

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

**RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT
À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN**



**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 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16 :
4 pages de textes numérotées de 2/16 à 5/16
et 11 pages d'annexes numérotées de 6/16 à 16/16.**

**L'ANNEXE A EST FOURNIE EN DEUX EXEMPLAIRES, UN EXEMPLAIRE ÉTANT À RENDRE
AVEC LA COPIE, L'AUTRE SERVANT DE BROUILLON ÉVENTUEL.**

Le sujet comprend 4 dossiers qui peuvent être traités de façon indépendante.

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur	Page
Code RHE2EJ	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	0/16
	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À
RÉFÉRENTIEL EUROPÉEN

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

Durée : 3 heures

Coefficient : 3

« HÔTEL DE BADE »

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 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16 :
4 pages de textes numérotées de 2/16 à 5/16
et 11 pages d'annexes numérotées de 6/16 à 16/16.

Le sujet comprend 4 dossiers qui peuvent être traités de façon indépendante.

Dossiers

		Barème	Page
Exposé de la situation du cas			p. 2
Dossier 1	Diagnostic commercial	12	p. 3
Dossier 2	Politique de développement	10	P. 3
Dossier 3	Diagnostic et perspectives de gestion	20	p. 4
Dossier 4	Recrutement	18	p. 5

Annexes

Annexe 1	L'hôtel de Bade HB	p. 6 et 7
Annexe 2	La Forêt Noire dans le Land de Bade Wurtemberg	p. 8 et 9
Annexe 3	Extraits d'étude : détente et spa	p. 10 et 11
Annexe 4	Comptes de résultat 2004 et 2005	p. 12
Annexe 5	Renseignements complémentaires sur les résultats 2004 et 2005	p. 13
Annexe 6	Éléments de calcul du ratio « R » pour l'année 2006	p. 13
Annexe 7	Obligations à l'embauche	p. 14
Annexe A	Tableau de bord pour les années 2004 et 2005	p. 15 et 16

NOTA : l'annexe A est fournie en deux exemplaires, un exemplaire étant 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 semble nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 1/16
Code RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

HÔTEL DE BADE : un hôtel de très grand confort dans un havre de paix

Le Bade Wurtemberg se situe au sud-ouest de l'Allemagne. Il est frontalier avec la France et la Suisse. De par son importance démographique et économique, c'est le troisième Land (région) de l'Allemagne. C'est un lieu de séjour privilégié, grâce à des paysages variés et pittoresques, tels que la Forêt Noire, le lac de Constance ou le Jura souabe ainsi qu'à des villes renommées comme Heidelberg, Baden-Baden et Stuttgart.

La Forêt Noire, paradis des vacances actives, représente en superficie 17% du Land de Bade Wurtemberg. Située au cœur de l'Europe, c'est la zone de villégiature la plus célèbre en Allemagne (nombreuses stations thermales). C'est aussi un massif montagneux long de 200 km, d'une largeur de 60 km en bordure du Rhin et dont l'altitude atteint par endroits 1 500 m.

L'hôtel de Bade est situé dans la région de Baden-Baden, en pleine Forêt Noire, à 40 km environ de Strasbourg.

L'établissement a été créé en 1978 sous sa forme juridique actuelle « Aktiengesellschaft » (société anonyme de droit allemand). Il est immatriculé au registre du commerce du tribunal d'instance de Munich sous la dénomination sociale : AG HÔTEL DE BADE –Logo **HB**. Les documents comptables sont déposés au registre du commerce et également présentés selon les normes françaises par souci d'une meilleure information externe. L'hôtel de Bade dispose de 110 chambres dont 12 suites comprenant 4 suites junior aux normes 4* françaises (5 étoiles en Allemagne, le plus haut niveau de classification allemand DEHOGA), de deux restaurants et de trois salons pour les banquets. Il est ouvert 365 jours par an. Vous trouverez une présentation détaillée de l'entreprise en **annexe 1**.

M. Post, directeur de l'hôtel de Bade, envisage de nouvelles perspectives de développement. L'installation récente d'un spa (Sanitas per aquam : la santé par l'eau) au sein de l'hôtel constitue un axe essentiel de développement.

En tant que responsable de l'hébergement, vous êtes déjà très investi(e) dans la politique commerciale de l'hôtel.

À ce titre, M. Post vous demande de l'assister dans sa démarche.

Il vous remet quatre dossiers :

Dossier 1 : Diagnostic commercial

Dossier 2 : Politique de développement

Dossier 3 : Diagnostic et perspectives de gestion

Dossier 4 : Recrutement

Nota : Il est recommandé au candidat de prendre connaissance de l'ensemble du sujet et des annexes, avant de traiter chacun des dossiers.

