

BTS HÔTELLERIE RESTAURATION SESSION 2003
OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE

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

Durée : 4 heures

" L'Aquarius "

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 C. n° 99-186 du 16-11-1999),
- Tables financières.

Ce sujet comporte 14 pages numérotées de 1 à 14 ; 5 pages de textes numérotées de 1/14 à 5/14 et 9 pages d'annexes numérotées de 6/14 à 14/14.

Le travail à faire se compose de 4 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

Dossier	Thème	Durée	Barème / 60	Page
	Présentation de l'entreprise			Page 2
Dossier 1	Quelles prévisions d'exploitation ?	1 h 45	24 points / 60	Page 3
Dossier 2	Quel prix pour le menu "Entre deux mers" ?	1 h 00	16 points / 60	Page 4
Dossier 3	Quelle protection pour le consommateur ?	0 h 30	8 points / 60	Page 5
Dossier 4	Quels emplois pour la saison ?	0 h 45	12 points / 60	Page 5

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

Annexe 1	Données prévisionnelles	Pages 6 et 7
Annexe 2	Précarité à tous les étages	Pages 8 et 9
Annexe 3	Le travail saisonnier	Page 10
Annexe A	Tableau d'amortissement de l'emprunt	Pages 11 et 12
Annexe B	Tableau de gestion prévisionnel	Pages 11 et 12
Annexe C	Prix psychologique	Pages 13 et 14

Les annexes A, B, et C sont fournies en deux exemplaires, un exemplaire est à rendre avec la copie, l'autre servant de brouillon éventuel.

Avertissement : si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu des annexes vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	1/14

" L'Aquarius "

Niché au cœur d'un village pittoresque, sur la côte Vermeille, près de Collioure dans les Pyrénées Orientales, le restaurant " Le Catalan " concilie tradition et douceur de vivre.

Ce cadre idyllique attire les touristes mais également des concurrents de plus en plus nombreux. Aussi, depuis deux ans, Monsieur LAFORGE connaît dans son établissement de sérieuses difficultés d'exploitation.

En conséquence, il tente de remédier à cette concurrence accrue et envisage une stratégie de différenciation avec la mer comme thème porteur. Il s'interroge sur l'opportunité offerte par l'ouverture, au cours de l'été 2003, d'un centre régional consacré à la mer : L'ODYSSARIUM. Ce centre, proche de l'établissement " Le Catalan ", disposera de nombreux aquariums, d'un musée et de salles d'expositions temporaires.

Monsieur LAFORGE décide de rénover son établissement et de le renommer " L'AQUARIUS " pour l'adapter au thème marin choisi par le centre régional. Cette rénovation sera terminée pour le 1^{er} janvier 2004.

Afin de l'aider dans son projet il vous remet quatre dossiers pour lesquels il attend vos propositions.

Vous devez traiter ces quatre dossiers.

Pour chacun d'eux, vous trouverez ci-après des questions auxquelles il vous est demandé de répondre et en annexe, des ressources documentaires qu'il faudra consulter et étudier ou des tableaux que vous devrez compléter et rendre avec votre copie.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	2/14

Dossier 1 : Quelles prévisions d'exploitation ?

Monsieur LAFORGE souhaite disposer d'une étude prévisionnelle pour l'année 2004 dans l'hypothèse de la rénovation de son restaurant.

À partir des informations disponibles en ANNEXE 1 :

1.1. Déterminez le montant de l'emprunt à souscrire.

1.2. Complétez les deux premières lignes du tableau d'amortissement de l'emprunt fourni en ANNEXE A (à rendre avec la copie).

1.3. Complétez le tableau de gestion figurant en ANNEXE B (à rendre avec la copie) en justifiant tous vos calculs sur votre copie.

1.4. Expliquez l'intérêt et les limites du tableau de gestion par rapport aux besoins d'informations de l'entreprise LAFORGE ? (**Développez** votre réponse dans un commentaire structuré de 15 lignes au maximum).

Le suivi et la maîtrise du coût matières dans un restaurant sont fondamentaux.

1.5. Conseillez à Monsieur LAFORGE une procédure de contrôle des nourritures et boissons adaptée à son établissement (en 10 lignes au maximum).

Monsieur LAFORGE se demande si les prévisions qu'il a établies sont réalisables. Il désirerait connaître, avant de prendre une décision, le chiffre d'affaires critique.

