

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE

SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION (STHR)

ÉCONOMIE ET GESTION HÔTELIÈRE

Éléments de correction

« Ô Saveurs »

Ventilation des points par questions		Barème
Dossier 1	Étude des concepts de restauration « Ô Saveurs », « Ô Cool » et « Ô Pato »	26
1.1	Offres de restauration et cibles	12
1.2	Raisons qui poussent à ouvrir des restaurants éphémères	8
1.3	Facteurs clés de succès des restaurants éphémères	6
Dossier 2	Analyse de la performance d'exploitation du restaurant éphémère « Ô Cool »	25
2.1	Tableau de gestion du restaurant « Ô cool »	12
2.2	Analyse de la performance d'exploitation du restaurant « Ô Cool »	10
2.3	Conclusion	3
Dossier 3	Mesure de la rentabilité de « Ô Pato »	24
3.1	Justification du montant des charges fixes et variables	6
3.2	Compte de résultat par variabilité 2022	4
3.3	Seuil de rentabilité en € et en nombre de portions à vendre par jour	6
3.4	Avantages financiers et non financiers	8
Dossier 4	Gestion des ressources humaines	25
4.1	Problèmes de gestion du personnel	5
4.2	Actions mises en œuvre pour attirer et fidéliser	10
4.3	Fidélisation et performance globale	10
TOTAL GÉNÉRAL		100 points

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
CORRIGE	CORRIGÉ de l'épreuve d'Économie et gestion hôtelière		
Code	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 1 / 6

**DOSSIER 1 - Étude des concepts de restauration « Ô Saveurs », « Ô Cool »
et « Ô Pato » (26 points)**

1.1 Présenter sous forme de tableau les 3 offres de restauration proposées par la cheffe étoilée et leurs cibles respectives. (12 points)

Concepts et cibles des 3 activités de Pauline Lafleur

Restaurant	Description du concept	Cible
Ô Saveurs	Restaurant gastronomique Cuisine du marché Menus qui changent tous les jours Étoilé Michelin	Personnes aisées 85 € le menu Gastronomes Clientèle affaires
Ô Cool	Restaurant éphémère Cuisine avec produits de saison Plats cuisinés en plein air : grillades, plancha Activités de loisirs en extérieur (boulodrome, espace de jeux pour enfants...) Ouverture en soirée et dimanche midi	Famille Clientèle de loisirs Qui aime manger à l'extérieur Qui aime se divertir
Ô Pato	Food Court Ambiance guinguette Plats autour du canard Espace partagé avec d'autres concepts Ouverture en soirée tous les jours	Clientèle plutôt jeune Clientèle familiale (espaces dédiés aux enfants)

1.2 Retrouver les raisons qui poussent les chefs à ouvrir des restaurants éphémères (8 points)

- Améliorer l'offre par rapport aux demandes de plus en plus exigeantes de la clientèle qui veut manger à l'extérieur et qui souhaite de la nouveauté ;
- Tirer profit au maximum des espaces et du cadre extérieur ;
- Faire progresser leur activité ;
- Permettre de nouvelles expérimentations de saveurs afin de proposer des plats nouveaux qui constitueront la nouvelle carte du restaurant ;
- Tester les plats et les saveurs auprès de différents types de clients afin de modifier la carte du restaurant en tenant compte des plats qui ont eu la préférence des clients (sondage) ;
- Expérimenter le concept avant de lancer un restaurant permanent.

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
CORRIGE	CORRIGÉ de l'épreuve d'Économie et gestion hôtelière		
Code	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 2 / 6

1.3 Identifier les facteurs clés de succès des restaurants éphémères (6 points)

Choix du lieu :

- Lieu d'implantation spécifique et original ;
- Espace adapté pour l'installation du matériel ;
- Espace adéquat pour l'accueil des clients ;
- Espace suffisamment fréquenté et cohérent avec la cible visée.

