

➤ Présentation

À partir de connaissances techniques, professionnelles ou d'ordre plus générales, portant sur le secteur d'activité «Hôtellerie Restauration», les candidats seront amenés à répondre à une série de questions.

Celles-ci porteront sur les domaines suivants : la technologie des services, des arts de la table, de l'hébergement, des sciences appliquées, le management, la gestion et enfin la stratégie mercatique.

L'épreuve est basée sur un QCM (Questions à choix multiples) comportant une série de 40 à 50 questions réparties en 3 sous-parties de difficulté croissante.

Toutes les questions comportent 4 réponses possibles et sont des questions à réponse soit unique, ce qui signifie qu'une seule de ces réponses est correcte, soit multiple : plusieurs réponses sont correctes.

Le calcul de la note finale sur 20 est : $(20 / \text{nombre total de question}) \times \text{nombre de bonnes réponses}$.

➤ Programme

Pour l'ensemble des domaines cités précédemment, le candidat devra maîtriser le programme des deux années de BTS Hôtellerie Restauration. Le niveau requis est celui de l'option B.

- **Culture professionnelle et manageriale**

L'organisation de l'entreprise, sa culture, son insertion dans le système productif ; typologie des entreprises ; les différentes activités de l'entreprise (approvisionnement, production, etc.) ; la prise de décision ; la gestion des ressources humaines ; les styles de management ; les décisions stratégiques ; la responsabilité de l'entreprise.

- **Gestion**

Principes comptables ; documents comptables de synthèse ; coûts et marges en hôtellerie et restauration ; analyse et contrôle budgétaires ; rentabilité de l'entreprise ; calculs statistiques et financiers. Principaux indicateurs de gestion.

- **Marketing**

La démarche marketing ; les études de marché ; la marketing des services (système d'offre, système de service) ; la qualité ; le produit (stratégie de marque, cycle de vie produit) ; le prix (stratégie, fixation du prix); la distribution (principaux acteurs, stratégie de distribution, les différents canaux de distribution); la communication (stratégie de communication, l'impact du digital dans la stratégie de communication); la stratégie marketing ; le plan de marketing.

➤ **Conseils de préparation**

L'entraînement à la méthodologie de cette épreuve devra permettre d'être capable :

- de synthétiser des données provenant de différentes sources,
- de définir une problématique,
- de faire des constats et d'analyser à l'aide d'outils adaptés,
- de faire référence à des concepts,
- d'envisager des solutions accompagnées d'une argumentation adaptée,
- de démontrer une vision transversale de l'activité de l'entreprise,
- d'avoir une approche stratégique.

➤ **Bibliographie**

Les cours d'économie d'entreprise, de gestion et de marketing de première et deuxième année BTS Hôtellerie Restauration (niveau requis : Option B) : documents proposés par les professeurs et livres des différents éditeurs.

Vous pouvez également consulter régulièrement les magazines spécialisés comme l'hôtellerie-restauration (mensuel et hebdomadaire).

Spécifiquement en marketing :

Un ou plusieurs ouvrages peuvent aider le candidat :

- Marketing management Kotler Philip, Keller Kevin, Manceau Delphine et Dubois Bernard, 15ème édition. ISBN-10: 2326001680
- Le Marketing, Dubois et Jolibert, 5ème édition. ISBN-10: 2717866043
- Marketing stratégique et opérationnel, Lambin, Chumpitaz et Moerloose, 9ème édition. ISBN-10: 2100745468
- Le MERCATOR, Baynast, Lendrevie, Levy, 12ème édition. ISBN-10: 2100758225

Spécifiquement en management :

- Manageor, Barabel et Meier 3ème édition. ISBN-10: 2100722468

Et également :

- « Accueil-Services et Commercialisation en restaurant », Frusetta, Morlet, 2^{ème} édition, **ISBN-10** : 2862684961 (le plus diffusé à ce niveau...)
- « Dictionnaire d'hébergement », Bayol, Enhart, 2013, **ISBN-10** : 2857084560