1.6. Calculez le chiffre d'affaires correspondant au seuil de rentabilité pour l'exercice 2004.

1.7. Déterminez le nombre de couverts à réaliser et le taux de fréquentation correspondant au seuil de rentabilité.

1.8. Commentez l'ensemble des prévisions d'exploitation établies pour l'année 2004.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	3/ 14

Dossier 2 : Quel prix pour le menu "Entre deux mers" ?

Dans le cadre de sa stratégie de différenciation et après étude des attentes des clients actuels et potentiels, Monsieur LAFORGE souhaite proposer et commercialiser un nouveau menu de spécialités de la mer.

Avec l'aide de son chef de cuisine, il élabore le menu « Entre deux mers » :

- entrées : soupe de poissons, huîtres, terrine de la mer ;
- plats principaux : rôtisserie de la mer, filet de sole, raie aux câpres ;
- desserts : île flottante, crème brûlée, pâtisserie.

Il se pose maintenant le problème de la fixation du prix auquel ce menu sera proposé aux clients.

2.1. Citez les contraintes externes et internes que Monsieur LAFORGE devra prendre en compte pour fixer le prix de vente de son nouveau menu.

Monsieur LAFORGE s'intéresse à la demande et fait réaliser une enquête auprès d'un échantillon de 200 personnes afin de déterminer un prix psychologique ou prix d'acceptabilité pour le menu « Entre deux mers ». Les résultats de cette étude figurent en ANNEXE C.

2.2. Expliquez le principe de la méthode du prix psychologique, appelé également prix d'acceptabilité.

2.3. Citez trois des principales limites de cette méthode.

2.4. Déterminez le « prix psychologique » du menu « Entre deux mers » en complétant l'ANNEXE C (à rendre avec la copie).

La méthode du prix psychologique n'est pas suffisante pour que Monsieur LAFORGE prenne une décision. Il décide donc d'observer les prix pratiqués par ses deux principaux concurrents pour un menu de spécialités de la mer :

- La Grande Marée : 17 € TTC
- La Pêche Miraculeuse : 21,90 € TTC

2.5. Rédigez, compte tenu de ces informations et de vos connaissances, une note destinée à Monsieur LAFORGE afin de le conseiller dans la fixation du prix de ce menu (10 lignes au maximum).

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	4/ 14

Dossier 3 : Quelle protection pour le consommateur ?

Monsieur LAFORGE vient d'avoir quelques ennuis avec des clients consommateurs quant au respect des règles du droit de la consommation. Il souhaite éviter à l'avenir ce genre de difficultés. C'est pourquoi, vous devez l'informer sur les règles de protection du consommateur lors de la formation ou de l'exécution du contrat de vente en restauration.

3.1. Indiquez parmi ces trois éléments : « appellation des plats sur la carte », « affichage du prix des boissons », « présentation orale du menu par le maître d'hôtel », lesquels participent à la publicité selon le droit de la consommation en **justifiant** votre réponse.

D'autre part, il souhaite diffuser un tract avec les prix qu'il pratique et ceux de ses principaux concurrents.

3.2. Précisez à quelles conditions cette publicité comparative peut être envisagée.

Récemment, Monsieur LAFORGE a été confronté à deux incidents :

- un client s'est fait voler son portefeuille dans son manteau déposé au vestiaire,
- la voiture d'un autre client a été dérobée pendant qu'il dînait au restaurant.

3.3. Indiquez les obligations du restaurateur à l'égard des biens des clients.

Un client a été victime d'une intoxication alimentaire à la suite d'un déjeuner dans l'établissement. Monsieur LAFORGE applique pourtant la méthode HACCP.

3.4. Précisez-lui son obligation quant aux aliments servis.

Dossier 4 : Quels emplois pour la saison touristique ?

Monsieur LAFORGE s'interroge sur sa politique salariale et sur les caractéristiques actuelles du marché du travail saisonnier.

À partir de vos connaissances et des informations fournies en ANNEXES 2 et 3 :

4.1. Indiquez les difficultés actuellement rencontrées par les professionnels du tourisme, et notamment les restaurateurs, en matière de recrutement de travailleurs saisonniers.

