

Annexe 1 : Extraits des états de synthèse des exercices 2000 et 2001

	2001	2000
Prestations restaurant HT	268 183	228 450
Prestation hébergement HT	410 011	342 675
Production consommée (1)	12 670	12 017
Total des produits d'exploitation	690 864	583 142
Achats nourriture et boissons	107 326	101 669
Variation de stocks (nourriture et boissons)	904	1 200
Achats de produits d'accueil	13 361	9 777
Variation de stocks (produits d'accueil)	700	105
Autres achats et charges externes	251 262	235 299
Impôts, taxes et versements assimilés	13 616	13 116
Salaires et traitements	179 450	158 315
Charges sociales	105 392	92 980
Dotations aux amortissements	9 687	9 990
Autres charges	1 042	7 445
Total des charges d'exploitation	682 740	629 896
Résultat d'exploitation	8 124	- 46 754
Produits financiers		
Charges financières	6 733	6 608
Résultat financier	- 6 733	- 6 608
Produits exceptionnels		
Charges exceptionnelles		
Résultat exceptionnel	0	0
Résultat net	+ 1 391	- 53 362

(1) Coûts matières des repas du personnel et des prestations offertes

	2001	2000
<u>Détail des autres achats et charges externes</u>		
Locations immobilières	54 255	45 690
Redevances de crédit-bail	115 354	110 262
Autres achats et charges externes	81 653	79 347
Total « Autres achats et charges externes »	251 262	235 299
<u>Détail des charges financières</u>		
Intérêts des emprunts	426	746
Commissions sur moyens de paiement	6 307	5 862
Total « charges financières »	6 733	6 608

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	7/14

Annexe 2 : Internet et le monde des CHR

Extraits de l'Hôtellerie Magazine, 01 mars 2001

Après une phase d'observation relativement longue, les hôteliers et restaurateurs ont investi la toile. Le retard relatif de la profession dans le domaine d'Internet est en passe d'être comblé, et ce, à pas de géant. Tel est le premier bilan d'une étude approfondie menée par Horwath Consulting France.

- Précisions et commentaires - Cécile Junod

La déferlante Internet, tout le monde en parle. Il faut bien reconnaître que ce nouveau média a bouleversé les moyens de communication traditionnels et les techniques de vente. Et si le secteur des C.H.R. ne fut pas le premier à investir la toile, il s'est bien rattrapé ces deux dernières années. À en croire l'enquête menée par Horwath Consulting France, environ 88 % des hôteliers interrogés disposent d'un ordinateur avec connexion à Internet.

Le taux d'établissements connectés augmente parallèlement à la catégorie.

Le taux d'établissements connectés est également largement influencé par le type d'affiliation des hôtels. Dans les chaînes intégrées, 91 % des établissements sont connectés. Ce chiffre tombe à 89 % pour les chaînes volontaires et à 84 % pour les indépendants. [...]

Objectifs motivant la connexion

Quelle que soit la catégorie ou l'affiliation des hôtels, l'utilisation d'Internet est relativement uniforme. Au vu des réponses, force est de constater trois motifs principaux de connexion. Le courrier électronique, du fait de sa fonction commerciale, tient la première place. Puis viennent les recherches documentaires et les recherches d'informations. Mais l'ensemble des spécialistes du secteur Internet prévoit dans les prochains mois une augmentation importante de la part tenue par l'e-commerce. La mise en place de centrales d'achat virtuelles par de nombreuses chaînes hôtelières va favoriser le développement des ventes via Internet. [...]

Chaînes volontaires : étude comparative

Les chaînes volontaires ont relativement récemment développé leur présence sur Internet, offrant à l'internaute l'opportunité de réserver en ligne une chambre dans les hôtels affiliés et proposant pour certaines, une page de présentation pour chaque établissement.

