

CONCOURS GÉNÉRAL DES LYCÉES
SESSION 2011

TECHNOLOGIES ET GESTION HÔTELIÈRES
(Classes de terminale série hôtelière)

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ
Durée : 5 heures

Sujet :

«Par qui et comment est appréciée la performance d'une entreprise de restauration ?»

La performance est abordée dans sa dimension économique, commerciale, professionnelle, sociale, environnementale et éthique.

Vous traitez ce sujet à l'aide de vos **connaissances personnelles** et de la documentation fournie en annexes. Vous veillez à illustrer vos propos à l'aide de **vosre expérience** et de votre culture professionnelle.

Dossier documentaire :

Annexe 1 : La problématique générale de la performance

Annexe 2 : Comptes de résultat de gestion types par ticket moyen en 2008

Annexe 3 : La valeur économique du bien-être

Annexe 4 : La théorie du ON/OFF

Annexe 5 : De nouveaux enjeux en matière de formation

Annexe 6 : Le chimiste est-il fou de « transformer la matière » ? La chimie fait peur ; en avons-nous trop ?

Annexe 7 : Les dessous peu appétissants de la cuisine moléculaire

Annexe 1 : La problématique générale de la performance :

« - l'économie consiste à se procurer les ressources au moindre coût ;
 - l'efficacité est le fait de maximiser la quantité obtenue de produits ou de services à partir d'une quantité donnée de ressources : la rentabilité (rapport d'un bénéfice à des capitaux investis) en est un exemple, la productivité (rapport d'un volume obtenu à un volume consommé) en est un autre (on rappellera que l'efficiency était le maître mot du taylorisme, et qu'il n'était même plus traduit en français dans les textes des années 1920) ;
 - l'efficacité est le fait de réaliser les objectifs et les finalités poursuivis. »
 Source : Henry BOUQUIN, *Le contrôle de gestion*, PUF, 8^{ème} édition, page 75

Annexe 2 : Comptes de résultat de gestion types par ticket moyen en 2008

Ticket moyen	6 € à 15 €	15 € à 20 €	20 € à 28 €	> à 28 €
Chiffre d'affaires HTSC	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Matières consommées	27,20%	30,80%	32,60%	31,80%
Marge brute	72,80%	69,20%	67,40%	68,20%
Charges de personnel	31,20%	33,20%	29,90%	34,00%
Marge sur activité	41,60%	36,00%	37,50%	34,20%
Fourniture/entretien/énergie	7,50%	6,70%	6,80%	5,70%
Publicité	2,20%	1,90%	1,30%	1,00%
Administration	6,70%	7,60%	7,90%	5,80%
Résultat brut d'exploitation (RBE)	25,20%	19,80%	21,50%	21,70%
Coûts d'occupation	13,10%	10,20%	11,60%	10,10%
Résultat courant de gestion	12,10%	9,60%	9,90%	11,60%
Rémunération exploitant et/ou conjoint	0,80%	1,50%	0,30%	1,10%
Charges et produits exceptionnels	2,20%	0,90%	1,40%	1,60%
Résultat net comptable	9,10%	7,20%	8,20%	8,90%

Source : KPMG Entreprises-Stratégies Management/Tourisme-Hôtellerie-Loisirs - KPMG - *L'industrie hôtelière française* – 2009

Annexe 3 : La valeur économique du bien-être

Au tableau d'honneur du bien-être, les 30 lauréates 2009 de l'Institut Great Place to Work (Danone, Microsoft, Nature et Découverte, Leroy Merlin, Mars...) combinent performances économiques et sociales. Selon les données de l'Institut, sur l'exercice 2008, elles ont connu une croissance plus rapide que la moyenne nationale (+ 7%, contre 3 à 6%), elles ont deux fois plus innové et ont créé nettement plus d'emplois. Leurs effectifs ont augmenté de 12%, pour seulement 0,6% en France. Bonne nouvelle ! La valeur boursière est aussi dopée par les politiques de bien-être. Entre 1998 et 2002, les lauréates du classement américain ont vu leurs actions monter de 9,86%, pour seulement 0,56% pour les firmes du S&P 500.

