

Session 2021

Concours général des lycées

Spécialité

**Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la
Restauration (STHR)**

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE STHR

Épreuve pratique de STHR

Deuxième partie :

Domaine des Sciences et Technologies des Services (STS)

Durée : 3 heures

Documents et matériels utilisés :

- Calculatrice à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire 99-186 du 16/11/99);
- Mallette et petits matériels de cuisine (mallette à couteaux ...).

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

SESSION	Concours général des lycées - STHR – Epreuve pratique	Durée	3 heures
2021	Partie STS		1 / 8

CGL STHR - Épreuve d'admission

Domaine des STS

La partie de l'épreuve pratique du domaine des sciences et technologies des services se déroule en deux temps consécutifs :

- Une première partie écrite d'une heure pour laquelle vous devez composer sur une copie d'examen ;
- Une deuxième partie pratique de deux heures.

Le sujet devra être impérativement rendu à l'issue de l'épreuve.

Dynamiser son offre commerciale en hôtellerie restauration

Situé à Saint-Maxime, dans le golf de Saint-Tropez, l'hôtel Sanmadra*** est un établissement familial appartenant à la famille Di Pietro depuis 5 générations.



Marco Di Pietro vient de succéder à son père. Il assure la direction de l'hôtel Sanmadra*** depuis le début de l'année 2021. Diplômé d'une école hôtelière, il a fait ses armes au sein du groupe ACCOR, en particulier dans les hôtels Mercure.

À 40 ans, Marco Di Pietro souhaite, maintenant, se consacrer à l'entreprise familiale tout en lui faisant bénéficier de ce qu'il a pu mettre en œuvre précédemment. Il envisage, globalement, de dynamiser l'offre commerciale ce qui passe par une modernisation des locaux et des chambres de l'hôtel. Il souhaite également insuffler une vraie dynamique commerciale tout en revalorisant les prestations en vue d'un prochain classement hôtelier en 4****.

Dans un premier temps, la modernisation de l'établissement consiste, entre autres, à d'importants travaux de rénovation et d'aménagement dont la partie la plus visible porte sur 8 nouvelles chambres premium inaugurées et disponibles à la location à partir du 12 juillet.

Documents disponibles :

- Annexe 1 – Fiche signalétique de l'établissement
- Annexe 2 – Photographie d'un office d'étages
- Annexe 3 – Méthode d'élaboration du champagne (à rendre avec la copie)
- Annexe 4 – Échantillons

SESSION	Concours général des lycées - STHR – Epreuve pratique	Durée	3 heures
2021	Partie STS		2 / 8

PARTIE ÉCRITE – DURÉE : 1 HEURE.

Vous disposez d'une heure pour prendre connaissance du sujet et réaliser le travail demandé. En fin d'heure, votre copie sera ramassée et vous ne pourrez plus y avoir accès.

Pour un hôtel, passer de trois à quatre étoiles implique d'asseoir la qualité de service tout en montant en gamme au niveau des prestations délivrées.

1. La qualité perçue

Marco Di Pietro souhaite faire un bilan de la qualité des prestations de l'établissement. Il prend conseil auprès d'une société d'audit qualité. La société va organiser 2 visites de « clients mystères » et réalisera un audit global de qualité.

En parallèle, il se penche sur la qualité perçue par les clients au niveau de l'hébergement et souhaite réaliser un questionnaire de satisfaction afin de la mesurer.

- 1.1 Concevoir le questionnaire de satisfaction.*
- 1.2 Préciser et justifier les modalités de distribution et de collecte de ce questionnaire.*
- 1.3 Citer un autre outil permettant de collecter l'avis des clients sur la qualité perçue.*

2. Aléas/qualité de service

La direction a pour l'habitude de circuler régulièrement dans les différents services de l'établissement. Ce matin, Marco Di Pietro est monté dans les étages. Depuis l'un des couloirs, il a photographié une scène qui lui semble peu acceptable pour un futur établissement 4 étoiles.