Afin de mieux comprendre la politique commerciale des chaînes volontaires sur Internet, un tableau comparatif regroupant les différents systèmes adoptés par neuf chaînes volontaires de plus de 100 hôtels en France a été établi. Les conclusions de ce tableau sont les suivantes :

- Les hôtels de chaînes volontaires sont connectés et regroupés sur un site fédérateur.
- Le procédé de réservation en ligne et en temps réel n'est pas encore généralisé, mais tous ont confirmé vouloir y accéder dans les deux prochaines années.
- Malgré la procédure de réservations bien souvent indirecte, les délais de réponse sont toutefois performants, s'échelonnant de quelques heures à 24 heures. [...]
- Toutes les chaînes ont enregistré une envolée du nombre de connexions et de réservations au cours des douze derniers mois. Malgré tout, le pourcentage d'aboutissement dans la procédure de réservations (taux de transformation) reste faible, à l'exception des chaînes « Hôtels Unis » et « Relais du Silence » qui affichent des taux record de 65 %.

Il résulte de cette étude des chaînes volontaires qu'Internet représente dorénavant un volume d'environ 8 % de l'ensemble des réservations. [...]

Budget consacré à la communication et à Internet

Les hôteliers interrogés sont, toutes catégories et appartenance confondues, unanimes quant au bénéfice que leur exploitation peut tirer d'une présence sur Internet. Selon 25 % d'entre eux, la Toile permet de faire des progrès visibles dans le domaine de la communication. Au regard des résultats, il semble également offrir aux hôteliers des opportunités pour développer une nouvelle clientèle internationale et permet un renchérissement qualitatif de l'image et de la notoriété de l'établissement ou de la chaîne. Désormais, le coût de la présence sur Internet fait partie intégrante du budget communication d'un établissement.

Côté clientèle : les attentes vis à vis d'Internet

La possibilité de se connecter à Internet fera prochainement partie des équipements standards de la chambre au même titre que la télévision ou le téléphone. En effet, consulter sa messagerie électronique ainsi que profiter du système pay-TV fait partie des nouvelles attentes de la clientèle. [...]

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	8/14

Annexe 3 : Négociation collective et RTT

LES CONVENTIONS ET ACCORDS COLLECTIFS

Une convention collective est un acte écrit résultant d'une négociation entre une ou plusieurs organisations syndicales de salariés d'une part, et d'employeurs ou groupements d'employeurs d'autre part, sur les conditions d'emploi et de travail et les garanties sociales des salariés.

L'EXTENSION DES CONVENTIONS ET ACCORDS COLLECTIFS

L'extension est un acte administratif qui consiste à rendre obligatoire une convention ou un accord professionnel ou interprofessionnel pour tous les employeurs compris dans son champ d'application.

LA PROCÉDURE D'EXTENSION EST EN COURS

Outre l'aboutissement de la procédure d'extension, trois décrets seront nécessaires à la mise en œuvre de la RTT. Un décret relatif à la durée du temps de travail, qui est déjà en cours de préparation. Celui-ci reprendra l'échéancier prévu par l'accord, c'est-à-dire avec une réduction progressive de la durée du temps de travail dans la profession, qui supprimera à terme le régime des équivalences pour atteindre les 35 heures pour toutes les entreprises au 1^{er} janvier 2007. Il est aussi prévu la publication d'un second décret sur les aides. En effet, le système des aides publiques pour la mise en place d'une RTT est prévu pour les entreprises qui passent de 39 heures à 35 heures, mais rien n'est prévu pour les entreprises qui bénéficiaient d'un régime d'équivalence. Avec ce décret, les entreprises pourront bénéficier des aides des lois Aubry pour la première étape de la réduction, c'est-à-dire le passage de 43 heures à 39 heures. Un troisième décret est prévu pour le Smic hôtelier. Le passage des entreprises à 35 heures nécessite un aménagement du dispositif spécifique qui organise le système de salaire minimum de croissance dans le domaine des CHR.

