

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE

Série :

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

ÉCONOMIE ET GESTION HÔTELIÈRE

ÉTUDE DE CAS

Durée : 4 heures

Coefficient : 16

SUJET

Documents à rendre avec la copie :

- Annexe A page 9 / 11
- Annexe B pages 10 / 11 et 11 / 11

Document autorisé : aucun

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de calculatrice sans mémoire « type collègue » est autorisé.

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 1 / 11

Le sujet comporte 11 pages numérotées 1 / 11 à 11 / 11.

Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.

L'OURS BLANC				
Le sujet comporte trois dossiers indépendants.			Barème	Page
Dossier 1	Analyse commerciale		32	4
Dossier 2	Performance de l'exploitation		48	4 et 5
Dossier 3	Optimisation du service en salle		20	5
Le sujet comporte les annexes suivantes :				Page
Annexe 1	Offre de services de l'Ours Blanc, saison 2022 - 2023			6
Annexe 2	Tarifs et forfaits proposés par l'Ours Blanc saison 2022 – 2023 (Extraits)			7
Annexe 3	Offre d'emploi			7
Annexe 4	Compte de résultat saison 2022-2023 de l'Ours Blanc			8
Annexe 5	Informations d'exploitation			8
Annexe A	Salaire brut mensuel du serveur en contrat saisonnier (à rendre avec la copie)			9
Annexe B	Tableau de bord 2022 – 2023 (à rendre avec la copie)			10 et 11

AVERTISSEMENT

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes, vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou de les) mentionner explicitement dans votre copie.

Il vous est demandé d'apporter un soin particulier à la présentation de votre copie.
Toute information calculée devra être justifiée.

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 2 / 11

SUJET

L'OURS BLANC

Agnès et Jean sont propriétaires depuis cinq ans du restaurant l'Ours Blanc implanté au cœur du village de Molines-en-Queyras, situé dans le parc Naturel Régional du Queyras dans les Hautes-Alpes au carrefour de deux vallées.

En été, le Col Agnel, 2^{ème} col le plus haut de France, est un point de passage important des Hautes-Alpes notamment pour les italiens et les passionnés de cyclisme et motocyclisme. Les vallées sont le point de départ de très belles randonnées pédestres.

Authentique et sympathique, l'atmosphère simple de ce territoire de montagne permet aux nombreux visiteurs avides de grands espaces de profiter de multiples activités : ski, raquettes et patinoire en hiver, parapente, luge d'été, randonnée, descente de la rivière le Guil en kayak, accrobranche le reste du temps.

L'Ours Blanc est un petit établissement niché au pied des pistes de ski et au carrefour des sentiers de randonnée. Situé dans une vieille bâtisse traditionnelle, il dispose d'une grande salle avec cheminée de 40 places et d'une terrasse abritée permettant d'accueillir 35 convives. L'établissement est ouvert uniquement pendant la saison des sports d'hiver, de début novembre à fin mars.

L'Ours Blanc propose une cuisine de montagne midi et soir : snack, tourteau-prime de Queyras, salades à base de jambon de pays, agneau de lait.

Pour la saison 2022/2023, en complément de leur activité de restauration, Agnès et Jean ont ouvert un site d'hébergement éphémère avec deux igloos pouvant accueillir jusqu'à 10 personnes. Cet investissement a mobilisé peu de ressources financières mais ils en espèrent une répercussion importante notamment sur la rentabilité de l'entreprise.

Agnès et Jean comptent sur vous pour apprécier l'incidence de ce choix sur la performance de l'Ours Blanc, en analysant l'impact commercial et économique de cet hébergement insolite et en étudiant des aménagements pour optimiser le service en salle.

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 3 / 11

DOSSIER 1 – ANALYSE COMMERCIALE

Le parc naturel régional du Queyras attire chaque année de plus en plus de visiteurs. Cette destination est très prisée par les familles et les amoureux de la montagne. En novembre 2022, Agnès et Jean ont lancé leur nouveau concept « Les igloos du Queyras », complémentaire à l'activité de restauration de l'Ours Blanc. Leur objectif est de capter de nouveaux segments de clientèle et d'accroître leur chiffre d'affaires.