4.2. Recherchez les différentes catégories de travailleurs saisonniers en précisant ce qui les caractérise.

4.3. Précisez les avantages et les inconvénients des groupements d'employeurs pour les professionnels du tourisme ainsi que pour les salariés concernés.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	5/ 14

ANNEXE 1 : Données prévisionnelles

A. PRÉVISIONS D'INVESTISSEMENT ET DE FINANCEMENT

Le coût d'acquisition du nouveau matériel et celui des travaux d'aménagement sont estimés à 35 000 € HT.

Une partie de l'investissement serait financée par des fonds propres (à hauteur de 10 000 €) et le reste pourrait être emprunté auprès d'une banque aux conditions suivantes :

- taux annuel de 8 %,
- durée de 5 ans,
- remboursement par annuités constantes.

Les fonds seraient mis à disposition de Monsieur LAFORGE le 01/01/2004 et la première annuité serait versée le 31/12/2004.

Ce nouveau matériel serait mis en service dès le 01.01.2004.

B. PRÉVISIONS D'ACTIVITÉ

Après la rénovation, l'établissement sera ouvert 360 jours par an.

La capacité de la salle de restaurant permettra d'accueillir 50 personnes par service. La terrasse, ouverte en moyenne sur 60 jours (les 2 mois d'été), permettra d'augmenter cette capacité de 30 places. Il est prévu d'effectuer 2 services par jour.

Après une étude, le taux de fréquentation moyen (pour la salle et la terrasse) pour les 2 mois d'été peut être estimé à 90 %. Pour le reste de l'année, un taux de fréquentation de 60 % semble raisonnable.

Monsieur LAFORGE pense que le ticket moyen pourrait être de 23,92 € TTC (TVA à 19,6 %).

C. PRÉVISIONS DE CHARGES

• Les consommations de matières :

Le ratio matières du restaurant est actuellement de 33 % du chiffre d'affaires Hors Taxes. Il pense qu'il pourrait augmenter de 2 points en 2004.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	6/ 14

ANNEXE 1 (suite)

Prévisions d'effectif :

L'établissement compte actuellement 4 salariés à temps plein.

Pour les 2 mois d'été, il est prévu d'embaucher des saisonniers dont le coût total (rémunération brute + charges sociales patronales) représenterait 6 % du chiffre d'affaires hors taxes de cette période de haute saison.

Seuls les salariés permanents engendrent un coût fixe pour l'entreprise, les saisonniers générant un coût considéré comme variable.

• **Les frais généraux :**

La partie des frais généraux, considérée comme fixe, devrait représenter 28 720 €.

La partie variable est estimée à 10 % du chiffre d'affaires hors taxes.

• **Les coûts d'occupation :**

Actuellement les charges de dotations aux amortissements s'élèvent à 4 500 € par an. Ce montant sera reconduit pour les anciennes immobilisations en 2004.

Les nouvelles immobilisations seraient amorties en mode linéaire sur 5 ans.

Les locations mensuelles hors taxes s'élèvent à 1 500 € (même montant mensuel en 2004).

Les charges d'intérêt pour les anciens emprunts devraient atteindre 3 200 € en 2004.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	7/ 14

ANNEXE 2 : Précarité à tous les étages

La période estivale voit croître le nombre de ces travailleurs qui, en dépit de quelques avancées sociales, demeurent trop souvent employés en marge du droit du travail.

En 1990, Virginie décroche un bac pro. Elle s'inscrit en fac d'histoire, puis abandonne au bout de trois mois. Elle enchaîne alors des contrats à durée déterminée (CDD) comme secrétaire mais " *quitte à être instable professionnellement, je me suis dit : autant voyager !* " Elle quitte alors Colmar pour Tignes et travaille dans la restauration. " *Ce mode de vie me plaisait. Nous, les saisonniers, on ne vivait pas comme la plupart des gens. On avait une coupure de trois heures l'après-midi pour skier, se souvient la jeune fille. On était un peu inconscient, on formait une grande famille. J'ai fait des rencontres enrichissantes...* "

Après cinq années passées à ce rythme, de 23 à 28 ans, elle décide de se fixer. " *Professionnellement, cette vie ne menait à rien, explique-t-elle. Et puis j'ai vieilli. Or, il nous était souvent demandé d'enchaîner près de 100 heures par semaine avec un seul jour de congé.* "

Il n'existe aucune statistique au ministère de l'Emploi ou à l'INSEE sur les emplois saisonniers. Seuls quelques organismes spécialisés ont des données. Les saisonniers seraient quelque 700 000 dans le tourisme et autant dans l'agriculture, soit 5,6 % de la population active. Mais les effectifs sont vraisemblablement plus élevés, car d'autres activités dépendent des saisons. Et cela sans compter les employés de commerce ou de service (la caissière embauchée en renfort l'été ou l'hiver).