Extrait de l'Hôtellerie du 28 juin 2001 (n° 2724)

Annexe 4 : Les 35 heures mettent à mal la consommation dans les hôtels et restaurants

Source : enquête Coach Omnium, avril 2001

Selon une enquête par sondage réalisée par Coach Omnium, en avril 2001, auprès de 519 hôteliers et restaurateurs, la mise en place partielle de la RTT dans les entreprises a pour conséquence de réduire le nombre de repas dans les restaurants et le nombre de chambres louées dans les hôtels, certains jours de la semaine. Une bonne partie des professionnels est pessimiste quant à la généralisation des 35 heures en 2002. 43 % des restaurateurs interrogés ressentent une influence de la RTT sur leur activité. Pour 83 % d'entre eux, l'indice est plutôt défavorable et provoque une diminution de la fréquentation de la clientèle. Ils estiment, par ailleurs, que les 35 heures sont l'une des causes les plus probables du recul de leur activité observé ces derniers mois. Celui-ci est localisé sur certains jours de la semaine : 72 % des déclarants observent une chute d'activité les vendredis midi, 28 % les lundis midi et 19 % les mercredis midi. Seulement 5 % des restaurateurs estiment que le chiffre d'affaires est en hausse (de moins de 10 %) en raison de la RTT. D'une façon générale, ces baisses n'ont pas été contrebalancées par les hausses de fréquentation, les soirs de la semaine et le week-end notamment. Pour l'avenir, 31 % des restaurateurs se disent pessimistes face à la perspective de la généralisation des 35 heures.

À l'inverse, les hôteliers sont moins nombreux (35 % contre 43 % des restaurateurs) à avoir ressenti un impact des 35 heures sur leur activité. Pour 75 % des hôteliers concernés, l'incidence est plutôt défavorable, avec

des baisses de fréquentation ressenties en particulier les lundis soirs, les jeudis soirs et les vendredis soirs. Les clients en voyage professionnel quittent désormais plus souvent l'hôtel le jeudi matin que le vendredi matin. Les effets négatifs de la RTT sont plus marqués dans l'hôtellerie économique que dans l'hôtellerie de moyen et haut de gamme : la première est plus fréquentée par des employés et agents de maîtrise, plus souvent bénéficiaires de la RTT que les cadres et chefs d'entreprises plus nombreux dans les 3* et 4*. Seulement 17 % des hôteliers ont observé une augmentation des week-ends prolongés, avec pour conséquence une amélioration de leur remplissage les vendredis soirs. Il s'agit surtout d'hôtels situés dans des zones à forte attraction touristique. Pour l'avenir, 21 % des hôteliers se montrent plutôt pessimistes quant à la généralisation des 35 heures, redoutant une diminution de la clientèle affaires non compensée par une hausse de la clientèle loisirs, tandis que 13 % sont plutôt optimistes. 42 % pensent que la RTT n'a aucune conséquence mesurable sur leur chiffre d'affaires. Des résultats qui viennent, à propos, contrebalancer les effets d'annonces racoleurs sur l'impact positif des 35 heures sur le tourisme et les loisirs. Si les tours-opérateurs et distributeurs ont leur épingle à tirer du jeu des 35 heures, cela est moins évident pour les hôteliers et restaurateurs.

Contact : Mark Watkins, Coach Omnium.Tél. : 01 43 31 16 16

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	9/14

Annexe 5 : Caractéristiques des stations villages

Sources : Revue Espace, Janvier 2001 (Extraits n°178)

Une étude sur les clientèles de la montagne, mettait en évidence l'existence d'une demande pour les stations situées en moyenne montagne, en particulier les stations villages. Les débats ont permis de constater que depuis des années, les stations villages faisaient une erreur de positionnement en jouant la concurrence avec les « usines à ski », en investissant en priorité dans les remontées mécaniques. Difficilement accessibles, les stations villages n'ont ni la notoriété ni la force commerciale des stations d'altitude.

