

## ➤ 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 les domaines cités précédemment, le candidat devra maîtriser les concepts et être capable de les appliquer à des situations concrètes.

- L'organisation de l'entreprise, son insertion dans le système productif ; typologie des entreprises ; les différentes activités de l'entreprise (approvisionnement, production, etc.) ; la prise de décision ; les décisions stratégiques ; la gestion des ressources humaines ; les styles de management; la responsabilité de l'entreprise.
- La démarche mercatique ; les études de marché ; la mercatique des services (système d'offre, système de servuction) ; la qualité ; le produit ; le prix ; la distribution ; la communication ; la stratégie mercatique ; le plan de marchéage.
- Principes comptables ; systèmes de gestion (finalisation, organisation, animation); investissement et financement ; diagnostic financier et d'exploitation ; rentabilité et trésorerie ; calculs statistiques et financiers.
- Connaissances technologiques Sciences et Technologies des Services, des Arts de la table et de l'hébergement.

## ➤ 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

- Ouvrages de management, de mercatique et de gestion «généralistes»
  - Analyse stratégique, Gérard Garibaldi, Eyrolles éditions d'organisation
- Ouvrages et cours niveau licence, dans les domaines précités, appliqués à l'hôtellerie restauration
  - Economie d'entreprise bts hôtellerie-restauration, 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année, Jean-philippe Barret, Editions BPI
  - Mercatique hôtelière et touristique, 1<sup>ère</sup> année, Corinne Van der Yeught, Editions BPI
  - Mercatique hôtelière et touristique, 2<sup>ème</sup> année, Corinne Van der Yeught, Editions BPI
  - Techniques et moyens de gestion, 1<sup>ère</sup> année, Jean-Claude OULE, Editions BPI
  - Techniques et moyens de gestion, 2<sup>ème</sup> année, Jean-Claude OULE, Editions BPI

Et également :

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