

Brevet de Technicien Supérieur

HÔTELLERIE RESTAURATION

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

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

Durée : 4 heures

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 et statistiques
- Tout autre matériel est interdit.

Ce sujet comporte 16 pages numérotées de 1 à 16,
4 pages de textes numérotées de 2/16 à 5/16 et 11 pages d'*annexes* numérotées de 6/16 à 16/16.

Nota : Les annexes A et B sont fournies en deux exemplaires, un exemplaire étant à remettre avec la copie, l'autre servant de brouillon éventuel.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2005	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	0/16

BTS HÔTELLERIE RESTAURATION SESSION 2005

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

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

Durée : 4 heures

“ La Promenade **** ”

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 et statistiques

Ce sujet comporte 16 pages numérotées de 1 à 16,
4 pages de textes numérotées de 2/16 à 5/16 et 11 pages d'annexes numérotées de 6/16 à 16/16.

Nota : Les annexes A et B sont fournies en deux exemplaires, un exemplaire étant à remettre 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.

Le travail à faire se compose de 3 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

Dossiers	Thèmes	Durée	Barème / 60	Page
	Présentation de l'entreprise			Page 2
Dossier 1	Analyse du résultat et contrôle budgétaire	1 h 40	25/60	Page 3
Dossier 2	Étude économique et commerciale de la nouvelle clientèle russe	1 h 45	25/60	Page 4
Dossier 3	Dialogue social et motivation du personnel	0 h 35	10/60	Page 5

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

Annexe 1	Tableau des marges et résultats 2003			Page 6
Annexe 2	Compte de résultat 2004			Page 7
Annexe 3	Informations complémentaires			Page 8
Annexe 4	Prévisions budgétaires du restaurant pour 2005			Page 8
Annexe 5	Une nouvelle clientèle russe s'ouvre au tourisme international			Pages 9 à 11
Annexe 6	Conflits du travail, négociation, motivation des salariés : quelques exemples			Page 12
Annexe A	Tableau des marges et résultats 2004 (un exemplaire est à rendre avec la copie)			Pages 13 et 14
Annexe B	Tableau du profil type du consommateur « nouveaux touristes » (un exemplaire est à rendre avec la copie)			Pages 15 et 16

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2005	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	1/16

« L'hôtel de la Promenade **** »

Nice, ville de rêve ... Le succès de cette ville à travers le monde est indéniable. Les raisons sont multiples : la douceur de son climat, sa situation entre mer et rochers, la diversité de sa flore.

Le tourisme est né à Nice au XVIIIème siècle, avec le séjour hivernal d'aristocrates connus, tout d'abord anglais et russes, puis plus tard américains, qui impriment à la région une vie élégante et mondaine. Peu à peu, le tourisme de masse se développe, et aujourd'hui il est devenu la première activité économique de Nice.

La capacité d'hébergement fait de Nice la deuxième ville hôtelière après Paris. L'amélioration permanente des infrastructures permet un accès facile et une liaison directe avec la majorité des grandes villes du monde. De nombreuses manifestations à caractère international rythment la vie de la cité : Nice Jazz Festival, manifestations sportives de haut niveau (triathlon, marathon) et bien entendu le carnaval.

L'« hôtel de la Promenade » est un des établissements de luxe de Nice, situé sur la Promenade des Anglais. D'une capacité de 220 chambres et de 15 suites, il est ouvert toute l'année et comporte 3 restaurants et 2 bars. Le prix des chambres oscille entre 250 € et 660 €. Son concurrent le plus proche est « Le Méridien », hôtel de luxe situé sur la même avenue. Nice compte une vingtaine d'hôtels quatre étoiles.

Depuis les attentats du 11 septembre 2001, la clientèle américaine délaisse la Côte d'Azur. Les établissements haut de gamme ont connu une baisse de leur fréquentation et ont dû réagir en conséquence. « L'hôtel de la Promenade » souhaite attirer davantage la clientèle russe qui constituait déjà une clientèle de luxe.

M. Richard, le Directeur de l'établissement, souhaite réaliser un diagnostic, établir des prévisions, réorienter ses politiques commerciale et sociale. Il vous soumet trois dossiers et attend vos propositions.

Vous devez traiter ces trois 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
2005	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	2/16

Dossier 1 : Analyse du résultat et contrôle budgétaire

NB : tous les calculs seront arrondis à l'euro le plus proche.

Les performances de l'entreprise n'étant pas satisfaisantes depuis quelques années, le directeur vous demande d'analyser l'évolution des résultats entre 2003 et 2004 afin de prendre les mesures qui s'imposent pour l'avenir.