En résumé, le message est : vous possédez dans vos équipements et dans votre mode de vie ce que recherche une partie de la clientèle, soyez ce que vous êtes. Nous avons identifié les caractéristiques et les atouts touristiques de vos villages, une vie à l'année, un patrimoine et un environnement préservés, des traditions, des multi-activités hiver ou été, une architecture traditionnelle, une animation et de la convivialité, un hébergement parfois vieillot mais de caractère. Nous en avons tiré la conclusion, qu'il vous fallait vous positionner en complémentarité de l'offre des grandes stations, visant une clientèle en quête de nature et d'authenticité, pas nécessairement une clientèle ayant l'habitude du « tout ski ».

Annexe 6 : Présentation de la station

Sources : documents Office du Tourisme «Des Rousses». (Extraits)

De la station des Rousses, vous rayonnez dans les plus beaux paysages du parc naturel du haut jura. La montagne douce vous permet de pratiquer avec vos enfants, toutes les activités qui vous sont proposées. Certaines sont encadrées par des professionnels qui vous feront apprécier les joies du sport de plein air :

- La randonnée pédestre
- Le vélo de montagne grâce aux nombreux parcours balisés qui sillonnent les quatre villages
- Deux golfs 18 trous
- Un centre équestre à la station
- Un parcours aventure au fort des Rousses
- Des lacs et des rivières riches en poissons
- Un centre sportif qui propose remise en forme et détente

L'été, vous pouvez goûter au plaisir de la baignade et des activités aquatiques dans les deux lacs de montagne des Rousses et de Lamoura (voile, canoë kayak, planche à voile).

L'hiver, les pistes de ski alpin et de ski de fond sont accessibles aux petits comme aux grands.

Vous vous réjouirez de pratiquer en famille tous les sports que vous aimez.

Les Rousses possèdent un vaste domaine de ski de piste et l'un des plus grands domaines de ski de fond d'Europe. Vous pouvez pratiquer des ballades en raquettes, faire des randonnées dans les combes à quelques pas des villages.

En toutes saisons vous pouvez découvrir les nombreuses curiosités naturelles créées par la formation géologique du jura (cascades, grottes, lacs...), curiosités passionnantes à découvrir et les traditions séculaires du haut jura, ses musées vivants et ses artisans, qui vous racontent l'histoire des hommes et des femmes de ses montagnes avec leur vie rythmée par les saisons et leur savoir-faire transmis de générations en générations :

- Le musée du ski et de la tradition rousselande
- Les rencontres avec les artisans, l'atelier du potier, l'atelier du cuir, l'atelier du lapidaire avec ses pierres fines et précieuses, la tournerie avec ses jouets en bois et ses objets tournés
- La fabrication des grands fromages typiques : les caves d'affinage au fort des Rousses mais également la fabrication du gruyère à l'ancienne dans un chalet d'alpage suisse
- La traite des vaches en fin de journée
- La maison de la boissellerie
- Le musée du lapidaire

Vous pouvez évidemment savourer les produits du terroir : les spécialités à base de fromage, les vraies raclettes au feu de bois.

Mais vous êtes aussi à 50 kilomètres de Genève qui vous ouvrira les portes de sa vieille ville, sa cathédrale, son jet d'eau, ses musées et ses jardins (ONU, Muséum d'histoires naturelles, musée de la Croix Rouge, jardin botanique, musée de l'horlogerie)...