À l'aide des annexes 1, 2 et de vos connaissances :

- 1.1 Analyser les attentes de la clientèle qu'un hébergement en igloo cherche à satisfaire.
- 1.2 Préciser les avantages que l'Ours Blanc peut espérer de cette nouvelle activité.
- 1.3 Énumérer les différents éléments qu'Agnès et Jean ont dû prendre en compte afin de déterminer un prix de vente de la nuitée.
- 1.4 Présenter l'intérêt de pratiquer des prix forfaitaires pour l'Ours Blanc et pour les clients.
- 1.5 Proposer des actions de communication pour mieux faire connaître « Les igloos du Queyras » et justifier leur pertinence.

DOSSIER 2 – PERFORMANCE DE L'EXPLOITATION

L'ouverture de l'activité « Les igloos du Queyras » a nécessité une réorganisation des services et le recrutement d'un nouveau salarié en contrat saisonnier pour faire face à une hausse espérée de la fréquentation. Après cette première saison, Agnès et Jean souhaitent mesurer l'impact de ces décisions sur le résultat d'exploitation. Les propriétaires de l'Ours Blanc vous demandent d'analyser la répercussion du recrutement sur la masse salariale.

À partir de l'annexe 3 et de vos connaissances :

- 2.1 Préciser les apports attendus de réaliser un recrutement sous forme d'un contrat saisonnier pour l'Ours Blanc.
- 2.2 Calculer le salaire brut du serveur en contrat saisonnier en annexe A (à rendre avec la copie). Justifier les calculs.
- 2.3 Préciser si le salaire brut correspond au montant du salaire payé au salarié. Justifier votre réponse.
- 2.4 Indiquer l'impact de ce recrutement sur la masse salariale et sur le résultat d'exploitation de l'Ours Blanc.

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 4 / 11

À l'issue de cette première saison pour « Les igloos du Queyras », Agnès et Jean sont satisfaits, la fréquentation et les retours des clients en témoignent. Ils souhaitent confirmer ce ressenti et en mesurer les effets sur la performance de l'entreprise.

À partir des annexes 4, 5 et de vos connaissances :

- 2.5 Justifier les éléments du tableau de bord de la saison 2022-2023 de l'Ours Blanc en annexe B (à rendre avec la copie).
- 2.6 Rédiger un commentaire sur l'évolution de la performance de l'Ours Blanc suite au lancement en 2022-2023 de l'offre d'hébergement en igloo.
- 2.7 Proposer des pistes d'amélioration de la performance d'exploitation à envisager pour la prochaine saison de l'Ours Blanc.

DOSSIER 3 – OPTIMISATION DU SERVICE EN SALLE

A la suite de l'embauche d'un salarié supplémentaire en contrat saisonnier, Agnès et Jean souhaitent analyser la performance de leur équipe pour optimiser le service en salle.

Les clients ont apprécié le personnel et en particulier le nouveau serveur, toujours très à l'écoute de leurs attentes. Les propriétaires de l'Ours Blanc souhaitent cependant vérifier la productivité des membres de leur équipe.

À partir de l'annexe 5 et de vos connaissances :

- 3.1 Calculer la productivité horaire physique et en valeur de l'ensemble du personnel du restaurant de l'Ours Blanc.
- 3.2 Apprécier la productivité du saisonnier, au regard de celle de l'équipe.
- 3.3 Proposer les actions à mener pour aider le nouveau salarié à être plus productif.

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 5 / 11

ANNEXE 1 – Offre de services de l'Ours Blanc - Saison 2022 - 2023

Le restaurant est ouvert du 1^{er} novembre au 31 mars chaque année soit 151 jours d'ouverture. Quatre salariés travaillent au sein de l'entreprise. Cette équipe a été étoffée pour la saison 2022 - 2023 avec l'embauche d'un saisonnier.