Source : *Courrier Cadres* – avril 2010 – extrait de l'article « Au travail, bien-être rime avec performance »

Annexe 4 : La théorie du ON/OFF

Pour le collaborateur, instaurer une relation égalitaire avec le client repose donc sur différents outils, les mots, les gestes, le bon positionnement.

Un barman qui accueille un hôte en lui disant d'un ton souriant : « Bonsoir Monsieur. Je suis Xavier, votre barman, que puis-je vous offrir ? » crée immédiatement un état d'esprit positif. Chaleureusement accueilli, son hôte a le sentiment que Xavier va effectivement tout mettre en œuvre pour bien le servir.

Un bagagiste qui veut prendre le trolley d'un client n'hésite pas à le lui dire : « Bonjour Monsieur. Soyez-le bienvenu. Laissez-moi prendre votre valise. » Et il accompagne sa phrase d'un geste significatif destiné à prouver que cela fait partie de sa mission et qu'il n'agit pas uniquement pour le pourboire. S'il s'était contenté de demander « Puis je prendre votre valise ? », il y a fort à parier que le client aurait refusé.

Une vendeuse qui accueille une cliente en allant vers elle avec une phrase telle que : « Bonjour Madame. Soyez la bienvenue. Puis-je vous offrir une boisson chaude ou un rafraîchissement ? » cumule les atouts. Souhaiter la bienvenue en faisant la tête est difficile : la notion de sincérité est donc crédibilisée. La cliente ne peut se sentir agressée, au contraire, elle est plutôt agréablement surprise. Dans les deux cas de figure, qu'elle accepte la boisson (« Volontiers, merci »), ou la refuse (« Non, merci »), elle remercie. Or la civilité du service se mesure notamment au nombre de « merci » que prononce un client. Enfin, le terme « bienvenue » donne le ton sur lequel l'échange va se passer : il permet de sortir du contexte purement commercial (OFF) en privilégiant l'humain (ON).

Source : Erik PEREY, Lionel MEYER, - *Luxury Attitude* – MAXIMA Lurent du Mesnil Editeur – 2009 – pages 96 et 97

Annexe 5 : De nouveaux enjeux en matière de formation

Attractivité

La formation se doit, en premier lieu, d'être plus attractive afin de répondre au défi du recrutement. La faiblesse du niveau moyen de rémunération, en comparaison avec d'autres secteurs, les difficultés de logement permanent et temporaire, le déficit d'image, la pénibilité des conditions de travail sont autant de points à prendre en considération pour améliorer la fidélisation des employés. Les opportunités, au niveau de la formation continue, doivent être mieux connues et davantage utilisées pour faire en sorte que des parcours professionnels plus intéressants puissent être construits à l'aide des différents dispositifs, et notamment à travers le développement du contrat de professionnalisation.

On ne peut se résoudre à constater que le secteur de l'hôtellerie et de la restauration se démarque autant des autres secteurs : seuls 21,2% y restent plus de 10 ans contre 38,3% dans l'ensemble des secteurs. Le nombre de démissions en cours de contrat est également important (29,2% contre 16,2% dans les autres secteurs en 2004) [...]

Réactivité

Les parcours de formation doivent aussi être plus réactifs afin de mieux prendre en compte et plus rapidement l'évolution de la demande (savoir-être, accueil, langues, place croissante des nouvelles technologies, montée en puissance de nouvelles formules type sandwicherie) et, donc, de mieux répondre aux besoins des entreprises.

Les compétences requises doivent être renouvelées. Les emplois ne sont plus uniquement centrés sur les techniques de production ou de service, mais mobilisent des compétences transversales d'animation, de gestion, de relations humaines, commerciales ou encore de marketing. [...]

