

Brevet de Technicien Supérieur
MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

**U33 – Management de la production de services
en hôtellerie restauration**

Éléments de corrigé destinés aux membres des commissions de correction

Cas « L'Hôtel GOOD HOLIDAYS Paris »

La circulaire nationale d'organisation précise que la nature de l'épreuve impose, pour sa correction, la convocation de professeurs d'économie et gestion qui enseignent « le management de la production de services en hôtellerie restauration » en BTS MHR.

Il est rappelé aux correcteurs que :

- les notes sur 20 seront arrondies au ½ point près ;
- la commission de correction ne peut pas remettre en cause la grille nationale d'évaluation par compétences.

Structure :

I -	Repères d'évaluation	page 2
II -	Propositions de corrigé	
	A. Proposition de structuration par axes	page 3
	B. Proposition de structuration en deux parties	page 6
	Grille d'évaluation	page 7
	Grille d'aide à l'évaluation	page 8

BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)			Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	CORRIGÉ	Code : MHRU33	Page 1 sur 8

I- Repères d'évaluation

STRUCTURE DU SUJET « Good Holidays Paris »

Finalités et objectifs	Compétences professionnelles	Contenus de l'étude structurée				
		Introduction	Avantage management innovation Hôtel et salariés	Frein à prendre en compte	Solutions accompagnement au changement	Conclusion
1. Comprendre techniquement le contexte professionnel proposé.	Comprendre le contexte proposé : - Exploiter une documentation - Repérer les informations pertinentes - Savoir les intégrer à l'étude	Évalué après lecture globale de la copie.				
2. Dégager une problématique.	Faire émerger du contexte professionnel donné, les réflexions en terme de management opérationnel.					
3. Effectuer des traitements et les analyses pertinentes en matière de management opérationnel.	Analyser la situation managériale à travers : - La sélection et le retraitement d'informations dans le dossier documentaire ; - La construction d'un raisonnement ; - La mobilisation de connaissances					
4. Apporter une solution, formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.	Proposer des solutions pertinentes : - Formuler des solutions concrètes - S'assurer de leur caractère réaliste en lien avec le contexte - Mobiliser les concepts - Vérifier leur conformité à la réglementation.					
5. Synthétiser son analyse du contexte managérial.	Résumer les réponses apportées à la problématique Savoir élargir la réflexion au-delà du thème proposé					

II - Propositions de corrigé

Pour traiter le cas, il est demandé dans l'énoncé une étude structurée qui aborde les axes de réflexion proposés par le sujet. Le plan de l'étude est laissé à la libre appréciation des candidats mais doit :

- Introduire le sujet en dressant un constat et en dégageant une problématique ;
- Réaliser les traitements nécessaires à l'analyse de la situation managériale ;
- Proposer des recommandations en réponse au(x) problème(s) de management évoqué(s) ;
- Conclure.

Le corrigé propose une argumentation structurée indicative. Toute autre forme de structuration logique peut être acceptée (**plan en deux ou trois parties**). L'ensemble des arguments listés dans le corrigé n'est pas attendu. Le candidat peut proposer des éléments différents à apprécier au regard de la grille d'évaluation jointe à ces éléments de correction.

BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)			Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	CORRIGÉ	Code : MHRU33	Page 2 sur 8

Thème : Le management de l'innovation technologique et des connaissances

- 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.

LES ÉLÉMENTS DU CONTEXTE À RETROUVER DANS LA COPIE

- Hôtel affilié à un groupe de renommée internationale situé à Paris où la concurrence est importante ce qui implique la nécessité de se différencier, de s'adapter dans un contexte économique difficile.
- L'hôtel s'est orienté vers l'intégration des outils digitaux et technologique qui permet d'améliorer l'expérience, la satisfaction client et facilite le travail dans les différents services.
- Cette évolution est plus ou moins bien acceptée selon la sensibilité de chacun face à ces innovations. Certains salariés se montrent réticents ou rencontrent des difficultés dans l'utilisation de ces nouveaux outils engendrant un stress au travail et des risques potentiels.
- L'acceptation des nouvelles méthodes n'est pas uniforme et doit être davantage accompagnée.

EXEMPLE DE FORMULATION DE LA PROBLÉMATIQUE :

Pourquoi et comment favoriser l'appropriation des nouvelles technologies au service des étages de l'hôtel Good Holidays Paris ?

Finalités et objectifs	ATTENDUS POUR UNE TRÈS BONNE MAÎTRISE
N°1	<i>Il est attendu que le candidat constate l'importance de l'intégration des nouveaux outils technologiques et digitaux tout en ayant conscience des difficultés que cela peut entraîner sur les pratiques professionnelles.</i>
N°2	<i>Il est attendu que le candidat s'interroge sur la nécessité d'accompagner le personnel face aux mutations en lien avec les nouvelles technologies</i>

A- PROPOSITION DE STRUCTURATION PAR AXES :**1^{ER} AXE : LES AVANTAGES D'UN MANAGEMENT DE L'INNOVATION ET DES CONNAISSANCES POUR L'HÔTEL GOOD HOLIDAYS PARIS ET SES SALARIES****Avantages du management de l'innovation et des connaissances pour l'Hôtel :**

- Insufflé une dynamique de progrès et de renouvellement (en termes d'image) ;
- Préserve un avantage concurrentiel (accroissement du potentiel de valeur ajoutée à la prestation client) et pérennise l'entreprise (performance commerciale) ;
- Gagner en productivité : disparition de certaines tâches, gains de temps ce qui permet de réduire les coûts et besoins en personnel (performance économique) ;
- Développer la polyvalence et l'adaptabilité des salariés ;
- Développe les capacités collectives d'apprentissage ;
- Développement de l'autonomie du client pour laisser des tâches à plus grande valeur au personnel lorsque les établissements intégreront d'autres technologies (solution de check-in/check-out automatisée...).

BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)			Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	CORRIGÉ	Code : MHRU33	Page 3 sur 8

Avantages du management de l'innovation et des connaissances pour les salariés :

- Enrichissement des tâches qui évite la lassitude au travail (contenu du travail) ;
- Augmentation de l'employabilité du salarié (parcours professionnel) ;
- Amélioration de l'estime de soi (par le développement des compétences professionnelles) ;
- Réduction de la pénibilité du travail (amélioration de la santé au travail).

→ Les gains attendus sont nombreux mais il existe des contraintes ou des défis à relever.

Finalités et objectifs	ATTENDUS POUR UNE TRÈS BONNE MAÎTRISE
N°3	<i>Il est attendu que le candidat structure sa réponse et intègre différentes dimensions de la performance de l'entreprise et différents aspects de la qualité de vie au travail.</i>

2^{EME} AXE : LES FREINS DONT IL FAUT TENIR COMPTE DANS SA MISE EN ŒUVRE AU SERVICE DES ÉTAGES

Les freins sont principalement liés à des phénomènes de résistances aux changements. Ils sont nombreux et peuvent avoir plusieurs sources :

Les causes liées aux individus :

- Crainte de ne pas maîtriser les nouvelles technologies ou de se tromper ;
- Peur d'avoir davantage de travail et de tâches à gérer sans contrepartie ;
- Source de stress, décalage générationnel (toutes les générations ne sont pas aussi à l'aise avec les nouvelles technologies) ;
- Incompréhension quant à l'intérêt des évolutions de pratiques ;
- Incertitude face à l'avenir, crainte que les technologies remplacent l'humain (robot en réception), qui pourrait faire disparaître des emplois.

Les causes organisationnelles :

- Méthodes en place que les salariés ne veulent pas remettre en cause ;
- Peur de sortir de sa « zone de confort », « routines », les nouvelles procédures peuvent sembler complexes.

Les causes managériales :

- Non implication des salariés dans la mise en œuvre du dispositif ;
- Manque d'anticipation : pas de diagnostic sur les compétences actuelles des salariés et leur adéquation avec les exigences des nouvelles procédures ;
- Présentation insuffisante du projet ;
- Accompagnement insuffisant lors de la mise en place des nouveaux outils ;
- Manque de confiance vis-à-vis de la personne qui initie les changements ;
- Absence de cadre permettant le partage et/ou transmission des savoirs.

→ Ces freins expliquent la nécessaire mise en place d'un accompagnement permettant une acceptation du changement.

Finalités et objectifs	ATTENDUS POUR UNE TRÈS BONNE MAÎTRISE
N°3	<i>Il est attendu que le candidat identifie et illustre plusieurs catégories de freins de manière structurée en reliant l'annexe 3 au contexte de l'Hôtel Good Holidays.</i>

BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)			Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	CORRIGÉ	Code : MHRU33	Page 4 sur 8

3^{EME} AXE : LES SOLUTIONS POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT ORGANISATIONNEL DU SECTEUR HÉBERGEMENT DE L'HÔTEL.

Le changement de pratiques doit être accompagné.

Par la communication et l'échange :

- Etre à l'écoute de ses équipes pour assurer un suivi de sa mise en place et faire des ajustements de procédure si nécessaire ;
- Rappeler le droit à l'erreur ;
- Prévoir des moments d'échanges collectifs pour partager les expériences de l'usage de ces nouvelles technologies. Ce peut être l'occasion de rappeler aux femmes de chambres et aux valets de chambre l'intérêt des transformations de leurs métiers liés à l'innovation et à l'usage des nouvelles technologies (l'efficacité au travail, le gain de temps et d'énergie...).

Les politiques de formation et d'évolution des compétences :

- L'employeur a une obligation générale de former ses salariés (article L 5321-1 du Code du travail). Il doit s'assurer de leur adaptation à leur poste de travail, veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.
 - Formations non sur les technologies elles-mêmes mais plutôt sur
 - « Des scénarii d'utilisation des technologies » (mise en scène, anticipation des problèmes...). La gouvernante maîtrise les nouvelles technologies des chariots connectés et peut encadrer cette formation ;
 - Sur la maintenance des systèmes technologiques pour les plus à l'aise ;
 - Management intergénérationnel par la mise en place de tutorat pour permettre aux collaborateurs les plus à l'aise avec les nouvelles technologies de seconder ceux qui y sont réfractaires ;
- Ces solutions pourront être déployées lors de l'introduction future de nouvelles technologies comme le souhaite Group Holidays International Group.

