

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 : 7

SUJET

Ce sujet sera traité par les candidats se présentant pour la première fois aux épreuves terminales du baccalauréat.

Documents à rendre avec la copie :

- Annexes A et B page 11/12
- Annexe C page 12/12

Document autorisé : liste des comptes du plan comptable général, à l'exclusion de toute autre information.

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 1 / 12

Le sujet comporte 12 pages numérotées 1/12 à 12/12.

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

Le caveau-restaurant de Kayzersberg				
Le sujet comporte trois dossiers indépendants.			Barème	Page
Dossier 1	Une nouvelle notoriété pour Kayzersberg		25	4
Dossier 2	Accroître la visibilité du caveau-restaurant de Kayzersberg		24	5
Dossier 3	Investissement, financement, recrutement		51	6
Le sujet comporte les annexes suivantes :				Page
Annexe 1	Kaysersberg, village préféré des Français			7
Annexe 2	La fréquentation du caveau-restaurant de Kayzersberg			8
Annexe 3	Le chèque-vacances			8
Annexe 4	Les chiffres du tourisme alsacien en 2016			8
Annexe 5	Le label fait maison			9
Annexe 6	Investissement et financement			9
Annexe 7	Projet d'embauche d'un nouveau serveur			10
Annexe 8	Prévisions pour 2018			10
Annexe 9	Ratios moyens en restauration traditionnelle			10
Annexe A	Tableau d'amortissement de l'emprunt (à rendre avec la copie)			11
Annexe B	Tableau de calcul de l'augmentation des coûts d'occupation 2018 (à rendre avec la copie)			11
Annexe C	Tableau de gestion prévisionnel 2018 (à rendre avec la copie)			12

Caractéristiques et données

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 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 2 / 12

SUJET

LE CAVEAU-RESTAURANT DE KAYSERSBERG

KAYSERSBERG est un très joli village alsacien typique aux maisons à colombages de 2 700 habitants situé dans le Haut-Rhin (région grand Est) et plus précisément sur la célèbre route des vins d'Alsace. Il doit son charme à ses paysages innombrables de vignobles mais aussi au patrimoine historique et culturel riche avec son château et son musée emblématique Albert Schweitzer, prix Nobel de la Paix. De plus, la magie de Noël opère grâce au traditionnel et renommé petit marché de Noël du village où spécialités du terroir et objets artisanaux font rêver.

C'est dans cet environnement idéal que les époux LANGEN gèrent depuis 20 ans le restaurant **Le caveau-restaurant de Kaysersberg** (*société à responsabilité limitée au capital de 130 000 euros*). Situé en centre-ville, le restaurant a une capacité de 40 couverts et jouit d'une réputation remarquable. L'établissement est ouvert 50 semaines par an, tous les midis et soirs, exceptés le lundi. La cuisine proposée au restaurant est de pure tradition alsacienne privilégiant les produits du terroir, fabrication maison (très appréciée par les locaux toute l'année) et la carte des vins met en valeur le patrimoine viticole de l'Alsace.

La clientèle comprend deux segments : les habitants et clients affaires de la région, d'une part, les touristes français et étrangers d'autre part. L'effectif de l'établissement est de 6 personnes embauchées en contrat à durée indéterminée.

Suite à un vote massif des téléspectateurs français en juillet 2017, Kaysersberg a décroché la distinction de « village préféré des Français », émission très médiatisée. Ce titre confère une nouvelle notoriété au village de Kaysersberg et lui offre une réelle opportunité de croissance. La conséquence directe est une soudaine affluence de touristes supplémentaires.

Comment le couple va-t-il gérer cette opportunité au sein de son établissement ?

Vous êtes sollicité(e) pour accompagner les époux LANGEN dans leur réflexion.

L'année comptable correspond à l'année civile.

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 3 / 12

DOSSIER 1 - UNE NOUVELLE NOTORIÉTÉ POUR KAYSERSBERG

Les effets de l'émission télévisée « le village préféré des Français » a dopé la fréquentation des touristes dans le village de Kaysersberg.

À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 1,

1.1 Quelles sont les conséquences liées à cette affluence de touristes pour le village Kaysersberg ?

Les époux LANGEN souhaitent évaluer l'impact de cet afflux de touristes sur la fréquentation du caveau-restaurant de Kaysersberg.

