



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - Bac STHR - Économie et gestion hôtelière - Session 2022

Correction du BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE - SESSION 2022

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

Matière : ÉCONOMIE ET GESTION HÔTELIÈRE

Durée : 4 heures

Coefficient : 16

Correction exercice par exercice

DOSSIER 1 - PRÉVOIR L'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

Ce dossier vise à effectuer un bilan de l'activité du restaurant pour 2021 et à établir des prévisions pour 2022.

1.1 Repérer et interpréter le taux de profitabilité du restaurant « Le Cormier » en 2021.

Le **taux de profitabilité** (ou taux de rendement) se calcule avec la formule suivante :

$$\text{Taux de profitabilité} = (\text{Résultat brut d'exploitation} / \text{Chiffre d'affaires HT}) \times 100$$

Pour notre cas :

$$\text{Taux de profitabilité} = (85\,428 / 341\,712) \times 100 = 25 \% \text{ (arrondi au centième)}$$

Ce taux est conforme à la moyenne du secteur (15 % à 25 %). En 2021, il indique une bonne gestion malgré la crise.

Le taux de profitabilité du restaurant « Le Cormier » en 2021 est de 25 %.

1.2 Analyser la performance économique de l'établissement pour l'année 2021.

Pour une analyse complète, il est nécessaire de considérer plusieurs indicateurs :

- **Chiffre d'affaires**
- **Coût matières**
- **Coût personnel**
- **Résultat brut d'exploitation**

En conclusion, la performance économique du restaurant est globalement satisfaisante bien qu'il y ait encore des marges d'amélioration.

La performance économique de 2021 est jugée satisfaisante avec un résultat brut d'exploitation de 85 428 €.

1.3 Compléter le tableau prévisionnel de répartition des charges pour 2022 (annexe A à rendre avec la copie).

Pour 2022, nous devons ventiler les charges suivantes :

- Coût matières : 245 280 € (directement fourni)
- Charges de personnel : 210 240 € (directement fourni)
- Frais généraux : 114 096 € (directement fourni)
- Coûts d'occupation : 61 900 € (directement fourni)

Vérifions que la somme totale respecte le montant :

$$\text{Total} = 245\,280 + 210\,240 + 114\,096 + 61\,900 = 631\,516 \text{ €}$$

Cette somme est correcte et est conforme au tableau à remplir.

Le tableau prévisionnel de répartition des charges pour 2022 a été complété correctement (Total : 631 516 €).

1.4 Présenter le compte de résultat par variabilité prévisionnel (annexe B à rendre avec la copie).

Pour 2022, nous devons estimer les valeurs suivantes :

- Chiffre d'affaires
- Charges variables

$$\text{Charges variables} = \text{Coût matières à } 245\,280 \text{ €} + 30\% \text{ des frais généraux (30 \% de } 114\,096 \text{ €} = 34\,229 \text{ €}) = 279\,509 \text{ €}$$

- Marge sur charges variables
- Charges fixes
- Résultat courant avant impôts

Le compte de résultat prévisionnel présente un résultat courant avant impôts de 102 431 €.

1.5 Calculer le seuil de rentabilité en valeur (arrondi à l'euro) et en nombre de couverts.

Seuil de rentabilité (SR) se calcule comme suit :

$$\text{SR (valeur)} = \text{Charges fixes} / \text{Taux de marge sur coût variable}$$

Avec Charges fixes : 272 140 € et Taux de marge = $374\,571 / 654\,080 = 57\%$:

$$\text{SR} = 272\,140 / 0.57 = 477\,012 \text{ €}.$$

Pour le seuil en nombre de couverts : SR / Ticket moyen (32 €) :

$$\text{Couverts} = 477\,012 / 32 = 14\,906$$

Le seuil de rentabilité est de 477 012 € en valeur et de 14 906 couverts.

1.6 Conclure sur ces prévisions d'activité pour le restaurant « Le Cormier ».

Les prévisions d'activité pour 2022 montrent une reprise significative par rapport à 2021, avec une intention de croissance des revenus. Les prévisions sont basées sur un taux de fréquentation raisonnable de 70% et devraient permettre une meilleure stabilité financière.

Les prévisions d'activité pour 2022 sont prometteuses avec un seuil de rentabilité atteignable et un potentiel de croissance.

DOSSIER 2 - REPENSER LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

Ce dossier aborde les défis que rencontrent les époux TOUZET concernant la gestion de leur personnel.

2.1 Indiquer trois propositions qui peuvent être faites à Carole pour la motiver à rester dans l'entreprise.

- **Proposer une participation aux bénéfices ou des primes.**
- **Offrir un aménagement des horaires qui respecte sa vie familiale.**
- **Proposer une formation pour le développement de ses compétences.**

Propositions : primes, aménagement des horaires, et formation.

2.2 Proposer le mode de rupture du contrat de travail à privilégier pour le couple TOUZET dans cette situation. Justifier le choix.

Il serait préférable d'opter pour la rupture conventionnelle, car elle permet une séparation amiable et garantit des droits à Carole, tels que les indemnités de chômage. Cela préserve l'estime et la relation entre elle et les TOUZET.

Le mode de rupture recommandé est la rupture conventionnelle, en raison de ses avantages pour les deux parties.

2.3 Préciser si la réglementation en matière de temps de travail est respectée au sein du restaurant « Le Cormier ». Justifier la réponse.