- 2.1 Analyser la situation et en déduire les impacts pour le client.*
- 2.2 Quels sont les risques pour le personnel ?*
- 2.3 Identifier les mesures à mettre en place afin qu'une telle situation ne se reproduise pas.*

3. Développement de l'offre champagne

Afin de répondre aux attentes des clients qui fréquentent les hôtels 4*, une offre « champagne » va être mise en place. Cette prestation nécessite la formation du personnel sur la connaissance produit mais également l'enrichissement de la carte.

- 3.1 Concevoir une fiche d'information du personnel sur la méthode d'élaboration du champagne en complétant l'annexe 4 à rendre avec la copie.*
- 3.2 La direction souhaite changer le champagne vendu à la coupe (11 €). Sélectionner et justifier, parmi l'échantillon donné en annexe, celui qui semble le plus adapté.*
- 3.3 Afin d'aider le personnel de bar dans la commercialisation du champagne, rappeler les caractéristiques essentielles du service : dose à servir, température, type de Champagne, caractéristiques, verrerie.*

SESSION	Concours général des lycées - STHR – Epreuve pratique	Durée	3 heures
2021	Partie STS		3 / 8

Épreuve de STS – partie pratique – Durée : 2 heures

Vous disposez de trente minutes pour prendre connaissance du travail à réaliser dans les trois ateliers prévus par le sujet avec les matériels et éventuellement les produits mis à votre disposition.

Atelier 1 – La valorisation de l’offre au restaurant

Durée : 30 minutes

En concertation avec la cheffe de cuisine, une offre goûter doit être mise en place. Composée d’une assiette de réductions gourmandes elle sera proposée avec une boisson. La boisson chaude privilégiée sera le thé. À l’aide des produits et matériels à disposition, concevoir et présenter cette offre thé.

- 1.1 Sélectionner le thé le plus adapté. Justifier votre choix.
- 1.2 Effectuer la présentation de cette prestation pour une personne.
- 1.3 Justifier les choix effectués pour cette prestation (produit sélectionné, matériel utilisé...).
- 1.4 Pourquoi cette prestation peut-elle créer de la valeur ?
- 1.5 Proposer et justifier une offre « goûter » comprenant mets et boisson adaptée aux enfants de 4 à 12 ans.

Atelier 2 – La commercialisation de l’offre hébergement

Durée : 30 minutes

L’inauguration des chambres premium est prévue pour le 12 juillet avec une occupation possible dès cette date. La direction de l’établissement incite l’équipe de réception à valoriser l’occupation de ces chambres.

- 2.1 Un appel téléphonique est émis. Traiter la demande de l’interlocuteur.
- 2.2 À l’issue de la mise en situation, analyser la prestation réalisée.
- 2.3 Il y a un mois, monsieur/madame Dapesi a réservé une chambre avec un tarif non modifiable non annulable du 20 au 22 juillet 2021. Il/elle contacte ce jour l’hôtel par mail, bien ennuyé, car il ne peut venir à ces dates pour raison professionnelle sérieuse. Comment gérer la situation ? Que répondre à ce client ?
- 2.4 Quels outils de promotion peuvent permettre d’augmenter les réservations des chambres premium ?

Atelier 3 – L’adaptation de l’offre petit déjeuner

Durée : 30 minutes

Un changement de catégorie de l’hôtel implique la mise en place de services supplémentaires notamment le petit déjeuner en chambre ainsi que l’ajout de 2 produits issus de la production régionale ou de l’agriculture biologique sur le buffet.

Monsieur Marco Di Pietro souhaiterait que le petit déjeuner propose des fruits afin de proposer un meilleur équilibre alimentaire à sa clientèle.

- 3.1 Proposer une offre pour le buffet et une autre pour le petit déjeuner servi en chambre correspondant à ses attentes, en sélectionnant des produits parmi ceux mis à disposition.
- 3.2 Comment peut-on limiter les pertes ?
- 3.3 Quels sont les avantages et les limites du service petit déjeuner en chambre ?
- 3.4 Présenter l’organisation et les modalités de la prise de commande de cette prestation.

