

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- maîtriser les connaissances relatives à :
  - . la politique et/ou la stratégie de l'entreprise hôtelière ;
  - . l'analyse du marché hôtelier ;
  - . la connaissance du consommateur et son comportement ;
  - . l'ensemble des variables mercatiques, prises isolément ou intégrées au plan de marchéage ;
- mobiliser ses connaissances pour exploiter le ou les documents qui lui sont fournis ;
- illustrer ses connaissances par des exemples récents tirés de l'environnement professionnel hôtelier et touristique ;
- communiquer avec la commission d'interrogation.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle comporte les phases suivantes :

- remise au candidat d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné de questions d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- exposé sur le thème d'étude (15 minutes maximum) ;
- interrogation.

## **SUJET n° 18**

### **Thème : proposer un nouveau concept**

À l'aide de vos connaissances théoriques et pratiques, de votre culture mercatique, de vos acquis professionnels et de la documentation jointe, il vous est demandé de présenter un exposé structuré répondant aux travaux à faire ci-dessous. Vous les traiterez dans l'ordre qui vous convient. Les explications de vocabulaire seront, dans la mesure du possible, intégrées à votre exposé.

- Exploitez le document fourni en annexe et présentez-le de façon structurée, dans le cadre du thème proposé.
- Pourquoi l'innovation est importante pour un hôtelier-restaurateur ? Comment développer cette innovation ?
- Expliquez et illustrez les termes et/ou expressions suivants :
  - personnel en contact,
  - image,
  - protection de la marque.

Session 2018	EXAMEN		Durée	30 min
	<b>BTS Hôtellerie - Restauration</b>	<b>Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL		<b>SUJET 18</b>	<b>1/2</b>

## ANNEXE SUJET n° 18

Thème : proposer un nouveau concept

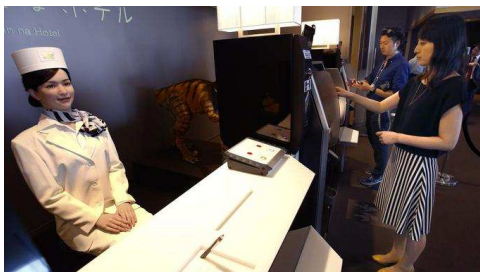
### Document 1 : dans les hôtels japonais, les robots remplacent déjà les employés

Source : site [lefigaro.fr](http://lefigaro.fr), le 27/07/2017

### Document 2 : ce restaurant a remplacé ses serveurs par des montagnes russes

Source : site [Bfmbusiness.bfmtv.com](http://Bfmbusiness.bfmtv.com), le 25/06/2016

### Document 1 : dans les hôtels japonais, les robots remplacent déjà les employés



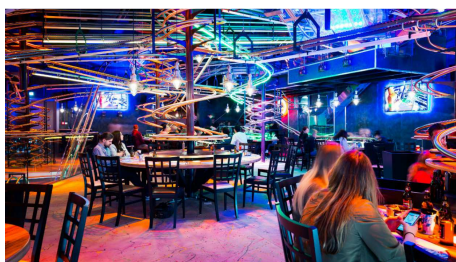
À Urayasu, près de Tokyo, 140 robots et machines « travaillent » dans les six étages de l'hôtel Henn na. Ramassage des ordures, machines porteuses de valises, robots multilingues pour permettre aux clients de s'enregistrer : tout est fait pour accueillir les voyageurs dans les meilleures conditions possibles. Chaque chambre est même équipée d'un robot baptisé « Tapia », un « compagnon de vie » conçu par l'entreprise japonaise MJI Robotics et capable de converser. L'établissement, inauguré en mars 2017 et détenu par le groupe H.I.S. - l'une des plus grandes agences de voyage du pays -, compte une centaine de chambres. Mais avec la présence des robots, seuls sept employés sont nécessaires. Le prix d'une nuit d'hôtel s'élève à 17.000 yens, soit l'équivalent de 130 euros.

Et la robotisation des hôtels tend à s'étendre dans l'archipel nippon. Dans le premier hôtel géré par des robots, ouvert en 2015 et situé près de Nagasaki, les employés humains se font tout aussi rares. Une concierge humanoïde accueille les clients en japonais tandis que son collègue, un dinosaure robot, indique, en anglais ou en japonais, comment s'enregistrer. Mis à part le système de surveillance et le changement des draps, qui restent assurés par des employés humains, les robots s'occupent de tout. Autre particularité, l'hôtel - également détenu par H.I.S. - n'utilise pas de clés pour les chambres, mais un système de reconnaissance faciale.

Au Japon, les robots constituent une innovation cruciale. Car si l'intelligence artificielle et la robotisation ne cessent de se développer dans plusieurs pans de l'économie, c'est notamment pour compenser la raréfaction massive des travailleurs que subit l'archipel. (...)

*Emmanuelle Oersterle*

### Document 2 : ce restaurant a remplacé ses serveurs par des montagnes russes



Lancé en 2007 à Nuremberg, cet établissement utilise un système de rails pour servir les plats à ses clients. Un concept qui fait fureur. Le Rollercoaster Restaurant a, depuis, ouvert huit autres adresses, dont une partie à l'étranger.

Les robots vont-ils remplacer les serveurs ? La restauration pourrait, en tout cas, être un des premiers secteurs du tertiaire à subir le remplacement de l'homme par des machines. Ce restaurant a mis au point un système de rails qui permet aux plats de passer directement de la cuisine aux tables. Les plats commandés par les clients sont servis dans des sortes de petites cocottes pour éviter les accidents. Et si la cuisine est des plus basiques (spaghettis, hamburgers, viande grillée...) le concept plait. À tel point que la société HeineMack à l'origine du restaurant, a décidé en 2010 de le franchiser. L'établissement d'origine, fermé au public, sert désormais à former les futurs franchisés.

Aujourd'hui, Rollercoaster Restaurant se développe dans le monde.

Session 2018	EXAMEN	Durée	30 min
	<b>BTS Hôtellerie - Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>	Coefficient	2
ÉPREUVE	Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière ORAL	<b>SUJET 18</b>	<b>2/2</b>