

BTS HÔTELLERIE RESTAURATION SESSION 2002

OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE

ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET DE GESTION DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Durée : 4 heures

« Le Grand Hôtel du Risoux »

Documents et matériels autorisés :

- ✓ Listes de comptes du plan comptable hôtelier et du plan comptable général
- ✓ Calculatrice de poche à fonctionnement autonome sans imprimante (Circulaire n° 99-186 du 16-11-1999)
- ✓ Calculatrice convertisseuse francs/euros
- ✓ Tables financières et statistiques

Ce sujet comporte 14 pages

dont 5 pages de textes numérotées de 2/14 à 6/14 et 8 pages d'*annexes* numérotées de 7/14 à 14/14.

Les annexes A et B sont fournies en 2 exemplaires.

Le premier exemplaire est à conserver (brouillon), le deuxième est à rendre avec la copie.

Le travail à faire se compose de 5 dossiers. Il est conseillé de les traiter dans l'ordre pour une meilleure compréhension de la situation de l'entreprise étudiée et en particulier les dossiers 4 et 5.

Dossier	Thème	Durée	Barème/60	pages
	Présentation de l'entreprise			Page 2
Dossier 1	Gestion : analyse de l'exploitation	2 h 00	25	Page 3
Dossier 2	Économie d'entreprise : se connecter à Internet	0 h 25	7	Page 4
Dossier 3	Droit : négociation collective	0 h 15	5	Page 4
Dossier 4	Économie touristique : augmenter la fréquentation de l'établissement	0 h 35	9	Page 5
Dossier 5	Mercatique : recherche de clientèle	0 h 45	14	Page 6

Nota : Les durées mentionnées ci-dessus sont données à titre indicatif.

Annexe 1	Extrait des états de synthèse des exercices 2000 et 2001	Page 7
Annexe 2	Internet et le monde des CHR	Page 8
Annexe 3	Négociation collective et RTT	Page 9
Annexe 4	Les 35 h mettent à mal la consommation	Page 9
Annexe 5	Caractéristiques des stations de villages	Page 10
Annexe 6	Présentation de la station	Page 10
Annexe A	Tableau de SIG (brouillon à conserver)	Page 11
	Tableau de SIG (à rendre avec la copie)	Page 12
Annexe B	Tableau de bord (brouillon à conserver)	Page 13
	Tableau de bord (à rendre avec la copie)	Page 14

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	1/14

Présentation Le Grand Hôtel du Risoux

Le « Grand Hôtel du Risoux » est un établissement 3* situé dans la station « Des Rousses ». C'est un grand chalet typique de l'architecture régionale qui offre 40 chambres, un restaurant, et une piscine. L'établissement est affilié à la chaîne des « Relais du Silence ». Il est ouvert 335 jours par an (fermeture annuelle au mois de novembre).

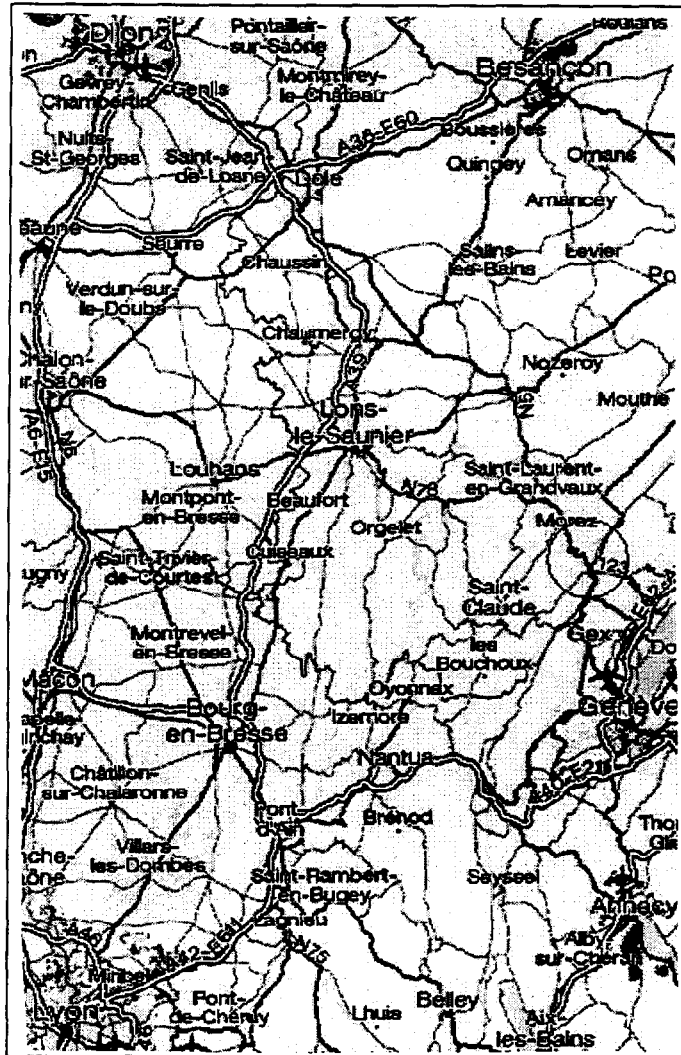
Il est situé à un carrefour stratégique de communication, à quelques encablures de Genève, de Lyon, de Besançon, de Dijon, dans le parc naturel régional du Haut Jura, au cœur d'une zone touristique privilégiée : "La station des 4 villages", qui,

outre un large éventail d'activités sportives, offre des centres d'intérêt culturels originaux et typiques (Annexes 5 et 6).

