Session 2025

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.

« Sur les Chemins »

Valérie et Charles GREGOIRE sont les propriétaires d'une auberge nommée « Sur les Chemins », située au cœur de la Lozère, près de Saint-Chély-d'Aubrac, sur les chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle. Ce chemin, historiquement lié au pèlerinage, attire aujourd'hui de nombreux randonneurs et marcheurs.

L'établissement de Valérie et Charles est référencé dans plusieurs guides de randonnées. Grâce à un site internet attractif, l'auberge affiche complet dès l'arrivée des beaux jours. Elle est labellisée Tourisme et Handicap.

L'établissement peut accueillir jusqu'à 36 randonneurs, répartis entre deux dortoirs de 8 personnes chacun, 7 chambres doubles et 2 chambres triples. Charles, responsable de salle, prend en charge les fonctions administratives ainsi que la communication de l'établissement, tandis que le secteur hébergement est géré par André.

Le restaurant propose une capacité de 45 couverts en salle et 20 places en terrasse. Valérie y sert une cuisine de terroir, locale et familiale, composée de formules adaptées et d'un menu du jour, inclus dans la demi-pension, très apprécié des marcheurs. La réputation de la restauration attire également une clientèle locale tout au long de l'année.

L'équipe est composée de 3 salariés permanents et de 4 saisonniers. L'une des clés de la réussite de l'établissement se rapporte aux valeurs partagées et au management fondé sur la bienveillance et l'écoute.

Valérie et Charles, portés par des convictions sociétales fortes, reçoivent la candidature spontanée de Benjamin Dubreuil, titulaire de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), pour un poste en hôtellerie. Ils réalisent que son recrutement pourrait être l'occasion de mettre en pratique un management inclusif, aligné sur leurs valeurs humanistes.

Ils envisagent d'intégrer Benjamin à leur équipe et s'interrogent sur les implications de ce choix.

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

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

- *La pertinence du recrutement de Benjamin pour l'auberge.*
- *L'organisation de l'arrivée de Benjamin au sein de l'auberge.*
- *Les effets du management inclusif sur la performance de l'auberge.*

Dossier documentaire :

Annexe 1	Entretien avec Valérie et Charles GREGOIRE
Annexe 2	Extrait de l'entretien de recrutement de Benjamin Dubreuil
Annexe 3	Échange informel entre Charles et André le chef de réception
Annexe 4	Extrait du CV de Benjamin Dubreuil
Annexe 5	Fiche de poste réceptionniste
Annexe 6	L'inclusivité sur mon lieu de travail, c'est quoi exactement ?
Annexe 7	Quelles entreprises sont soumises à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) ?

Annexe 1 – Entretien avec Valérie et Charles GREGOIRE

Charles : « *Nous avons commencé cette activité il y a 7 ans. André gère la partie hébergement depuis la création de l'établissement. Nous sommes un peu dépassés par le succès car, depuis deux ans, nous sommes complets de juin à octobre. Nous recrutons des saisonniers pour la belle saison mais ce sont des recrutements difficiles à réaliser et encore plus à stabiliser d'une année sur l'autre. Pourtant, nous les logeons sur place et ils repartent toujours ravis de cette expérience. Le manque de main d'œuvre est conséquent dans les zones rurales.* »

Valérie : « *Il faudrait étoffer notre équipe avec une création de poste en CDI pour épauler André à la réception. Bien qu'une majorité de la clientèle soit constituée de randonneurs, nous avons fait le choix d'équiper intégralement notre auberge pour les personnes à mobilité réduite.* »

Source : interne

Annexe 2 – Extrait de l'entretien de recrutement de Benjamin Dubreuil

Charles : « *Parlez-nous de vous et de vos expériences.* »

Benjamin : « *Je m'appelle Benjamin Dubreuil, j'ai 26 ans, j'ai obtenu un BTS Tourisme en 2016. J'ai été guide pour le compte d'une agence de voyage pendant 5 ans. Je me déplaçais régulièrement en Europe pour accompagner les groupes. Mais suite à mon accident je suis contraint de repenser mon futur professionnel à cause du suivi médical en lien avec ma prothèse de jambe et de troubles de la concentration*. » […]