Restauration :

Le restaurant dispose de 40 places assises à intérieur et d'une terrasse abritée d'une capacité de 35 couverts. Deux services par jour sont assurés.

La restauration traditionnelle met à l'honneur la gastronomie locale.

La réservation est recommandée le midi ; ce service particulièrement demandé par les clients skieurs et randonneurs, l'Ours Blanc étant idéalement situé au pied des pistes.

Hébergement :

L'Ours Blanc propose, du 15 décembre 2022 au 15 mars 2023, la possibilité de vivre une expérience unique dans l'un des « igloos du Queyras ».

- Un igloo d'environ 12 m², avec 2 chambres, séparées par un épais mur de neige, d'une capacité totale d'accueil de 6 personnes.
- Un igloo d'environ 5 m², permettant d'accueillir une petite famille ou un groupe de 4 personnes.
- Entre les deux igloos, un petit cabanon en bois avec salle de bain et toilettes sèches, très cocooning.

Le petit déjeuner est déposé le matin à l'entrée des igloos ; des boissons chaudes sont livrées dans des thermos.

Autres prestations :

L'Ours Blanc offre la possibilité de participer à des randonnées en raquettes sur deux circuits :

- un circuit d'une heure pour découvrir la faune et la flore locale ;
- un circuit sportif, d'une durée d'environ 3 h, pour les amateurs de sommets alpins.

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 6 / 11

ANNEXE 2 – Tarifs et forfaits proposés par l’Ours Blanc - Saison 2022 - 2023 (extraits)

Tarifs unitaires TTC :

Nuitée en igloo :	70 €	Location raquettes et bâtons :	6 €
Petit déjeuner :	10 €	Participation à la randonnée :	
Menu skieur :	28 €	- 1 heure	30 €
		- 3 heures	80 €

Forfaits TTC :

- Nuitée en igloo, petit déjeuner compris :

2 personnes	3 personnes	4 personnes	5 personnes	6 personnes
120 €	170 €	220 €	260 €	300 €

- Forfait nuit – petit déjeuner et dîner compris :

2 personnes	3 personnes	4 personnes	5 personnes	6 personnes
160 €	230 €	300 €	400 €	460 €

- Randonnées (à payer directement au guide de haute montagne accompagnateur) :
 - o Pour 3 réservations, une offerte.
 - o Possibilité de randonnée personnalisée avec repas et nuitée en igloo : nous consulter.

Exemple de forfait proposé sur demande :

- RDV à 18 h 30 devant le restaurant l’Ours Blanc, sur le front de neige de Molines (possibilité de se garer sur le parking de la station).
- Repas traditionnel préparé à base de produits du terroir.
- Nuit insolite en igloo et petit déjeuner le matin.

ANNEXE 3 – Offre d’emploi

Serveur / Serveuse de restaurant

05 - MOLINES EN QUEYRAS - Publié le 17 septembre 2022 - offre n° 094WPVK

*** Contrat pour la SAISON hiver (début novembre à fin mars)

*** Poste nourri

Restaurant traditionnel, service midi et soir, environ 100 couverts par jour, vous effectuerez le service en salle.

Type de contrat : contrat travail saisonnier – 5 mois

Durée du travail : 39 h par semaine

Rémunération : salaire mensuel de base pour 35 h par semaine : 1 700 €

Expérience souhaitée.

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière	
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16
		Page 7 / 11

ANNEXE 4 – Compte de résultat - Saison 2022 - 2023 - l'Ours Blanc

CHARGES	Montant (en €)	PRODUITS	Montant (en €)
Charges d'exploitation		Produits d'exploitation	
Achats de matières premières	87 536	Prestations hébergement	30 847
Variation de stock	-302	Prestations restauration	272 373
Achats de produits d'accueil	849		
Variation de stock	63	Total chiffre d'affaires	303 220
Autres achats et ch. externes (a)	62 453		
Impôts, taxes et assimilés	4 277	Production stockée	
Salaires et traitements	78 626	Production consommée (b)	3 693
Charges sociales	26 501	Autres produits	
Dotation aux amortissements	22 090		
Autres charges			
Total charges d'exploitation	282 093	Total produits d'exploitation	306 913
Charges financières	1 636	Produits financiers	
Charges exceptionnelles		Produits exceptionnels	
Total des charges	283 729	Total des produits	306 913
Solde créditeur (bénéfice)	23 184	Solde débiteur (perte)	
TOTAL GÉNÉRAL	306 913	TOTAL GÉNÉRAL	306 913