Le restaurant a une capacité de 100 couverts. Il comprend une grande salle réservée à la clientèle de tourisme et des salons destinés plus particulièrement aux banquets et aux séminaires.

Cet établissement a été récemment repris par Philippe et Christine VAUBAN qui ont œuvré pour redresser la situation commerciale et les comptes. Ainsi ont-ils multiplié les démarches pour développer essentiellement trois types de clientèle : la clientèle individuelle de tourisme, la clientèle individuelle d'affaires et celle des séminaires. En effet, Genève, cinquième centre mondial d'accueil des séminaires, représente un marché important. En outre, l'entreprise a signé d'importants contrats avec des sociétés telles que Lamy, Vivendi, BMW....

Le terrain et l'immeuble sont la propriété d'une S.C.I. (Société Civile Immobilière) qui loue l'ensemble à la S.A. (Société Anonyme) « Le Grand Hôtel du Risoux » qui exploite le fonds de commerce. Monsieur et Madame VAUBAN sont les principaux actionnaires de la S.A.



Malgré ces efforts, quelques problèmes subsistent, notamment des charges parfois excessives, un taux d'occupation faible pendant la morte saison.

**Monsieur et Madame VAUBAN vous remettent 5 dossiers
pour lesquels ils attendent vos propositions.**

NB : Toutes les valeurs monétaires sont exprimées en EUROS.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	2/14

Dossier n° 1 : Analyse de l'exploitation

Monsieur et Madame VAUBAN vous demandent de les aider à analyser les résultats de leur établissement au cours des deux dernières années. Pour cela, vous disposez des comptes de résultats comptables des exercices 2000 et 2001 (annexe 1).

- 1.1. Pour chaque année, **complétez** le tableau des soldes intermédiaires de gestion fourni en annexe A, dont un exemplaire est à rendre avec la copie.
- 1.2. **Commentez** en 10 lignes maximum les résultats obtenus.
- 1.3. **Indiquez** les autres informations dont vous souhaiteriez disposer pour approfondir cette analyse.

Vous avez conçu un tableau de bord qui vous semble plus approprié pour l'analyse de l'exploitation du « Grand Hôtel du Risoux ». Ce modèle figure en annexe B.

- 1.4. **Complétez** ce tableau de bord.
- 1.5. **Expliquez** pour quelles raisons les indicateurs suivants sont utilisés en hôtellerie restauration : marge brute, marge sur coût principal, résultat brut d'exploitation.
- 1.6. **Précisez** s'il est possible d'agir rapidement sur le montant des coûts d'occupation. **Justifiez** votre réponse.
- 1.7. **Comparez** les niveaux d'EBE (excédent brut d'exploitation) et de RBE (résultat brut d'exploitation) de l'établissement. **Recherchez** les causes des différences constatées.
- 1.8. **Calculez** l'évolution entre le chiffre d'affaires « Restauration » des années 2000 et 2001. **Décomposez** l'écart obtenu en un écart dû à l'évolution du nombre de repas servis et un écart dû à l'évolution de l'addition moyenne.
- 1.9. **Commentez** de manière structurée en 15 lignes maximum l'évolution des résultats du « Grand Hôtel du Risoux ».

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	3/14

Dossier n° 2 : Se connecter à Internet
Le Grand Hôtel du Risoux et la Gestion de l'information

Actuellement l'hôtel-restaurant est connecté à Internet et dispose de trois postes situés à la réception et dans les salons.

L'établissement n'a pas de site propre, mais figure sur le WEB par l'intermédiaire du site de la chaîne des "Relais du Silence". Monsieur et Madame VAUBAN s'interrogent sur l'intérêt de créer un site propre au "Grand Hôtel du Risoux".

En vous appuyant sur l'extrait de l'article paru récemment dans le magazine de l'Hôtellerie et joint en annexe 2, vous les conseillez.

- 2.1. **Recensez** quelles sont les informations qui devraient être disponibles sur le site de la chaîne "Les Relais du Silence".
- 2.2. **Expliquez** à Monsieur et Madame VAUBAN les avantages que pourrait leur procurer la création d'un site propre et précisez quel devrait être le contenu de ce site.
- 2.3. **Explicitez** leur, d'une part, les principes qui fondent un site attractif et une maintenance efficace et d'autre part, les limites qui en résultent.