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	10/14

**Annexe A : Tableau des soldes intermédiaires de gestion
(années 2000 et 2001) BROUILLON À CONSERVER**

	2001	2000
Ventes de marchandises		
Coût d'achat des marchandises vendues		
MARGE COMMERCIALE (I)		
Production vendue.....		
Production stockée.....		
Production immobilisée et consommée.....		
PRODUCTION DE L'EXERCICE (II)		
Total I+II		
Consommations de l'exercice en provenance des tiers.....		
VALEUR AJOUTÉE		
Subventions d'exploitation.....		
Impôts, taxes et versements assimilés.....		
Charges de personnel.....		
EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION		
Reprises sur charges et transferts de charges.....		
Autres produits.....		
Dotations aux amortissements et provisions.....	9 687	9 990
Autres charges.....	1 042	7 445
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	8 124	- 46 754
Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun.....		
Produits financiers.....		
Charges financières.....	6 733	6 608
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	1 391	- 53 362
Produits exceptionnels.....		
Charges exceptionnelles.....		
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	0	0
Résultat courant avant impôt.....	1 391	- 53 362
Résultat exceptionnel.....	0	0
Participation des salariés.....		
Impôt sur les bénéficiaires.....		
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	1 391	- 53 362

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	11/14

Annexe A : Tableau des soldes intermédiaires de gestion N° anonymat
(années 2000 et 2001) À RENDRE AVEC LA COPIE

	2001	2000
Ventes de marchandises		
Coût d'achat des marchandises vendues		
MARGE COMMERCIALE (I)		
Production vendue.....		
Production stockée.....		
Production immobilisée et consommée.....		
PRODUCTION DE L'EXERCICE (II)		
Total I+II		
Consommations de l'exercice en provenance des tiers.....		
VALEUR AJOUTÉE		
Subventions d'exploitation.....		
Impôts, taxes et versements assimilés.....		
Charges de personnel.....		
EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION		
Reprises sur charges et transferts de charges.....		
Autres produits.....		
Dotations aux amortissements et provisions.....	9 687	9 990
Autres charges.....	1 042	7 445
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	8 124	- 46 754
Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun.....		
Produits financiers.....		
Charges financières.....	6 733	6 608
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	1 391	- 53 362
Produits exceptionnels.....		
Charges exceptionnelles.....		
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	0	0
Résultat courant avant impôt.....	1 391	- 53 362
Résultat exceptionnel.....	0	0
Participation des salariés.....		
Impôt sur les bénéfices.....		
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	1 391	- 53 362

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	12/14

Annexe B : Tableau de bord BROUILLON À CONSERVER

	2001	%	2000	%		2001	%	2000	%
CAHT Restauration					CAHT Hébergement				
Matières consommées					Produits d'accueil				
Nombre de repas servis					Taux d'occupation				
Addition moyenne	24,60		25,91		Prix moyen	46		45	
Marge brute restauration					REVPAR (1)				
Marge brute totale					Marge brute hébergement				
Charges de personnel									
Marge sur coût principal					(1) Chiffre d'affaires par chambre disponible				
Frais généraux					(2) Les coûts d'occupation comprennent :				
R.B.E.					- les locations immobilières				
Coût d'occupation (2)					- les redevances de crédit-bail				
Résultat courant avant impôt					- les dotations aux amortissements				
Résultat exceptionnel					- les intérêts des emprunts				
Impôts sur les bénéfices									
Résultat net									

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	13/14

Annexe B : Tableau de bord À RENDRE AVEC LA COPIE N° anonymat

	2001	%	2000	%		2001	%	2000	%
CAHT Restauration					CAHT Hébergement				
Matières consommées					Produits d'accueil				
Nombre de repas servis					Taux d'occupation				
Addition moyenne	24,60		25,91		Prix moyen	46		45	
Marge brute restauration					REVPAR (1)				
Marge brute totale					Marge brute hébergement				
Charges de personnel									
Marge sur coût principal					(1) Chiffre d'affaires par chambre disponible				
Frais généraux					(2) Les coûts d'occupation comprennent :				
R.B.E.					- les locations immobilières				
Coût d'occupation (2)					- les redevances de crédit-bail				
Résultat courant avant impôt					- les dotations aux amortissements				
Résultat exceptionnel					- les intérêts des emprunts				
Impôts sur les bénéfices									
Résultat net									

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	14/14