(a) Les autres charges externes comprennent :

- le personnel intérimaire pour 1 100 €
- les loyers 12 000 €
- les redevances de crédit-bail 985 €

(b) La production consommée concerne les avantages en nature nourriture du personnel.

ANNEXE 5 – Informations d'exploitation

Détail de l'activité restauration de l'Ours Blanc (151 jours d'ouverture)	
Chiffre d'affaires	272 373 €
Nombre de couverts annuel	12 062 couverts
Nombre d'heures travaillées	2 873 h

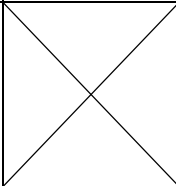
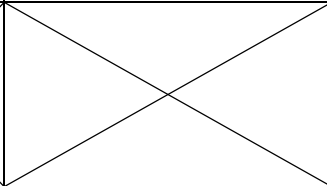
Détail de l'activité hébergement de l'Ours Blanc	
Nombre de jours d'ouverture (du 15/12 au 15/03)	87 jours
Chiffre d'affaires igloos hors restauration	30 847 €
Nombre de nuitées	566
Nombre de repas pris par les personnes logées en igloo	511 repas

Données complémentaires concernant le salarié saisonnier	
Chiffre d'affaires par heure travaillée	85,53 €
Nombre de couverts par heure travaillée	3,79 couverts

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière	
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16
		Page 8 / 11

Annexe à rendre avec la copie

ANNEXE A – Salaire brut mensuel du serveur en contrat saisonnier

Éléments	Nombre	Taux horaire	Montants (en €)
Salaire de base	151,67	11,21	
Heures supplémentaires majorées de 10 %	17,33		
Avantage en nature nourriture			176,00
		Salaire brut	

Détail des calculs :

Montant du salaire de base :

Taux horaire des heures supplémentaires majorées de 10 % :

Salaire brut :

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 9 / 11

Annexe à rendre avec la copie

ANNEXE B (1/2) – Tableau de bord 2022 - 2023

Partie 1 - Tableau de gestion 2022 - 2023 (arrondir à l'entier)

Éléments	Montants (en €)	%	Ratios 2021 - 2022
Chiffre d'affaires hébergement	30 847		
Chiffre d'affaires restauration	272 373		
Chiffre d'affaires total	303 220	100,00 %	
Coût des produits d'accueil	912	2,96 %	
Coût matières restauration	83 541	30,67 %	28 %
Coût matières total	84 453	27,85 %	28 %
Marge brute	218 767		
Coût du personnel	106 227	35,03 %	29 %
Marge sur coût principal	112 540		
Frais généraux	52 645	17,36 %	17 %
Résultat brut d'exploitation	59 895		
Coût d'occupation	36 711	12,11 %	10 %
Résultat courant avant impôt	23 184	7,65 %	16 %

Détail des calculs :

Coût matières restauration :

Marge brute :

Coût du personnel :

Frais généraux :

Coût d'occupation :

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 10 / 11

Annexe à rendre avec la copie

ANNEXE B (2/2) – Tableau de bord 2022 - 2023

Partie 2 - Tableau des indicateurs commerciaux 2022 – 2023

Indicateurs	Détails des calculs	2022-2023	2021-2022
Taux d'occupation des igloos		65,06 %	
Prix moyen par nuitée			
REVPAR		35,46 €	
Taux de fréquentation du restaurant			49,28 %
Ticket moyen restaurant			19,25 €

Session 2023	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
23-HREGHLR1	Durée : 4 heures	Coefficient : 16	Page 11 / 11