Dossier n° 3 :
Le Grand Hôtel du Risoux et les nouvelles dispositions
concernant la durée du travail

La législation concernant la durée du travail est actuellement en cours de modification. À l'aide de l'annexe 3 et de vos connaissances personnelles, vous informerez M. et Mme VAUBAN des conséquences d'un éventuel accord sur la réduction du temps de travail (RTT) et de son extension.

- 3.1. **Précisez** la condition d'application au Grand Hôtel du Risoux d'un accord collectif non étendu.
- 3.2. **Indiquez** si un accord collectif étendu peut être appliqué par M. et Mme VAUBAN. **Justifiez** votre réponse.
- 3.3. **Définissez** l'expression "régime des équivalences" évoqué dans le texte de l'annexe 3.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	4/14

Dossier n° 4 :
Augmenter la fréquentation de l'établissement

La fréquentation de l'établissement est faible et les dirigeants constatent depuis quelques temps une baisse sensible de la clientèle d'affaires. Ils en recherchent les causes. L'article joint en annexe 4 traitant de l'impact de la RTT (réduction du temps de travail) sur la fréquentation des hôtels peut fournir des éléments d'explication. Monsieur et Madame VAUBAN vous demandent d'en indiquer les conséquences pour leur établissement et les enseignements à en tirer pour l'avenir.

4.1. Présentez dans une synthèse d'une dizaine de lignes votre analyse sur ce sujet.

Monsieur et Madame VAUBAN espèrent compenser la baisse de la clientèle d'affaires en gagnant de nouveaux clients sur d'autres segments. La région est très agréable au printemps et en automne : les mois de septembre et d'octobre sont généralement très ensoleillés et tous les sites restent ouverts, pratiquant souvent des tarifs réduits ; les professionnels sont disponibles ; la nature est flamboyante...

L'augmentation de la fréquentation de l'établissement étant vitale, ils décident d'exploiter ce potentiel local en se tournant vers le tourisme vert et le tourisme culturel.

4.2. À partir de vos connaissances personnelles et des annexes 5 et 6, définissez et présentez ces deux formes de tourisme en montrant en quoi elles peuvent correspondre aux caractéristiques du "Grand hôtel du Risoux".

Deux profils de clientèle sont présents sur ces marchés : la clientèle familiale et celle des Seniors, particulièrement les groupes. Monsieur et Madame VAUBAN désirent cibler prioritairement la clientèle des Seniors. Pour cela, ils décident de proposer un produit touristique qui sera mis en place avec les partenaires locaux : associations culturelles, associations des artisans du Haut Jura, association de retraités... L'établissement travaille actuellement avec l'Office du Tourisme des Rousses et figure sur ses plaquettes.

4.3. En vous aidant des annexes 5 et 6, composez une offre touristique "Séjour Seniors". Vous préciserez la durée du séjour retenue et vous proposerez un programme-type pour chaque journée de séjour.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	5/14

Dossier n° 5 : Recherche de clientèle
--

Le produit "séjours seniors" ainsi défini, vous envisagez des actions de communication et de distribution pour le commercialiser. Actuellement le budget de communication est assez faible et il vous semble tout à fait réaliste de l'augmenter pour atteindre 1,5 % du chiffre d'affaires hors taxes.

Deux objectifs de communication sont fixés par Monsieur et Madame VAUBAN : faire connaître l'entreprise et faire vendre le produit "Séjour Seniors".

5.1. Compte tenu du budget prévu, **proposez** deux actions de communication (une action média et une action hors-média) répondant aux objectifs fixés par Monsieur et Madame VAUBAN. **Justifiez** vos choix.

Monsieur et Madame VAUBAN s'interrogent sur l'utilité d'accorder une aide financière au Centre Paul-Émile Victor, premier musée européen de l'exploration polaire situé à proximité de leur hôtel, ou éventuellement au musée de la boissellerie qui présente les multiples utilisations de l'épicéa.

5.2. **Indiquez** les avantages et les limites de ce type d'action de communication. **Conseillez-le** couple dirigeant.

Monsieur et Madame VAUBAN envisagent des actions de promotion à destination des intermédiaires pour les inciter à vendre le nouveau produit.

5.3. **Identifiez** les intermédiaires potentiels.

5.4. **Proposez** deux types d'action à destination des intermédiaires pour les encourager à vendre les "Séjours Seniors".

5.5. Désireux de constituer un fichier des intermédiaires susceptibles d'assurer la vente des "Séjours Seniors", **spécifiez** à Monsieur et Madame VAUBAN les contraintes et les moyens nécessaires pour créer ce fichier.

5.6. **Précisez** leur l'usage possible de ce fichier.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2002	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
Épreuve	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	6/14