Une grande famille ... recomposée

Il n'y a pas de saisonnier type. Trois familles peuvent cependant être distinguées. La première est celle des professionnels mobiles. Travailleurs qualifiés, ils forment environ 20 % des saisonniers. Exemple : un barman ou un maître d'hôtel embauché l'hiver à Val-Thorens et l'été à Saint-Tropez. La seconde famille concerne les pluriactifs locaux. Ils représentent également 20 % de cette population. Ils travaillent à proximité de leur domicile. C'est le cas du savoyard agriculteur l'été et moniteur de ski l'hiver. Le dernier groupe, le plus nombreux, est celui des occasionnels. Une main-d'œuvre longtemps constituée majoritairement des membres de la famille ou de l'entourage, à qui on faisait appel pour donner un coup de main en période de récolte ou pour assurer le service durant les week-ends.

Or, l'allongement de la durée des études, la baisse corrélative du travail informel des enfants et la diminution des réserves de main-d'œuvre en milieu rural ont réduit d'autant ce public. Résultat : une nouvelle population d'occasionnels s'est développée. Ils sont rejoints aujourd'hui par des étudiants, mais surtout des jeunes au chômage ou en voie d'insertion professionnelle. Le développement de cette catégorie suit la tendance générale à la précarisation du marché du travail.

Un choix de vie ou un statut subi

Cette absence de perspectives ne déplaît pas à tous les saisonniers. Certains d'entre eux en font un choix de vie : c'est la règle du " je travaille où je veux, je pars quand j'en ai marre ". Toutefois, d'autres se sentent suffisamment engagés dans un métier, un secteur ou une région pour souhaiter que les conditions de travail s'améliorent.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	8/ 14

ANNEXE 2 (suite)

Les groupements d'employeurs

L'une des solutions (relativement nouvelle et en développement) pour pérenniser l'emploi des saisonniers réside dans les groupements d'employeurs. Cette structure est une association d'entreprises (associations loi 1901, introduites dans le Code du travail en juillet 1985) qui se partagent les services d'un ou plusieurs salariés. Le saisonnier, engagé par le groupement, occupe alors un emploi stable avec garantie de salaire. Il n'a plus à courir après les contrats. L'entreprise, quant à elle, réduit ses tâches administratives et ses coûts salariaux tout en disposant d'une main-d'œuvre au moment où elle en a besoin.

L'enjeu de la formation

La formation est une question à la fois difficile et importante. Mais c'est un enjeu pour les entreprises, notamment dans le tourisme. *" La main-d'œuvre saisonnière a été tellement mal traitée pendant des années que, maintenant, il y a pénurie de personnel qualifié, assure Christian Juyaux. De nombreux restaurateurs peinent à trouver un cuisinier compétent pour l'été "*. En partenariat avec l'Italie, le réseau Rise a ainsi formé plus de 400 jeunes en 3 ans. De même, le Conseil économique et social de la région Rhône-Alpes soulignait dans un rapport récent, le risque croissant, *" de voir des professionnels peu ou pas formés "* à cause de *" la réduction des marges des entreprises touristiques confrontées à une rude concurrence "*. Pourtant, disposer de personnel qualifié est l'une des principales revendications des employeurs touristiques. *" Le métier de saisonnier est un vrai métier, estime Claude Aucher, commerçant à Tignes. Or de nombreux jeunes débarquent en station sans aucun diplôme avec un seul espoir : gagner de l'argent tout en passant l'hiver à la neige "*.

Alternatives économiques juillet-août 1999

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	9/ 14

ANNEXE 3 : Le travail saisonnier

Le contrat de travail saisonnier est un contrat fréquemment utilisé dans la profession hôtelière en raison des travaux qui sont appelés à se répéter chaque année à date à peu près fixe, en fonction des saisons. L'ordonnance du 16 août 1986 prévoit expressément cette possibilité de conclusion de contrats saisonniers.

Durée du contrat

Le contrat écrit peut être conclu de date à date ou jusqu'à la fin de la saison. Il doit dans ce cas comporter une durée minimale. En tant que contrat à durée déterminée, il peut comporter une période d'essai. Cette période d'essai ne peut excéder un jour par semaine, avec une limite de deux semaines lorsque la durée du contrat est au plus égale à six mois et un mois pour les contrats supérieurs à six mois.