Choix des plats :

- La qualité de la cuisine ;
- Nouvelles recettes avec de nouvelles saveurs : créativité.

Communication

- Communiquer efficacement et intensément sur leurs lieux d'installation et les évolutions du concept ;
- Veiller à être bien visible : présence sur les réseaux sociaux via les photos prises par les clients, Il faut donc de belles assiettes et une expérience client concluante.

DOSSIER 2 – ANALYSE DE LA PERFORMANCE D'EXPLOITATION DU RESTAURANT ÉPHÉMÈRE « Ô COOL » (25 points)

2.1 Compléter le tableau de gestion du restaurant « Ô Cool » en annexe A (à rendre avec la copie) (12 points)

Éléments	Montant	% du CA	Normes de la profession en %
Chiffre d'affaires hors taxes	508 545,00	100,00 %	100 %
Consommation de matières	155 920,00	30,66 %	30 %
Marge Brute	352 625,00	69,34 %	70 %
Charges de personnel	153 850,00	30,25 %	30 %
Marge sur coût principal	198 775,00	39,09 %	40 %
Frais généraux	64 420,00	12,67 %	15 %
Résultat Brut d'Exploitation	134 355,00	26,42 %	25 %
Coûts d'occupation	50 690,00	9,97 %	12 %
Résultat courant avant impôts	83 665,00	16,45 %	13 %

Justification des calculs :

Consommation matières	$153\ 020 + 6\ 300 - 3400 = 155\ 920$
Charges de personnel	$121\ 200 + 32\ 650 = 153\ 850$
Frais généraux	$107\ 160 + 2\ 260 - 45\ 000 = 64\ 420$
Coûts d'occupation	$5\ 690 + 45\ 000 = 50\ 690$

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
CORRIGE	CORRIGÉ de l'épreuve d'Économie et gestion hôtelière		
Code	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 3 / 6

2.2 Proposer une analyse de la performance d'exploitation du restaurant « Ô Cool » (10 points)

Pour la saison 2022 le restaurant « Ô Cool » a réalisé un bénéfice de 83 665 € avec un taux de rentabilité de 16,45 % soit supérieur de 3,45 points par rapport à la profession.

Le ratio matières de 30,66 % légèrement supérieur aux normes peut s'expliquer par la nouveauté de l'activité et le peu d'expérience de l'équipe dans ce type d'ouverture.

Les charges de personnel représentent 30,25 % du chiffre d'affaires, très proche des normes de la profession à 30 % ce qui dénote une bonne gestion et une bonne productivité du personnel.

Les frais généraux s'établissent à 12,67 % du chiffre d'affaires soit 2,33 points de moins que la norme.

Le coût d'occupation représente 9,97 % du chiffre d'affaires soit environ 2 points de moins que la norme.

En conclusion, la performance d'exploitation est satisfaisante mais des marges de progrès sont possibles pour le coût des matières et du personnel.

2.3 Conclure sur l'opportunité de renouveler cette expérience l'année suivante (3 points)

Cette expérience est à renouveler, le résultat généré est conséquent surtout pour une première expérience et de plus supérieur aux normes du secteur. Les coûts sont par ailleurs maîtrisés.

DOSSIER 3 - MESURE DE LA RENTABILITÉ DE « Ô PATO » (24 points)

3.1 Justifier le montant des charges fixes et des charges variables du kiosque « Ô Pato » concernant la saison 2022 (6 points) :

Nature des charges	Charges fixes	Charges variables
Coût matières		$8\,510 \times 9 \times 20\% = 15\,318$
Redevances		$2,5 \times 8\,510 = 21\,275$
Personnel	$(3\,000 + 1\,750) \times 3 \times 1,26 = 17\,955$	
Total	17 955	36 593

3.2 Compléter le compte de résultat par variabilité de la saison 2022 en annexe B (à rendre avec la copie) (4 points)

Éléments	Montant	%
Chiffre d'affaires HT	$8\,510 \times 9 = 76\,590$	100,00
Charges variables	36 593	47,78
Marge sur coûts variables	39 997	52,22
Charges fixes	17 955	
Résultat	22 042	28,79