Ouverture

Les formations préparant aux métiers de la restauration devront également, à l'avenir être plus ouvertes sur de nouveaux publics et, notamment, les élèves des lycées généraux ou les étudiants en phase de réorientation.

Il s'agit d'attirer des profils nouveaux aux qualifications de plus en plus élevées, et de répondre ainsi au « défi de la valeur ajoutée » : la productivité est nettement plus faible dans la restauration que dans l'hôtellerie. Une réflexion importante est à mener autour de la création d'activités à plus forte valeur ajoutée. [...]

Source : Rapport « Marcon » pour la formation en alternance - février 2010

Annexe 6 : Le chimiste est-il fou de « transformer la matière » ? La chimie fait peur ; en avons-nous trop ?

Au contraire, nous en manquons cruellement... mais on ne peut admettre cette idée provocatrice que si l'on comprend que la chimie est une science, c'est-à-dire la recherche des mécanismes de phénomènes, ceux qui résultent de réarrangements d'atomes.

La chimie n'est ni « les pesticides », ni « les additifs », ni « la pollution », ni les gaz de combat... Ceux qui soutiendraient de telles idées se tromperaient, et se tromperaient de combat, confondant la science et ses applications technologiques ou techniques.

Nous n'aurons un environnement plus sain que si les chimistes produisent des connaissances nouvelles, qui seront ensuite utilisées par l'industrie pour mettre au point des pesticides plus spécifiques, des carburants plus propres, des matériaux plus durables... Nous n'aurons un monde « meilleur » que si nous faisons mieux comprendre aux étudiants l'intérêt de la technologie, et ses relations avec la science, sans dévaloriser l'un pour valoriser l'autre. Nous n'aurons un monde plus éclairé que si nous faisons partager des idées fortes produites par des hommes et des femmes de talents : les grands chimistes du passé.

Reconnaissons enfin que l'être humain ne cesse de lutter contre la nature, par les connaissances qu'il dégage, notamment en chimie. L'artificiel ? Et si c'était le propre de l'homme, opposé à la nature contre laquelle nous sommes sans cesse obligés de lutter ?

Source : communiqué de presse publié à l'occasion de la sortie du livre d'Hervé THIS « La Sagesse du chimiste » - 2009
L'œil neuf éditions -94, rue de l'Amiral Mouchez - 75014 Paris

Annexe 7 : Les dessous peu appétissants de la cuisine moléculaire

[...] Ainsi, plusieurs événements récents ont secoué le microcosme de la gastronomie high-tech : le chef barcelonais Santi Santamaria, 3 étoiles au Michelin, s'en prend à son collègue Ferran Adrià en l'accusant d'empoisonner ses clients avec des produits chimiques. La polémique enfle encore lorsque le très réputé et étoilé « Fat Duck », le restaurant londonien du chef Heston Blumenthal, autre lieutenant de la cuisine moléculaire, doit fermer après que plus de 500 clients se sont plaints de vomissements et de diarrhées. Le scandale envahit ensuite l'Italie, où les forces de l'ordre saisissent, au cours d'une enquête très médiatisée, plus de 600 emballages d'additifs chimiques utilisés dans une centaine de restaurants moléculaires, substances faussement étiquetées comme « produits naturels ». Enfin, en Allemagne, un cuisinier amateur se blesse grièvement et est amputé de ses deux mains en manipulant de l'azote liquide pour une recette...

La cuisine moléculaire fait-elle l'objet d'une psychose injustifiée ou y a-t-il de vraies raisons de s'inquiéter? Qu'est-ce qui se cache derrière les effets visuels spectaculaires et les méli-mélo de goûts et de textures que nous servent les grands metteurs en scène de cette mystérieuse cuisine atomisée, dynamisée, déconstruite et reconstruite à grands renforts de poudres et d'additifs ? [...]

Source : Les dessous peu appétissants de la cuisine moléculaire – Jörg ZIPPRICK – FAVRE 2009