À partir des informations fournies en annexe 2,

1.2 Calculer le taux de fréquentation du restaurant successivement pour les années 2016 et 2017. (Détailler le calcul pour l'année 2017).

1.3 Commenter l'évolution de la fréquentation du restaurant entre 2016 et 2017.

L'évolution de la fréquentation a des conséquences sur l'organisation interne du restaurant au cours de l'année 2017.

À partir de vos connaissances,

1.4 Quels sont les aménagements à opérer pour ajuster l'organisation du travail à l'évolution inattendue de la fréquentation ? Quelles sont les conséquences sur le coût du personnel ?

Au-delà de l'évolution quantitative de la fréquentation, le personnel en salle constate que parmi la clientèle touristique, la demande de paiement par chèque-vacances est fréquente.

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

1.5 Présenter comment l'État agit sur la redistribution des revenus à travers la mise en place du chèque-vacances.

1.6 Expliquer l'intérêt pour le caveau-restaurant de Kaysersberg d'accepter ce mode de paiement.

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 4 / 12

DOSSIER 2 - ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ DU CAVEAU-RESTAURANT

Au-delà de l'effet conjoncturel de l'émission télévisée « Le village préféré des Français », monsieur et madame LANGEN souhaitent mettre en place des actions pour profiter durablement de la fréquentation touristique du village.

En vous appuyant sur vos connaissances et les données fournies dans l'annexe 4,

2.1 Dresser le profil du touriste qui vient visiter l'Alsace.

L'Alsace témoigne de chiffres très positifs pour le tourisme depuis plusieurs années, notamment grâce à l'action des institutions du tourisme et des collectivités.

2.2 Énoncer les actions prises par l'État en faveur du développement touristique.

Les époux LANGEN souhaitent se rapprocher des acteurs locaux du tourisme pour accroître la visibilité de leur restaurant.

2.3 Quelles sont les informations que le caveau-restaurant de Kaysersberg doit fournir à l'office du tourisme pour y être référencé ?

2.4 Proposer les actions d'animation et/ou de promotion qui pourraient être mises en place afin de rendre ce partenariat efficace.

Lors d'une rencontre, un des responsables de l'office de tourisme suggère de mettre en valeur le fait que la cuisine du restaurant travaille avec des produits bruts et locaux. Il suggère à monsieur et madame LANGEN d'adopter le label « fait maison ».

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

2.5 Montrer comment la mise en place du label « fait maison » peut agir sur la qualité perçue par les clients.

2.6 Présenter les contraintes générées par la mise en place du label « fait maison » pour le caveau-restaurant de Kaysersberg.

2.7 Indiquer les actions de communication à mettre en œuvre par le caveau-restaurant de Kaysersberg en vue de faire connaître l'obtention de ce label.

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 5 / 12

DOSSIER 3 - INVESTISSEMENT, FINANCEMENT, RECRUTEMENT

Pour répondre à l'accroissement prévisible de l'activité, monsieur et madame LANGEN envisagent de réaliser des travaux d'agrandissement qui permettraient d'accueillir 20 clients supplémentaires.

Derrière la salle de restaurant se trouve en effet une ancienne grange de 100 m², actuellement utilisée comme garage et lieu de stockage, dont la moitié pourrait être transformée en salle de restaurant. Après négociation, la banque a décidé d'accorder un prêt pour financer une partie des travaux et demande une garantie au restaurateur.

À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 6,

- 3.1 Expliquer la différence entre une sûreté réelle et une sûreté personnelle. Donner un exemple pour chacune d'entre-elles.
- 3.2 Déterminer l'impact des travaux d'agrandissement sur le montant des coûts d'occupation pour 2018 en complétant les deux tableaux figurant en **annexes A et B (à rendre avec la copie)**.

L'embauche d'un serveur supplémentaire à compter du 1^{er} janvier 2018, serait nécessaire pour gérer cette salle.

À l'aide de l'annexe 7,

- 3.3 Calculer successivement les montants suivants (justifier les calculs sur la copie) :
 - salaire de base ;
 - heures supplémentaires ;
 - salaire brut mensuel ;
 - coût mensuel du salarié pour l'entreprise ;
 - coût annuel du salarié pour l'entreprise.