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur	Page
Code RHE2EJ	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	2/16
	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 1 : DIAGNOSTIC COMMERCIAL

Monsieur Post s'informe auprès des acteurs régionaux du tourisme afin de mieux appréhender le contexte environnemental. Il souhaite connaître les formes de tourisme d'avenir pour la région et l'hôtel de Bade en particulier. Il a rassemblé un certain nombre d'informations sur la Forêt Noire et ses environs ainsi que sur Baden-Baden (**annexe 2**). Il vous les remet.

1.1. En vous appuyant sur les annexes 1 et 2, vous **présenterez**, de façon structurée, une note sur le contexte hôtelier de la région d'implantation de l'hôtel de Bade. (1 page maximum)

1.2. Vous **déduirez** de l'étude précédente les atouts (opportunités) et les handicaps (menaces) de l'hôtel de Bade par rapport à son marché.

DOSSIER 2 : POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT

Monsieur Post sait que l'Allemagne n'est pas une destination prisée par les touristes étrangers, notamment français. Par ailleurs, il constate que la fréquentation de l'établissement est irrégulière durant les fins de semaine.

Pour améliorer la situation, il choisit de développer les courts séjours thématiques de week-end en ciblant le segment « **clientèle française loisir de proximité** ».

M. Post trouve judicieux de valoriser les équipements existants, notamment le spa (**annexe 3**).

Il envisage de proposer des formules "week-end" centrées sur le produit spa : « Séjours Spa et Beauté ».

2.1. **Présentez**, de façon structurée, les besoins auxquels répond ce produit. (10 lignes maximum).

2.2. **Proposez** deux actions de communication (une action média, une action hors média) permettant de faire connaître l'établissement et de vendre le produit « Séjour Spa et Beauté » à cette cible. **Justifiez** vos propositions.

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur	Page
Code RHE2EJ	Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	3/16
	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 3 : DIAGNOSTIC ET PERSPECTIVES DE GESTION

Monsieur Post souhaite analyser l'évolution de l'activité réalisée par l'établissement au cours des dernières années et contrôler les effets de sa politique salariale. À cet effet, il vous demande de préparer le travail de diagnostic économique.

À partir du compte de résultat (**annexe 4**) et des informations complémentaires (**annexe 5**) :

3.1. Complétez le tableau de bord de l'hôtel de Bade pour les années 2004 et 2005 (**annexe A à rendre avec la copie**).

3.2. Dans une note structurée, **analysez** les résultats obtenus dans le tableau de bord de l'hôtel de Bade (15 lignes maximum).

M. Post a constaté au cours des dernières années une tendance à l'augmentation du coût du personnel. Conscient des limites de ses actions sur la masse salariale, il souhaite poursuivre sa politique en la matière. À cet effet, il projette de maintenir le ratio « R » (masse salariale / valeur ajoutée) au dessous de 67 %, pourcentage présenté comme un objectif acceptable par son comptable.

3.3. À l'aide des informations contenues en annexe 6, **calculez** le ratio « R » prévisionnel pour l'année 2006.

3.4. Sachant que ce ratio était en 2004 de 70,95% et en 2005 de 73,42%, **commentez** sa valeur et son évolution en 2006 au regard de l'objectif fixé par l'établissement.

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 4/16
Code RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 4 : LE RECRUTEMENT

Les projets de développement du segment « loisirs » et le renforcement de l'activité « Spa » conduisent Mr. POST à réfléchir à l'organisation interne de l'hôtel. Il vous confie ce travail.

Vous êtes conscient(e) de la nécessité d'embaucher :

- une personne chargée de la réservation du Spa et de l'accueil de la clientèle, en contrat à durée indéterminée (CDI), à temps complet, pratiquant outre l'allemand, le français et l'anglais.
- une personne à temps partiel plus polyvalente professionnellement.

4.1. Présentez trois arguments qui justifient, pour l'employeur, le recours à un CDI.

Dans le souci de renforcer la fréquentation des clients français transfrontaliers par un accueil adapté, vous souhaitez faire paraître vos offres d'emploi également en France. À cet effet, vous prenez des informations juridiques auprès du Ministère français du travail dont la réglementation est proche des textes allemands. Le résultat de vos recherches est fourni en annexe 7.

Afin de ne pas vous exposer à des litiges lors de l'embauche prévue, vous êtes amené(e) à formuler des recommandations sur la procédure à mener et sur ses aspects juridiques.

4.2. En vous aidant de l'annexe 7, **citez** les règles à respecter lors de la rédaction de l'offre d'emploi d'une part et au cours de l'entretien de recrutement d'autre part.

4.3. À l'aide de l'annexe 7 et de vos connaissances, **précisez** deux voies de recours juridique dont disposent les candidats victimes de discriminations à l'embauche.

4.4. Indiquez, dans chaque cas, les sanctions qui peuvent être prononcées à l'encontre de l'employeur incriminé.

Dès l'embauche réalisée, une action de formation sera organisée afin de motiver l'ensemble du personnel du Spa.

4.5. Citez quatre autres moyens envisageables pour motiver ce personnel.

Session 2006	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 5/16
Code RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3