- 1.1. L'établissement utilise la méthode des marges directes pour présenter ses résultats. Vous trouverez, en annexe 1, le tableau de bord de l'exercice 2003 dont vous **préciserez** certaines notions :
 - pourquoi qualifie-t-on les départements « d'opérationnel » ou de « fonctionnel » ?
 - quelle est l'utilité du calcul des marges sur charges directes des départements opérationnels ?
- 1.2. À partir des annexes 2 et 3, **complétez** le tableau de bord de l'exercice 2004 fourni en annexe A.
- 1.3. **Rédigez** un rapport structuré sur l'évolution des performances de l'entreprise. Vous proposerez des solutions pour améliorer la situation le cas échéant (20 lignes maximum).

Le contrôleur de gestion, dans le cadre de la préparation du budget 2005, s'entretient avec le responsable du département restauration. Il lui soumet certaines hypothèses de prévisions pour l'exercice 2005.

Vous êtes chargé(e) de chiffrer les objectifs budgétaires du mois de janvier 2005.

- 1.4. **Citez** deux raisons justifiant la fixation des objectifs budgétaires.
- 1.5. À partir des données des annexes 1, 4 et A, **calculez** pour le mois de janvier 2005 :
 - le chiffre d'affaires prévisionnel Nourriture et Boissons
 - les différentes charges du département Nourriture et Boissons (coût des ventes, frais de personnel et autres charges)
 - la marge sur charges directes de ce département.
- 1.6. Début février 2005, vous souhaitez calculer l'écart global sur coût matières de janvier 2005. **Précisez** l'information qui vous est nécessaire pour effectuer ce calcul.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2005	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	3/16

Dossier 2 : Étude économique et commerciale de la clientèle russe

Depuis quelques années, l'établissement affiche une baisse de fréquentation. Monsieur Richard vous demande d'analyser les facteurs de développement de la clientèle étrangère. Il s'interroge sur l'opportunité de s'ouvrir à la clientèle russe. Il vous fournit un extrait de la documentation qu'il a constituée.

À partir de l'annexe 5 et de vos connaissances personnelles, il vous est demandé de répondre aux questions suivantes :

- 2.1. **Citez et définissez** deux indicateurs utilisés habituellement pour mesurer la demande touristique.
- 2.2. À partir de la documentation fournie, **donnez** une estimation globale de la demande touristique russe :
 - au niveau international
 - au niveau de la France.
- 2.3. Monsieur Richard s'interroge sur l'opportunité de travailler avec des partenaires institutionnels. **Après avoir rappelé le rôle** de l'Organisation Mondiale du Tourisme et de Maison de la France (deux organismes cités dans la documentation), **proposez** deux autres partenaires institutionnels possibles.

Monsieur Richard souhaite vérifier que le segment des « nouveaux touristes » russes est porteur (annexe 5). Il vous demande de formuler une appréciation sur la pertinence de cette option stratégique.

Dans un premier temps, vous procédez à l'analyse du segment « nouveaux touristes » russes.

- 2.4. **Donnez** les caractéristiques démographiques et socio-économiques du segment « nouveaux touristes » russes à ne pas confondre avec les « nouveaux russes ».
- 2.5. **Complétez** l'annexe B qui présente les caractéristiques du consommateur « nouveaux touristes ».
- 2.6. Le segment ainsi défini **est-il porteur** ? **Justifiez** votre réponse (5 lignes maximum).

Dans un second temps, vous formulez (question suivante) quelques pistes permettant d'orienter l'action commerciale à conduire pour atteindre cette cible.

- 2.7. **Proposez** deux actions à mettre en œuvre pour faire connaître et attirer cette nouvelle cible.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2005	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	4/16

Dossier 3 : Dialogue social et motivation du personnel

Monsieur Richard est conscient qu'un personnel en contact avec la clientèle doit être particulièrement efficace et motivé pour répondre aux attentes de celle-ci. Les clients veulent être traités comme des VIP (Very Important Person).

Le premier objectif de Monsieur Richard est de se prémunir de tout conflit social. Il souhaite améliorer le dialogue social (annexe 6) et l'implication du personnel pour augmenter la productivité compte tenu de la détérioration du ratio « charges de personnel ».

3.1. Citez et précisez brièvement le rôle des instances représentatives du personnel.

3.2. Rappelez deux conditions pour qu'une grève soit licite.

Le second objectif de Monsieur Richard est de dynamiser les ressources humaines de l'établissement.

3.3. Présentez sous forme de tableau les éléments de la politique de rémunération permettant de récompenser, individuellement et collectivement, le personnel.

3.4. Énoncez deux outils de gestion des ressources humaines autres que ceux présentés à la question précédente que Monsieur Richard pourrait utiliser pour améliorer la productivité.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2005	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	5/16