D'après le planning fourni (Annexe 4), il est visible que :

- **Les heures de travail ne dépassent pas les 11h 30 par jour par serveur.**
- **Le repos de 11 heures entre les journées est respecté.**
- **Les salariés ont leurs deux jours de repos dans la semaine.**

La réglementation en matière de temps de travail est respectée au restaurant « Le Cormier ».

2.4 Analyser la performance sociale actuelle de l'établissement.

La performance sociale se reflète dans l'engagement et le bien-être des employés. Les témoignages indiquent une équipe qui valorise le travail en commun mais confrontée à de réelles difficultés lors de remplacements. Il est crucial d'offrir des conditions de travail meilleures, des revalorisations salariales et des occasions de formation.

La performance sociale actuelle est à améliorer compte tenu des conditions de travail et des aspirations des employés.

2.5 Proposer en les justifiant trois actions à mettre en œuvre pour faire évoluer la politique des ressources humaines du restaurant « Le Cormier ».

- **Mettre en place un tableau de suivi des heures travaillées pour éviter des décalages.**

- Développer un système de prime de fidélité pour les employés anciens.
- Offrir des opportunités d'évolution de carrière à travers une formation continue.

Propositions : tableau de suivi des heures, primes de fidélité, et formation continue.

2.6 Présenter les atouts et les limites de cette nouvelle politique des ressources humaines pour la performance de l'établissement.

Les atouts comprennent un meilleur engagement des salariés, le développement de leurs compétences et une réduction du turnover. Cependant, les limites peuvent inclure des coûts supplémentaires pour la formation et une gestion plus complexe des ressources humaines.

Atouts : engagement et développement des compétences. Limites : coûts et complexité de gestion.

DOSSIER 3 - PROPOSER UNE NOUVELLE OFFRE ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE

Ce dossier explore l'idée d'un abonnement pour fidéliser la clientèle.

3.1 Indiquer une des obligations de chacune des parties issues du contrat d'abonnement.

L'établissement doit fournir un service de qualité et à la hauteur des attentes du client, tandis que le client doit respecter la durée de validité de l'abonnement et effectuer un paiement régulier.

Obligation : L'établissement doit assurer la qualité du service, le client doit effectuer les paiements dus.

3.2 Lister les éléments à prendre en compte par monsieur et madame TOUZET pour fixer le prix de leur abonnement.

- Coût des matières premières utilisées pour les repas.
- Nombre de couverts prévus par jour et la fréquence d'utilisation de l'abonnement.
- Concurrence et offres similaires sur le marché.
- Coûts fixes et variables liés au personnel et à la gestion de l'offre.

Éléments à considérer : coût des matières, prévision de la fréquentation, analyse des concurrents et des coûts.

3.3 Présenter les intérêts et les limites du lancement de l'offre abonnement pour le restaurant. Justifier les réponses.

Les intérêts de l'abonnement incluent une fidélisation accrue de la clientèle et une stabilisation des revenus. Toutefois, des limites existent, telles que la possibilité d'apporter moins de profits qu'un service standard, si mal géré, et la complexité de gestion des abonnements et des attentes des clients.

Intérêts : fidélisation et stabilisation des revenus. Limites : rentabilité incertaine et gestion complexe.

3.4 Proposer trois actions de communication à développer pour faire connaître la nouvelle offre d'abonnement. Justifier les choix.

- Utiliser les réseaux sociaux pour toucher une audience plus jeune et dynamique.
- Créer des affiches à l'intérieur et à l'extérieur du restaurant pour capter l'attention des clients existants.
- Organiser un événement promotionnel pour présenter l'offre et encourager les inscriptions via un tarif préférentiel temporaire.

Actions de communication : réseaux sociaux, affiches, et événement promotionnel.

3.5 Préciser comment l'offre d'abonnement peut faciliter la constitution d'un fichier client.

L'abonnement nécessitera une collecte de données clients importantes (noms, préférences alimentaires, contacts), facilitant ainsi la création d'un fichier client robuste.

L'offre d'abonnement permettra une collecte systématique de données pour établir un fichier client complet.

3.6 Indiquer en quoi la mise en place d'une solution CRM permet de répondre aux attentes de la clientèle du restaurant.

La solution CRM permet de gérer efficacement la relation client, de suivre leurs préférences et de personnaliser les communications, répondant ainsi à leurs attentes.

Le CRM améliore la personnalisation de l'expérience client, répondant mieux à leurs besoins.

3.7 Présenter les bénéfices et les contraintes liés à la mise en place de la solution CRM pour le restaurant « Le Cormier ». Conclure.

Les bénéfices incluent une meilleure connaissance client et une optimisation des offres, améliorant la fidélité. Les contraintes sont liées aux coûts d'installation et de maintenance ainsi qu'à la nécessité de former le personnel.

Bénéfices : meilleure connaissance client. Contraintes : coûts et nécessité de formation.

En conclusion, la mise en place d'un CRM est bénéfique mais demande un investissement initial significatif.

Méthodologie et conseils

Conseils pratiques pour l'épreuve :

- **Gestion du temps** : Prévoir une répartition du temps pour chaque partie pour ne pas être débordé.
- **Données financières** : Soyez précis dans les calculs d'indicateurs économiques et vérifiez l'exactitude des données.
- **Argumentation** : Chaque réponse doit être justifiée par des données ou des connaissances spécifiques.
- **Structure des réponses** : Adoptez une structure claire pour chaque question, en utilisant des titres pour une meilleure lisibilité.
- **Relecture** : N'oubliez pas de relire vos réponses pour corriger des erreurs éventuelles et améliorer la clarté.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.