Afin de conforter leurs projets, monsieur et madame LANGEN souhaitent disposer d'éléments chiffrés permettant de mesurer l'impact de ces modifications sur leurs résultats.

À partir des annexes 7, 8 et 9 :

- 3.4 Déterminer le chiffre d'affaires prévisionnel pour 2018. Détailler le calcul.
- 3.5 Calculer le résultat courant avant impôts prévisionnel pour l'exercice 2018 en complétant le tableau proposé en **annexe C (à rendre avec la copie)**.
- 3.6 Commenter le tableau de gestion figurant en annexe C.
- 3.7 Conclure sur l'opportunité de réaliser les travaux d'agrandissement du restaurant.

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 6 / 12

ANNEXE 1 - Kaysersberg village préféré des Français

Après la consécration nationale, un nouvel élan ?

Kaysersberg a obtenu la consécration mardi dernier en devenant le « village préféré des français 2017 ». Un titre qui se traduit généralement par un afflux de touristes. La commune déjà très connue, ne devrait pas déroger à la règle. Les véhicules et bus viennent des quatre coins de France et des pays limitrophes. Sur l'aire de camping-car, même constat. Les emplacements sont presque tous occupés.

Kaysersberg vient de découvrir une nouvelle notoriété régionale et nationale. C'est ce qui a poussé certains touristes à venir faire un saut dans le village. « *On était à Munster et à Eguisheim. On s'est dit qu'on allait venir faire un tour à Kaysersberg.* » Cependant la tarification les contrarie. « *Ce que je trouve déplorable c'est de payer 8 € que l'on reste une heure ou 24 heures. Si c'est pour se faire de l'argent sur le dos des touristes ce n'est pas la peine* ». [...]

Tourisme de proximité

Un peu plus d'une semaine après le titre, Kaysersberg ne connaît toutefois pas une demande plus conséquente au niveau des hébergements. Le directeur de l'Office du Tourisme, a cependant constaté une augmentation des visiteurs de la région du Grand Est « *Des alsaciens et des lorrains viennent faire un crochet dans le village. C'est surtout notre site internet et nos réseaux sociaux qui connaissent une importante augmentation de leur fréquentation par rapport à l'an dernier* ».

Le sacre d'Eguisheim en 2013 n'a pas fait que des heureux L'autre face du monde

Avant Kaysersberg, Eguisheim a profité de l'aura internationale du « Village préféré ». Il a offert la notoriété à la cité, valorisé le travail des élus, gonflé les recettes des commerçants... Chez les habitants, confrontés à cet afflux soudain de touristes, les avis se sont révélés beaucoup plus mitigés.

Beaucoup de régionaux sont venus (re)découvrir la beauté des remparts. Les touristes plus lointains arrivaient par wagons entiers pour se faire photographier devant la plaque dorée du « village préféré des français » accrochée sur les pierres du château. D'Ardèche, de Belgique, de Hollande, de Chine, du Japon... la fréquentation de l'Office du Tourisme explose, certains commerces évoquent des hausses de 50 % de leur chiffre d'affaires, les hôtels et les restaurants affichent souvent complets.

Ce panorama idyllique n'a pas duré douze mois. Au bonheur des uns a succédé l'exaspération d'autres. Les autres, ce sont les riverains qui n'avaient « jamais connu ça ». Un groupe d'habitants énumérait toutes les nouvelles nuisances provoquées par le titre : bruits nocturnes et diurnes, difficultés quotidiennes de stationnement, circulation intempestive au centre, beaucoup de groupes venus en car, très nombreuses animations, saletés et dégradations diverses, développement excessif de gîtes. Les viticulteurs, restaurateurs commerçants ne tiennent pas le même discours...

Source : extraits du journal quotidien DNA, 23 juin 2017

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 7 / 12

ANNEXE 2 - La fréquentation du caveau-restaurant de Kaysersberg

Années	2016	2017
Total des couverts servis à la clientèle touristique	4 680	7 020
Total des couverts servis à la clientèle locale	10 920	9 840
Nombre de services annuels	600	600

ANNEXE 3 - Le chèque-vacances

Délivré par l'Agence Nationale des Chèques Vacances (ANCV, organisme d'État), il permet de payer les dépenses de vacances et de loisirs à moindre coût dans plus de 200 000 points d'accueil.