Les dispositions légales n'ont pas prévu une durée maximale pour la durée du contrat saisonnier. Toutefois, en cas de durée supérieure à neuf mois et en cas de répétition chaque année, ces emplois pourraient être qualifiés de contrats à durée indéterminée (surtout en cas de litige).

Obligation de réembauchage

Les contrats saisonniers peuvent comporter une clause de réembauchage pour la saison suivante, mais cette clause n'est pas obligatoire dans la profession.

Fin de contrat

Le contrat de travail saisonnier cesse de plein droit à son terme. Les contrats comportent seulement une durée minimum cessant le jour où la mission est réalisée.

Le salarié saisonnier a droit à une indemnité de congés payés à la fin de son contrat. (...)

Chômage

Depuis le 1^{er} mai 1997, les travailleurs saisonniers ont droit aux allocations chômage. Le montant de l'allocation est calculé proportionnellement au nombre de jours travaillés au cours des 12 derniers mois.

LEGICHR, Excelsior Diffusion

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	10/ 14

**ANNEXE A : Tableau d'amortissement de l'emprunt
(À rendre avec la copie)**

N° d'anonymat (réservé à l'administration) :

Remarque : arrondissez vos calculs à l'euro le plus proche.

$$\text{Annuité} = \text{Capital} \times i / (1 - (1+i)^{-n})$$

i : taux d'intérêt annuel de l'emprunt.

n : durée de l'emprunt en années.

Années	Capital restant dû en début de période	Intérêts	Annuité	Amortissement	Capital restant dû en fin de période
2004					
2005					

**ANNEXE B : Tableau de gestion prévisionnel
(À rendre avec la copie)**

	2004	%
CHIFFRE D'AFFAIRES Hors Taxes		
Consommations de matières		
MARGE BRUTE		
Charges de personnel		
MARGE SUR COÛT PRINCIPAL		
Frais généraux		
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		
Dotations aux amortissements		
Intérêts des emprunts		
Loyers		
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT		

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	11/14

**ANNEXE A : Tableau d'amortissement de l'emprunt
(À rendre avec la copie)**

N° d'anonymat (réservé à l'administration) :

Remarque : arrondissez vos calculs à l'euro le plus proche.

$$\text{Annuité} = \text{Capital} \times i / (1 - (1+i)^{-n})$$

i : taux d'intérêt annuel de l'emprunt.

n : durée de l'emprunt en années.

Années	Capital restant dû en début de période	Intérêts	Annuité	Amortissement	Capital restant dû en fin de période
2004					
2005					

**ANNEXE B : Tableau de gestion prévisionnel
(À rendre avec la copie)**

	2004	%
CHIFFRE D'AFFAIRES Hors Taxes		
Consommations de matières		
MARGE BRUTE		
Charges de personnel		
MARGE SUR COÛT PRINCIPAL		
Frais généraux		
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		
Dotations aux amortissements		
Intérêts des emprunts		
Loyers		
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT		

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	12/ 14

N° d'anonymat (réservé à l'administration) :

ANNEXE C : Prix psychologique
Résultats de l'enquête : échantillon de 200 personnes
(À rendre avec la copie)

Prix de vente proposé en € TTC	Réponses « prix excessif »	En %	Fréquences cumulées croissantes	Réponses « qualité insuffisante »	En %	Fréquences cumulées décroissantes	% d'achat
16	0			36			
17	0			82			
18	14			38			
19	24			26			
20	34			18			
21	48			0			
22	68			0			
23	12		100 %	0		0 %	
Totaux	200			200			

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	13/ 14

N° d'anonymat (réservé à l'administration) :

ANNEXE C : Prix psychologique
Résultats de l'enquête : échantillon de 200 personnes
(À rendre avec la copie)

Prix de vente proposé en € TTC	Réponses « prix excessif »	En %	Fréquences cumulées croissantes	Réponses « qualité insuffisante »	En %	Fréquences cumulées décroissantes	% d'achat
16	0			36			
17	0			82			
18	14			38			
19	24			26			
20	34			18			
21	48			0			
22	68			0			
23	12		100 %	0		0 %	
Totaux	200			200			

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2003	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	14/ 14