Charles : « *Pourquoi voulez-vous ce poste ?* »

Benjamin : « *J'aime le contact avec les gens. Je parle couramment anglais et j'ai quelques notions d'allemand. Je me suis dit que mes compétences étaient transposables aux métiers de l'hôtellerie, même si j'ai conscience qu'il me faudra un temps d'adaptation et peut-être une formation. […] Votre label Tourisme et Handicap a aussi été à l'origine de ma candidature*. » […]

Charles : « *Dans quel domaine pensez-vous que votre handicap puisse être problématique au quotidien dans votre travail ?* »

Benjamin : « *Tout d'abord, il y a mes difficultés à rester debout durant plusieurs heures ; il m'est recommandé de limiter mes déplacements*. » […]

Charles : « *Pourquoi devrions-nous vous faire confiance pour ce poste plutôt qu'à un autre candidat ?* »

Benjamin : « […] *Si vous me donnez ma chance, je suis prêt à m'investir afin de réussir ma réinsertion.* » […]

Source : interne

Annexe 3 – Échange informel entre Charles et André le chef de réception

Charles : « *Ah au fait André, j'y pense en vous croisant. J'ai peut-être trouvé quelqu'un pour vous seconder !* »

André : « *Enfin ! Depuis le temps que j'espère ça ! Il a déjà de l'expérience ?* »

Charles : « *En fait, c'est un jeune en situation de handicap. Il a un BTS Tourisme et de l'expérience dans l'accueil client.* »

André : « *Ah bon ! Quel type d'handicap ?* »

Charles : « *Surtout un handicap moteur au niveau d'une de ses jambes ce qui n'est pas vraiment un souci étant donné nos travaux à destination des clients pour l'obtention de la labellisation. Il a aussi quelques difficultés d'attention. Notre réunion hebdomadaire pourrait être l'occasion d'en parler avec toute l'équipe.* »

André : « *En plus, il n'a jamais été réceptionniste ! Et qui va le former ?* »

Charles : « *Vous avez toutes les qualités pour le faire ; il va vite s'adapter, j'ai un ressenti positif.* »

André : « *Ah bon, cela ne va quand même pas être simple.* »

Source : interne

Annexe 4 – Extrait du CV fourni par Benjamin Dubreuil

[…]

Expérience

Guide Touristique (2019 –2024)

- Organisation de circuits touristiques
- Proposition de séjour sur plusieurs pays (Belgique, Allemagne)
- Accueil de groupes et gestion des formalités administratives
- Gestion des réclamations clients

Guide Conférencier (2017 –2019)

- Animations de visites guidées pour les groupes internationaux
- Maintien à jour des connaissances culturelles et touristiques en lien avec les visites

[…]

Source : interne

Annexe 5 – Fiche de poste de réceptionniste

FINALITÉ DU POSTE	Accueille et renseigne les clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil de l'établissement.
MISSIONS PRINCIPALES DU POSTE	➢ Effectuer les tâches administratives des dossiers clients/groupes : réservations, planifications, attribution des chambres, traitement du courrier, s'assure que leur séjour s'est bien déroulé, départ ➢ Renseigner le client sur les prestations de l'auberge ➢ Enregistrer les réservations et actualiser le planning d'occupation des chambres ➢ Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour, remettre les clefs de la chambre ➢ Répondre aux demandes des clients durant leur séjour ➢ Connaître l'environnement culturel et touristique local ➢ Connaître les règles et consignes de sécurité ➢ Connaître la réglementation sécurité incendie
COMPÉTENCES TECHNIQUES	➢ Bon gestionnaire, doté de solides connaissances en gestion : il doit rentabiliser l'activité d'hébergement ➢ Homme/Femme de contact et de terrain ➢ La maîtrise de l'anglais est un impératif, la pratique d'autres langues étrangères est un plus ➢ Maîtrise des logiciels et outils bureautiques utilisés ➢ Gestion des imprévus techniques et logistiques
COMPÉTENCES TRANSVERSALES	➢ Établir un relationnel fort avec le client afin de le fidéliser ➢ Veiller à ce que l'accueil du client soit chaleureux et personnalisé ➢ Connaître les habitudes des clients réguliers et transmettre les consignes aux différents services ➢ Gérer les réclamations clients ➢ Effectuer quotidiennement une synthèse de l'activité et des évènements
QUALITÉS PROFESSIONNELLES	➢ Sens de l'accueil ➢ Organisation ➢ Courtoisie, disponibilité, serviabilité ➢ Excellente présentation ➢ Patience ➢ Capacités d'écoute et d'anticipation ➢ Capacités d'initiative et de décision ➢ Diplomatie et maîtrise de soi ➢ Grande résistance au stress

