

Brevet de Technicien Supérieur

**Responsable de l'hébergement
à référentiel commun européen**

ΠΥΠΥΠΥΠΥΠΥΠΥΠΥΠΥ

**ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE, COMMERCIALE
ET DE GESTION DE L'ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT**

Durée : 3 heures

Coefficient : 3

Documents et matériels autorisés :

- Listes de comptes du plan comptable général, du plan comptable hôtelier,
- Calculatrice à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire 99-186 du 16/11/99).

Tout autre matériel est interdit.

**Ce sujet comporte 19 pages numérotées de 1/19 à 19/19 :
3 pages de textes numérotées de 2/19 à 4/19
et 15 pages d'annexes numérotées de 5/19 à 19/19.**

**LES CANDIDATS DEVRONT TRAITER LES TROIS DOSSIERS
SUR DES COPIES SÉPARÉES.**

**LES ANNEXES A ET B SONT EN DEUX EXEMPLAIRES
L'UN DES EXEMPLAIRES EST À RENDRE AVEC LA COPIE CONCERNÉE.**

Le sujet comprend trois dossiers qui peuvent être traités de façon indépendante

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 0/19
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE, COMMERCIALE ET DE GESTION
DE L'ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT**

Durée : 3 heures

HÔTEL ATALAYE

Documents et matériels autorisés :

- Listes de comptes du plan comptable général, du plan comptable hôtelier,
- Calculatrice à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire 99-186 du 16/11/99).

Ce sujet comporte 19 pages numérotées de 1/19 à 19/19 :

3 pages de textes numérotées de 2/19 à 4/19

et 15 pages d'annexes numérotées de 5/19 à 19/19.

**LES CANDIDATS DEVRONT TRAITER LES TROIS DOSSIERS
SUR DES COPIES SÉPARÉES.**

**LES ANNEXES A ET B SONT EN DEUX EXEMPLAIRES
L'UN DES EXEMPLAIRES EST À RENDRE AVEC LA COPIE CONCERNÉE.**

Le sujet comprend trois dossiers qui peuvent être traités de façon indépendante

Dossiers

		Barème	Page
Dossier 1	Étude de la concurrence et organisation de la soirée anniversaire	20	p. 3
Dossier 2	Le recrutement	20	p. 4
Dossier 3	Analyse prévisionnelle	20	p. 4

Annexes

Annexe 1	Biarritz et le Pays Basque	p. 5 et 6
Annexe 2	L'hôtellerie à Biarritz	p. 7
Annexe 3	L'hôtel ATALAYE	p. 8 et 9
Annexe 4	La segmentation de la clientèle de l'hôtel ATALAYE	p. 10
Annexe 5	Le courriel	p. 11
Annexe 6	Extrait de la convention collective des CHR de 1997	p. 12 et 13
Annexe 7	Données prévisionnelles	p. 14 et 15
Annexe 8	Répartition des charges	p. 15
Annexe A	Budget des ventes du 01/09/2005 au 30/09/2005	p. 16 et 17
Annexe B	Tableau de gestion prévisionnel du 01/07/2005 au 30/09/2005	p. 18 et 19

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 1/19
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

Biarritz, blottie entre mer et montagne est une ville de 30 000 habitants qui a su s'adapter tout au long de son histoire. Au Moyen Age, « Biarritz » n'est qu'un petit port de pêche. L'impératrice Eugénie ensoleille la ville en la plaçant sous les feux de la mode : c'est la vogue des bains de mer. Biarritz a toujours été la terre bénie des sports racés : golf, surf, pelote basque. Aujourd'hui elle est la capitale du bien-être avec ses centres de thalassothérapie. Et quelle est la ville qui peut offrir autant de salles de congrès en bord de mer ?

Située au Pays Basque français, sur la côte Atlantique, à 30 kilomètres de la frontière espagnole, Biarritz s'est engagée ces dernières années sur une stratégie de développement du tourisme d'affaires.

Elle a parallèlement développé sa politique de spectacles et festivals.

Dans ce contexte, il manquait un établissement de luxe de grande capacité, capable d'accueillir cette clientèle.

L'Hôtel ATALAYE, quatre étoiles, ouvert depuis le 1er juillet 2001, est venu compléter le parc hôtelier haut de gamme de Biarritz.

Situé à proximité du centre ville, sortie Espagne, surplombant la très réputée "Côte des Basques" et face à l'océan, l'hôtel dispose entre autres de 150 chambres, de 430 m² d'espace conférence divisible en 7 salles et d'un restaurant d'une capacité de 90 places.

Cet hôtel appartient à une chaîne intégrée internationale de renom.

La direction de l'hôtel vous demande d'étudier trois dossiers liés à la gestion de cet établissement pour l'année 2005.