SESSION	Concours général des lycées - STHR – Epreuve pratique	Durée	3 heures
2021	Partie STS		4 / 8

Annexe 1 – Fiche signalétique de l'établissement

HÔTEL SANMADRA ***	
<p>12 pas de mer 83120 SAINTE-MAXIME +33 – 0X.45.46.47.74 +33 – 0X.45.46.47.73 sanmadra@saintemaxhotel.fr www.hsanmadra.fr</p>	 <p>ANMADRA***</p>
L'HÔTEL	
<p>✓ Nombre de chambres : 67 - 47 chambres classiques (16m²), - 10 chambres famille (23m²), - 8 chambres premium, inaugurées le 12 juillet (25m²), - 2 suites junior (31 m²).</p> <p>La direction a fait le choix que toutes les chambres soient communicantes afin de favoriser la modularité. Les chambres classiques et famille ont une vue mer ou rue. Les chambres premium et suites ont une vue mer.</p> <p>✓ Nombre d'étages : 4 ✓ Nombres d'ascenseurs : 1</p>	<p>✓ Tarifs du 5/07 au 31/08/2021</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chambre classique twin ou double : 140€, supplément vue mer 25€, - Chambre premium : 210€, - Chambre famille : 250€, supplément vue mer 25€, - Junior suite : 305€, - Petit-déjeuner buffet : 12€, - Parking sécurisé : 15€. <p>Les tarifs s'entendent par nuitée, par chambre et non par personne.</p>
PRÉVISION D'ACTIVITÉ ÉTÉ 2021	
<p>75% des chambres sont actuellement réservées. Il reste des chambres disponibles dans toutes les catégories.</p>	<p>✓ Conditions tarifaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - -3% sur les tarifs affichés pour un séjour supérieur ou égal à 7 nuitées successives, - -5% sur les tarifs affichés pour toute réservation modifiable, non annulable non remboursable, - -7% sur les tarifs affichés pour toute réservation avec paiement immédiat, non modifiable non annulable.
SERVICES CLIENTS	
<p>Équipements communs à toutes les chambres :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Climatisation réversible, ✓ Insonorisation double vitrage, ✓ Téléphone direct, ✓ WIFI gratuit, ✓ Télévision grand écran, radio, ✓ Kit bébé gratuit à la demande, ✓ Salle de bain équipée d'une douche à l'italienne avec WC séparés, ✓ Sèche-cheveux, ✓ Lits 90*190 ou 140*190cm, ✓ Produits d'accueil de la marque Perfumi, ✓ Coffre-fort. <p>Services complémentaires en chambre premium :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Terrasse et transat, ✓ Peignoir et chaussons, ✓ Produits de beauté VIP de la marque Perfumi, ✓ Machine Nespresso, ✓ Lit king size, ✓ Possibilité d'un service PDJ continental en chambre au tarif de 12€. 	<p>Restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'Azur : restaurant pour les petits déjeuners buffet, déjeuners et dîners, une carte riche de spécialités méditerranéennes ✓ Maxim's, bar, tea-time et instants goûter <p>Services annexes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 terrain de pétanque ✓ Service pressing en supplément ✓ Bornes de recharge voiture électrique sur réservation

SESSION	Concours général des lycées - STHR – Epreuve pratique	Durée	3 heures
2021	Partie STS		5 / 8