Annexe 6 – L'inclusivité sur mon lieu de travail, c'est quoi exactement ?

[…] Selon une étude menée par Monster, 83 % des membres de la génération Z –jeunes nés entre la fin des années 90 et la fin des années 2000 – affirment que l'engagement d'une entreprise en matière de diversité et d'inclusion a un impact pour eux au moment de choisir un nouvel employeur : 54 % d'entre eux seraient même prêts à accepter une baisse de salaire pour rejoindre une entreprise qui partage leurs valeurs. […] Autrement dit, l'inclusivité est devenue un véritable levier de communication, en plus d'améliorer la performance de l'entreprise. En effet, une étude de Deloitte montre que les collaborateurs des entreprises inclusives réalisent +30 % de chiffre d'affaires par individu. Pour 80 % des directeurs des Ressources humaines et des dirigeants, l'inclusion est même un avantage compétitif. Une entreprise inclusive fidéliserait plus facilement ses employés.

En quoi consiste l'inclusivité au travail ?
Une entreprise inclusive, c'est avant tout un lieu de travail où chaque collaborateur a le sentiment de faire partie intégrante de l'organisation, et est encouragé à participer pleinement, quelles que soient ses différences. […] Alors que la diversité consiste à recruter des profils divers (genre, capacités physiques, origine, âge, etc.), l'inclusivité est la création d'un environnement où chaque employé se sent respecté, épanoui et valorisé. L'inclusivité favoriserait un environnement de travail plus dynamique, ainsi que la communication et la cohésion au sein des équipes. […]

Source : actualites seloger, Vincent Cuzon - 31/10/2024

Annexe 7 – Quelles entreprises sont soumises à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) ?

Toutes les entreprises qui comptent au moins 20 salariés parmi leurs effectifs, ont une obligation d'embaucher des travailleurs handicapés. […]

Quels avantages pour un employeur d'embaucher un travailleur reconnu handicapé ?
Cela participe au maintien des personnes handicapées dans l'emploi et contribue à favoriser l'inclusion de celles-ci dans le monde du travail. Vous aidez à lutter contre les discriminations et l'exclusion et à faire évoluer les mentalités. […] C'est ainsi un moyen pour l'employeur d'affirmer la responsabilité sociale de l'entreprise.
Le recrutement de travailleurs handicapés peut également vous permettre de faire face à une pénurie sectorielle d'emplois […] et augmente vos chances de recruter des candidats compétents et motivés. […]
Enfin, votre entreprise peut bénéficier de différentes aides de la part de l'Etat ou l'Agefiph. Ces aides peuvent avoir pour objectif de favoriser directement l'embauche mais également permettre l'aménagement du poste de travail et des conditions de travail du salarié concerné. […]

Respecter le principe d'égalité de traitement
[…] L'embauche de travailleurs handicapés implique de réaliser des aménagements de poste pour l'adapter aux contraintes physiques et psychiques des personnes en situation de handicap et permettre leur maintien dans l'emploi. […]

Remplir l'obligation de sécurité qui lui incombe
[…] Vous devez mettre tout en œuvre pour préserver la santé physique et mentale des travailleurs, et donc de ceux reconnus comme travailleurs handicapés. […]

Source : juritravail - 09/09/2024