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 2/19
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

**DOSSIER 1 : ÉTUDE DE LA CONCURRENCE ET
ORGANISATION DE LA SOIRÉE ANNIVERSAIRE**

La direction de l'hôtel ATALAYE souhaite faire une étude de la concurrence sur Biarritz afin de bien se positionner sur le marché.

Après avoir pris connaissance des **annexes 1, 2 et 3** :

- 1.1.** Vous caractérisez l'offre hôtelière de la ville de Biarritz et vous situez l'hôtel ATALAYE dans ce contexte en précisant quelles sont ses forces et ses faiblesses.

Comme le précise l'**annexe 3**, la vocation première de l'hôtel ATALAYE porte sur la clientèle affaires. Bien que cette clientèle soit majoritaire, elle n'en demeure pas moins la cible prioritaire dans les actions engagées par l'hôtel ATALAYE.

- 1.2.** Cette orientation vous semble-t-elle justifiée ? Vous argumentez votre réponse.

Dans le cadre de l'orientation citée précédemment, le Directeur de l'Hôtel ATALAYE vous demande de travailler sur l'organisation d'une soirée Relations Publiques à l'occasion du 4e anniversaire de l'hôtel.

- 1.3.** À partir de vos connaissances et en vous aidant de l'**annexe 4**, vous déterminez les publics ciblés pour cette soirée. Vous justifiez votre réponse.
- 1.4.** Vous proposez une date dans l'année 2005 pour cette soirée. Vous argumentez votre choix.
- 1.5.** La promotion de cette soirée se fera par mercatique directe, par l'envoi d'un carton d'invitation.
- 1.5.1.** Vous justifiez le choix de ce type de communication.
- 1.5.2.** Vous citez les éléments devant figurer sur le carton d'invitation.

À l'avenir, vous souhaiteriez faire la communication de ce type d'évènement par courriel (e-mailing).

- 1.6.** En vous aidant de l'**annexe 5**, vous présentez sous forme de tableau les avantages et les inconvénients du courriel par rapport à l'envoi postal.
- 1.7.** Dans le but d'enrichir votre fichier prospect, vous indiquez les moyens permettant de collecter les adresses électroniques des invités à l'occasion de la soirée d'anniversaire.

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 3/19
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 2 : LA GESTION DU RECRUTEMENT

Les entreprises, lorsqu'elles embauchent, peuvent conclure un contrat à durée indéterminée. Le législateur a prévu, pour favoriser la flexibilité de celles-ci, la possibilité de recourir à un contrat à durée déterminée.

Pour la gestion de sa main-d'œuvre, l'Hôtel ATALAYE fait appel à ces deux types de contrats. Vous étudiez l'extrait de la convention collective des cafés-hôtels-restaurants jointe en **annexe 6**.

- 2.1. Après avoir défini ce qu'est une convention collective, vous précisez le champ d'application de la Convention Collective des CHR de 1997.
- 2.2. Vous rappelez les mentions obligatoires qui doivent figurer sur un contrat de travail à durée indéterminée.
- 2.3. Dans un tableau comparatif, vous présentez les avantages et les inconvénients de ce type de contrat par rapport au CDD pour l'entreprise et pour le salarié.

Le contrat d'extra et le contrat saisonnier sont deux CDD très utilisés en hôtellerie restauration.

- 2.4. Vous citez les spécificités de chacun de ces deux contrats.
- 2.5. L'hôtel ATALAYE, dans sa politique de développement des séminaires et incentive aura ponctuellement besoin de personnel.
Vous définissez le type de contrat recommandé dans ce cas. Vous justifiez votre réponse.

DOSSIER 3 : ANALYSE PRÉVISIONNELLE

La saison d'été est caractérisée par la forte présence d'une clientèle de loisirs. Vous assistez le responsable pour réaliser les travaux prévisionnels de cette période. Pour cela, vous disposez des **annexes 7 et 8**.

- 3.1. À partir des données prévisionnelles de l'**annexe 7**, vous réalisez les travaux suivants :
 - 3.1.1. Vous établissez le budget des ventes du mois de septembre donné en **annexe A** et vous expliquez les principaux calculs sur la copie.
 - 3.1.2. Vous réalisez le tableau de gestion trimestriel donné en **annexe B**.
 - 3.1.3. Vous analysez ces prévisions à partir des principaux ratios (maximum cinq lignes).
- 3.2. Le responsable souhaite des renseignements sur le seuil de rentabilité pour ces 3 premiers mois.
À partir de l'**annexe 8**, vous calculez le seuil de rentabilité.

Vous détaillez vos calculs.

Session 2005	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 4/19
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3