Sont concernés les secteurs de l'hébergement, la restauration, le voyage et transport, péages d'autoroute, la culture et découverte, les loisirs sportifs. Utilisable toute l'année pour des prestations en France (y compris en Outre-Mer) et à destination des pays de l'Union Européenne.

Il est valable 2 ans à compter de son année d'émission.

Ce dispositif, destiné à favoriser le départ en vacances du plus grand nombre, est distribué exclusivement sur la base de critères sociaux aux salariés de toutes les entreprises et aux agents de la Fonction Publique.

Source : www.ancv.com/le-cheque-vacances

ANNEXE 4 - Les chiffres du tourisme alsacien en 2016

Durant l'année 2016, le territoire alsacien a accueilli 19.3 millions de visiteurs. Les Français représentent 62 % des nuitées. L'Allemagne figure en deuxième position avec 709 000 visiteurs, suivie de la Belgique (480 000), de la Suisse (293 000), des Pays-Bas (142 000) et de l'Italie (133 000). Les sites les plus fréquentés sont les bateaux de croisière à Strasbourg, le château du Haut-Koenigsbourg, le zoo de Mulhouse, la montée au sommet de la Cathédrale de Strasbourg, l'Ecomusée d'Ungersheim, le Vaisseau à Strasbourg et la cité de l'auto à Mulhouse. Les attraits retenus par Alsace Destination Tourisme sont les sept sentiers de grande randonnée, les 11 000 km de sentiers balisés sur les deux parcs naturels du territoire, les 27 000 km de pistes cyclables, les 243 villages fleuris, les 3 villes d'art (Mulhouse, Sélestat et Colmar), les cinq plus beaux villages de France et les deux villages préférés des Français, les 13 jardins remarquables, les 119 communes viticoles et leurs 51 grands crus, les 12 parcours de golf et les 102 campings. À noter que les touristes de plus de 50 ans représentent 55 % des visiteurs, et que le territoire Alsace est le seul à enregistrer autant de nuitées en août qu'en décembre.

La route des vins au patrimoine mondial de l'UNESCO ?

Autre challenge pour les mois à venir : L'ADT souhaite inscrire la Route des vins d'Alsace au patrimoine mondial de l'UNESCO (Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture).

Source : Extraits du journal quotidien l'Alsace, 28 juin 2017

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 8 / 12

ANNEXE 5 - Le label fait maison

DÉFINITION DU LABEL FAIT MAISON

C'est un signe officiel permettant aux clients d'un restaurant d'identifier les plats cuisinés sur place à partir de produits bruts. Ils permettent donc une meilleure information du consommateur qui pourra alors distinguer un plat « fait maison » d'un plat industriel (plat préparé) simplement réchauffé en cuisine.

Source : droit-finances.commentcamarche.net

CONDITIONS D'UTILISATION

Seuls les restaurateurs qui proposent des plats *faits maison* (en partie ou sur la totalité de la carte) peuvent afficher le logo et/ou la mention désignant le *fait maison*.

Que ce soit pour la mention légale ou pour le logo, c'est le restaurateur qui en choisit l'emplacement, à condition qu'ils soient placés de manière à être visibles pour la clientèle. Cela peut être sur tous les supports d'information du restaurant : menus, cartes, ardoise, vitrine, porte d'entrée, éventuellement site internet, avec etc.

Logo « fait maison ».



Source : www.service-public.fr

ANNEXE 6 - Investissement et financement

Coût des travaux d'agrandissement (mise en service le 1^{er} janvier 2018)

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| - Pose d'une dalle en béton | 3 000 € HT (amortissement sur 20 ans) |
| - Revêtement sol | 2 480 € HT (amortissement sur 10 ans) |
| - Revêtement des murs et plafonds | 7 600 € HT (amortissement sur 5 ans) |
| - Électricité | 1 820 € HT (amortissement sur 10 ans) |
| - Chauffage et plomberie | 2 300 € HT (amortissement sur 10 ans) |

Le coût d'acquisition du mobilier et de la décoration s'élève à 3 000 € HT (amortissement sur 10 ans, mise en service le 1^{er} mars 2018).