Finalités et objectifs	ATTENDUS POUR UNE TRÈS BONNE MAÎTRISE
N°4	<i>Il est attendu une présentation structurée de solutions d'accompagnement du changement. Le candidat devra avoir mentionné l'obligation légale pour l'employeur de former le personnel du secteur hébergement aux évolutions technologiques.</i>

CONCLUSION

Dans sa quête d'amélioration conjointe de la satisfaction client et de la productivité, l'hôtel Good Holidays Paris développe l'utilisation des nouvelles technologies. Cette intégration est vécue de manière différente selon les personnalités, les compétences déjà maîtrisées et les effets de groupe.

L'introduction de nouvelles pratiques peut être l'occasion de favoriser l'évolution des compétences globales des salariés mais aussi de repérer des talents au sein des équipes permettant l'émergence d'une structure apprenante et d'une plus grande adaptabilité.

La modification des modes de pensées et de fonctionnement influence alors la culture d'entreprise dans sa globalité.

BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)			Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	CORRIGÉ	Code : MHRU33	Page 5 sur 8

Finalités et objectifs	ATTENDUS POUR UNE TRÈS BONNE MAÎTRISE
N°5	<i>Il est attendu que le candidat procède à une synthèse cohérente de ses propos et qu'il propose un élargissement logique.</i>

B - PROPOSITION DE STRUCTURATION EN DEUX PARTIES

I – Les enjeux d’un management de l’innovation et des connaissances pour l’Hôtel Good Holidays Paris :

- A – Les avantages pour l’Hôtel Good Holidays Paris et pour les salariés
- B – Les freins à prendre en compte

II - Les solutions pour faciliter la mise en œuvre du management de l’innovation et des connaissances pour l’Hôtel Good Holidays Paris

- A – Par la communication et l’échange
- B – Par les politiques de formation et d’évolution des compétences

BTS Management en hôtellerie-restauration - Toutes options (A, B et C)			Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	CORRIGÉ	Code : MHRU33	Page 6 sur 8

Épreuve ponctuelle écrite U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration - Grille d'évaluation

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023				
Épreuve ponctuelle U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration				
Grille d'évaluation				
Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par l'enseignant, la qualité et l'efficacité de la démarche mise en œuvre, la qualité et la pertinence du travail écrit réalisé, la qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite, à travers ses compétences à :				
Comprendre techniquement le contexte professionnel proposé.				
Dégager une problématique managériale.				
Effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de management opérationnel.				
Apporter une solution, formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer la prise de décision.				
Synthétiser son analyse du contexte managérial.				
Proposition de note			/ 20	
<u>Appréciation sur les prestations du candidat :</u>				

Grille d'aide à l'évaluation

BTS MHR		Épreuve U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration			
Épreuve écrite - Durée 2 h - Coefficient 3		Grille d'aide à l'évaluation			
Finalités et objectifs de l'épreuve	Critères d'évaluation	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Comprendre le contexte professionnel proposé.	L'épreuve écrite s'appuie sur un cas concret présentant une situation réelle ayant trait au management de l'entreprise hôtelière.	Exploitation incorrecte des documents. Absence de repérage des informations essentielles.	Des contresens dans l'exploitation de la documentation. Exploitation partielle.	Bonne compréhension de la documentation. Intégration des informations essentielles dans l'étude.	Exploitation pertinente des informations fournies.
Dégager une problématique managériale.	Les compétences attendues sont évaluées sur la base des critères suivants : - qualité et efficacité de la démarche mise en œuvre dans l'étude ; - qualité et pertinence du travail écrit réalisé par le candidat ; - qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite ; - précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que pertinence dans leur mise en œuvre dans le contexte ; - capacité à expliquer sa démarche et à répondre aux questions posées.	Absence de problématique managériale.	Formulation d'une problématique managériale sans lien ou cohérence avec le contexte.	Présence d'une problématique managériale cohérente.	Présence d'une problématique managériale cohérente en lien avec le thème et le contexte.
Effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de management opérationnel.		Absence de traitement Analyses erronées Plagiat des documents.	Mobilisation partielle et erronée des traitements. Analyses partielles.	Traitement satisfaisant des données. Raisonnement cohérent.	Maîtrise des traitements. Analyses pertinentes. Mobilisation de connaissances personnelles.
Apporter une solution, formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.		Absence de recommandations.	Recommandations trop générales, non réalistes, voire non légales.	Recommandations concrètes et adaptées au contexte. Mobilisation correcte des concepts.	Recommandations argumentées et pertinentes adaptées au contexte. Maîtrise des concepts.
Synthétiser son analyse du contexte managérial.		Absence de synthèse Absence d'exploitation du contenu de l'étude. Absence de réflexion.	Synthèse partielle. Reprise partielle du contenu de l'étude. Réflexion peu développée, ouverture peu cohérente.	Synthèse correcte. Reprise correcte du contenu de l'étude.	Bonne synthèse qui reprend l'étude et élargie la réflexion de manière pertinente.