3.3 Calculer le seuil de rentabilité en euros et en nombre de portions à vendre par jour (6 points)

$$SR = 17\,955 / 52,22 = 34\,384 \text{ €}$$

$$\text{Quantité saison} = 34\,384 / 9 = 3\,821 \text{ portions}$$

$$\text{Nombre de portions par jour} = 3\,821 / 90 = 43 \text{ portions}$$

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
CORRIGE	CORRIGÉ de l'épreuve d'Économie et gestion hôtelière		
Code	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 4 / 6

3.4 Présenter les avantages financiers et non financiers liés à ce type de manifestation (8 points)

Financiers

- Activité bénéficiaire avec un taux de rentabilité très important de 28,79 % ;
- Seuil de rentabilité facilement atteignable : 43 portions à vendre par jour avec une amplitude horaire de 19 h à 2 h soit 7 heures ;
- Activité peu risquée ;
- CA complémentaire à l'activité principale.

Non financiers

- Clientèle assurée qui veut tester des saveurs ;
- Bénéficie de la communication du Food court ;
- Bénéficie des équipements (cuisine, mobilier), de la structure ;

DOSSIER 4 – GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (25 points)

4.1 Exposer les principaux problèmes qui se posent aujourd'hui en hôtellerie-restauration concernant la gestion du personnel (5 points)

- Pénurie de main d'œuvre accentuée par la pandémie donc difficultés à recruter ;
- Conditions de travail peu attractives : forte amplitude horaire et coupure entre les services, travail le week-end et les jours fériés, heures supplémentaires non payées ;
- Concurrence des autres secteurs plus attractifs du fait de la rémunération et de la qualité de vie ;
- Employés très recherchés pour leurs savoir-être (sens du service, réactivité, dynamisme, adaptabilité, connaissance de langues étrangères) et donc débauchés ;
- Perte de compétence suite aux départs des salariés qualifiés ;
- Problèmes de management : trop pyramidal, quasi militaire, non reconnaissance des salariés et peu de promotion interne.

4.2 Repérer les actions mises en œuvre par Pauline Lafleur pour attirer et fidéliser son personnel. (10 points)

Attirer :

- Pédagogie : les salariés recherchent la formation dans un restaurant gastronomique ;
- Cadre de travail agréable ;
- Emulation entre salariés.

Fidéliser :

- Ambiance de travail (quasi famille, activités en commun en dehors du travail) ;
- Fermeture le week-end donc permet de préserver la vie personnelle ;
- Bonne communication ;
- Partage des tâches ;
- Participation aux décisions, prise d'initiatives ;
- Reconnaissance de leur travail ;
- Créativité, renouvellement permanent des plats, recherche constante d'amélioration ;
- Fierté de travailler dans un étoilé.

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
CORRIGE	CORRIGÉ de l'épreuve d'Économie et gestion hôtelière		
Code	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 5 / 6

4.3 Montrer que la fidélisation du personnel améliore la performance globale pour l'entreprise. (10 points)

- Au niveau économique :

La fidélisation du personnel permet d'avoir un effectif stable et formé, ce qui améliore la productivité du travail et donc de la performance économique de l'établissement. Les salariés ont une meilleure connaissance des produits proposés et des attentes de la clientèle. Ils pourront donc suggérer des ventes additionnelles, ce qui permet d'augmenter le CA et donc optimiser la performance commerciale.

- Au niveau social :

La fidélisation est un indicateur de bonnes conditions de travail et du climat social de l'entreprise. Les équipes se connaissent mieux, sont plus efficaces. La performance sociale se trouve ainsi améliorée.

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
CORRIGE	CORRIGÉ de l'épreuve d'Économie et gestion hôtelière		
Code	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 6 / 6