>23MHRU33</b>	Page 4 sur 7

## Annexe 3 – Vaincre les résistances au changement



Source : [www.manager-go.com](http://www.manager-go.com)

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2023
<b>U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration</b>	Code : <b>23MHRU33</b>	Page 5 sur 7

## Annexe 4 (1/2) – Comment sensibiliser mon staff à une future transformation digitale ?

La transformation digitale touche avant tout les salariés avant de toucher l'hôtel. On observe une multiplication des outils utilisés et une nécessité de monter en compétences pour bien les prendre en main. Pour que cette transformation digitale s'opère et ne laisse personne de côté, il est primordial d'embarquer ses salariés, de les accompagner et de donner du sens à la démarche.

### L'arrivée de nouveaux outils

Quand une entreprise entreprend sa transformation digitale, l'un des premiers changements tangibles est l'arrivée de nouveaux outils informatiques : chat d'entreprise, outil de prise de notes dans le cloud, espace de stockage dématérialisé, réseau social d'entreprise, etc. Cela se traduit naturellement comme une opportunité d'améliorer ses manières de travailler.

Néanmoins, c'est également un risque si le changement n'est pas correctement accompagné. « Encore un outil en plus », « je n'ai pas le temps pour tout ça » ou encore « je suis trop vieux pour cela » sont des réactions possibles qu'il faudra prévenir.

Le virage digital doit accepter une période de transition et d'accompagnement. Les freins viennent souvent d'un manque d'explications. Les consignes qui viennent de tout en haut, ne sont pas toujours bien expliquées en bas. Les salariés sont dans leur quotidien, ils doivent ainsi comprendre pourquoi il est nécessaire de changer et ce qu'ils ont à y gagner. Il s'agit de partir du besoin de la personne et de s'y adapter.

Rien ne sert de donner des formations décrivant les fonctionnalités d'un outil si les employés d'une entreprise ne voient pas la plus-value pour leur travail et s'ils n'identifient pas pourquoi il serait intéressant d'utiliser cet outil (à la place d'un autre qui a déjà fait ses preuves).

Dans ce cadre, il peut être intéressant d'organiser des formations se basant non pas sur des technologies, mais sur des scénarios d'utilisation. Il est essentiel de mettre en avant la plus-value d'un outil, non pas parce qu'il a telle ou telle fonctionnalité, mais plutôt parce qu'il a tel ou tel avantage pour le collaborateur. Par exemple : réduire le nombre d'emails ou de réunions...

### Miser sur le bien-être

La transformation digitale peut être vécue comme un stress pour certains collaborateurs. L'équilibre, le bien-être et le bonheur au travail sont des éléments essentiels. Des chiffres impressionnants circulent montrant que : « un salarié heureux est deux fois moins malade, six fois moins absent, ou encore neuf fois plus loyal ». Certains hôtels embauchent des « Happiness Officer » responsable du bonheur des employés. Leur rôle est de mettre en place des conditions dans lesquelles les salariés vont trouver du bien-être.

### La co-création

Le monde change et votre hôtel doit s'adapter à celui-ci. Mais il ne peut rien imposer aux collaborateurs. C'est pour cela que ces changements doivent être concertés. Les exercices de co-création permettront de construire ensemble les projets de changements. Cela est essentiel pour que la réalité du terrain ne soit pas déconnectée de la vision stratégique. Cela permettra de recueillir les bonnes idées et de mettre les priorités là où elles doivent être.

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2023
<b>U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration</b>	Code : <b>23MHRU33</b>	Page 6 sur 7

## Annexe 4 (2/2) – Comment sensibiliser mon staff à une future transformation digitale ?

Prenez le temps d'impliquer tous vos employés dans ce processus en les invitant à des ateliers de « brainstorming » afin d'amener progressivement l'idée, d'impliquer vos employés et de prendre en compte leurs propositions. Au fur et à mesure des ateliers, vos employés se sentiront plus à l'aise avec cette idée. Ils se sentiront impliqués car force de proposition. Ils seront heureux et impliqués dans ce virage digital, car les outils prendront tout leur sens dans le quotidien.

Pour conclure, pour que cette transformation digitale s'opère et ne laisse personne de côté, il est primordial d'embarquer ses salariés, de les accompagner et de donner du sens à la démarche. Le bien-être des salariés doit être mis en avant dans votre discours avant de mettre en avant la productivité accrue de ces outils. Ce virage digital ne pourra jamais être accepté s'il n'est pas accompagné. Une suite d'ateliers bien menés impliquant les collaborateurs doit mettre en avant les bénéfices en termes de sécurité, bien-être et d'utilité de chaque outil.

Chaque collaborateur a son expérience du terrain et vous devez prendre en compte leurs suggestions afin de mettre en place des outils qui s'intégreront à leur quotidien de la meilleure manière. En enfin, vous devez prévoir un temps de transition et d'intégration de ces outils pendant lequel les employés feront des erreurs plus ou moins importantes. C'est le prix d'un virage digital réussi !

Source : [www.bowo.fr](http://www.bowo.fr)

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2023
<b>U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration</b>	Code : <b>23MHRU33</b>	Page 7 sur 7