Toutes les immobilisations sont amorties selon le mode linéaire.

Une partie des travaux sera financée par un emprunt de 10 000 € auprès du Crédit Mutuel à un taux d'intérêt de 1,25 % sur 10 ans (remboursement par annuités constantes d'un montant de 1 070 €).

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 9 / 12

ANNEXE 7 - Projet d'embauche d'un nouveau serveur

L'embauche d'un serveur supplémentaire, en contrat à durée indéterminée, sur la base de 39 h hebdomadaires, sera nécessaire à compter du 1^{er} janvier 2018 pour gérer la nouvelle salle de restauration.

- Salaire de base : taux horaire de 10 €.
- Durée de travail mensuelle : 151,67 h.
- Les heures supplémentaires effectuées au-delà de la durée légale, majorées de 10 %, sont mensualisées soit 17,33 h par mois.
- Avantages en nature : 22 repas à 3,54 €.
- Indemnité compensatrice : 22 repas à 3,54 €.
- Taux moyen des cotisations salariales : 23 % du salaire brut.
- Taux moyen des cotisations patronales : 42 % du salaire brut.

ANNEXE 8 - Prévisions pour 2018

- Compte tenu de la hausse de fréquentation attendue et d'une légère augmentation du ticket moyen, le chiffre d'affaires hors taxe 2018 devrait être supérieur de 32,60 % par rapport à l'année précédente.
- Le ratio matières objectif pour 2018 passe à 31 % du chiffre d'affaires hors taxe.
- L'augmentation de l'activité nécessitera un recours à des heures supplémentaires qui engendrera à lui seul une augmentation de la masse salariale de 5 %.
De plus, il faut tenir compte de l'embauche d'un nouveau serveur (utiliser le coût calculé dans la question 2.3).
- Les frais généraux vont représenter 16 % du chiffre d'affaires hors taxe 2018.
- Au niveau des coûts d'occupation, les dotations aux amortissements augmenteront de 3 000 euros par rapport à 2017 en raison principalement des travaux d'agrandissement envisagés. Le total des intérêts des emprunts passera à 5 150 € en 2018.

ANNEXE 9 - Ratios moyens en restauration traditionnelle

Ratios	% du CA HT
Ratio matières	30 %
Ratio personnel	40 %
Ratio frais généraux	10-15 %
Ratio coûts d'occupation	10-12 %

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 10 / 12

Annexe à rendre avec la copie

ANNEXE A - Tableau d'amortissement de l'emprunt

Tableau d'amortissement de l'emprunt				
Années	Capital restant à rembourser	Intérêts	Amortissements de l'emprunt	Annuités constantes
2018				1 070
2019				1 070
etc.				

ANNEXE B - Tableau de calcul de l'augmentation des coûts d'occupation pour 2018

Postes	Détail des calculs	Montant en €
Dotations aux amortissements :		
- Dalle en béton		150
- Revêtement sol		248
- Revêtement murs et plafonds		
- Électricité		
- Chauffage, plomberie		
- Mobilier et décoration		
Intérêts des emprunts		
AUGMENTATION TOTALE		

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 11 / 12

Annexe à rendre avec la copie

ANNEXE C - Tableau de gestion prévisionnel pour 2018

Tableau de gestion prévisionnel (arrondir à l'unité la plus proche)				
Éléments	Exercice 2017		Prévisions 2018	
	En €	En %	En €	En %
Chiffre d'affaires HT	504 000	100		
Coût matières consommées	161 280	32		
Marge brute	342 720	68		
Charges de personnel	176 400	35		
Marge sur coût principal	166 320	33		
Frais généraux	90 720	18		
Résultat brut d'exploitation	75 600	15		
Coûts d'occupation :	 			
- Dotations aux amortissements	20 160	4		
- Intérêts des emprunts	5 040	1		
Résultat courant avant impôts	50 400	10		

Justification des calculs (montants en €) pour 2018 :

- Charges de personnel :
- Frais généraux :

Session 2018	Examen : Baccalauréat technologique	Spécialité : STHR	
SUJET	ÉPREUVE : Économie et gestion hôtelière		
18EGHNDPO1	Durée : 4 heures	Coefficient : 7	Page 12 / 12