Annexe 2 – Photographie de l'office d'étages



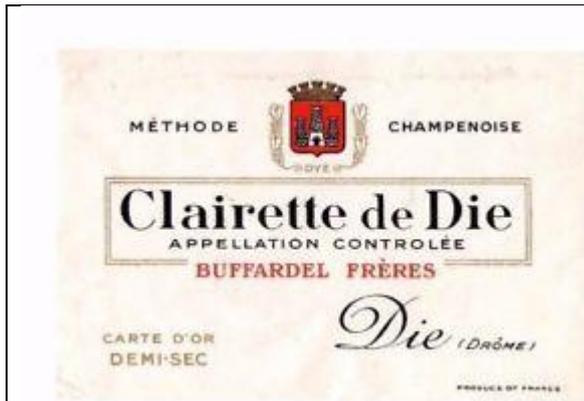
SESSION	Concours général des lycées - STHR – Epreuve pratique	Durée	3 heures
2021	Partie STS		6 / 8

Annexe 3 – Méthode d'élaboration du champagne (à rendre avec la copie)

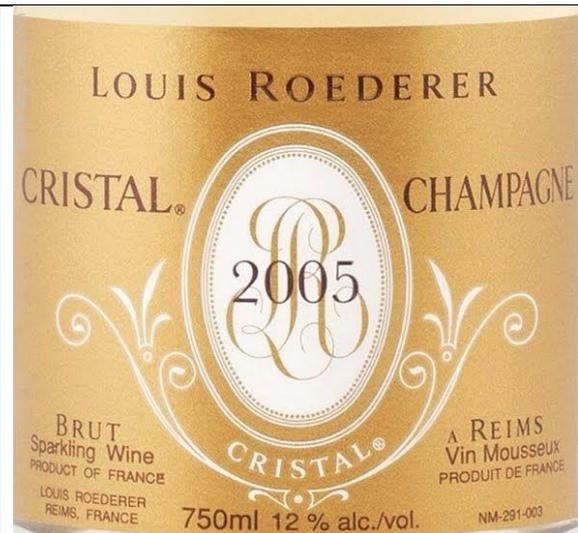
Étape	Description
Vendanges	Obligatoirement effectuées manuellement
Pesée	4000 kilos de raisin = 1 pressoir champenois
Fermentation malo lactique	
	Elle est composée d'un mélange de vin, levures et sucres. Ces éléments donnent lieu à la deuxième fermentation alcoolique en bouteille et à la prise de mousse.
Dégorgement	
	Ajout d'une coiffe qui couvre le bouchon et son muselet souvent muni à la base d'une collerette.

SESSION	Concours général des lycées - STHR – Epreuve pratique	Durée	3 heures
2021	Partie STS		7 / 8

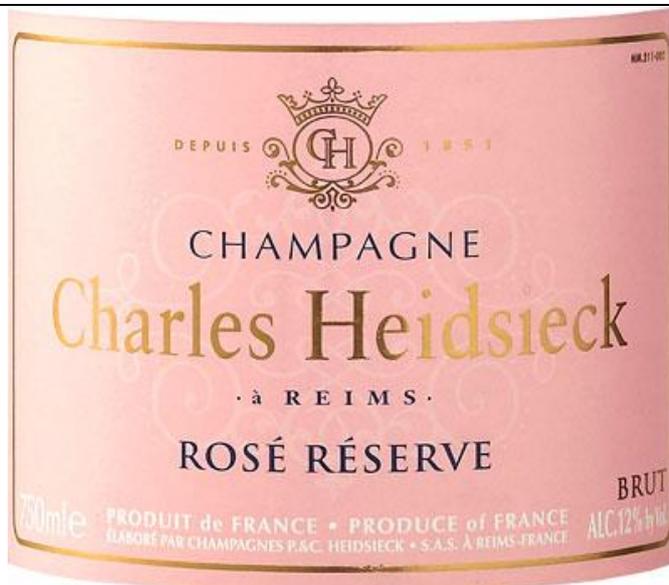
Annexe 4 – Échantillons



Prix de la bouteille : 13€ TTC



Prix de la bouteille : 209€ TTC



Prix de la bouteille : 43 € TTC



Prix de la bouteille : 40 € TTC



Prix de la bouteille : 34€ TTC

SESSION	Concours général des lycées - STHR – Epreuve pratique	Durée	3 heures
2021	Partie STS		8 / 8