

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

Coefficient : 3

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 16/11/99),
- Tables financières et statistiques.

Tout autre matériel est interdit.

En dehors de cette page de garde, ce sujet comporte 20 pages numérotées de 1/20 à 20/20 :
4 pages de textes numérotées de 2/20 à 5/20 et 15 pages d'annexes numérotées de 6/20 à 20/20.

Nota : les annexes A, B, C et D 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.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière		

BTS HÔTELLERIE RESTAURATION SESSION 2008

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'hôtel LUCILLE ”

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

En dehors de la page de garde précédente, ce sujet comporte 20 pages numérotées de 1 à 20,
4 pages de textes numérotées de 2/20 à 5/20 et 15 pages d'annexes numérotées de 6/20 à 20/20.

Nota : Les annexes A, B, C et D sont fournies en deux exemplaires chacune, 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 5 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

Dossiers	Thèmes	Durée	Barème / 60	Page
	Présentation de l'entreprise			Page 2
Dossier 1	Grenoble et le tourisme d'affaires	0 h 30	8 / 60	Page 3
Dossier 2	Une entreprise en bonne santé	1 h 00	15 / 60	Page 3
Dossier 3	La nouvelle offre petits déjeuners	1 h 00	17 / 60	Page 3 et 4
Dossier 4	Le choix des fournisseurs et la mise en place de la nouvelle offre petits déjeuners	0 h 45	10 / 60	Page 4 et 5
Dossier 5	Les résultats prévisionnels	0 h 45	10 / 60	Page 5

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

Annexe 1	Grenoble et tourisme d'affaires	Page 6
Annexe 2	Compte de résultat, données commerciales et comptables	Pages 7
Annexe 3	Chiffres clés en Rhône-Alpes	Page 8
Annexe 4	Petits déjeuners : reformulation de l'offre	Pages 8 et 9
Annexe 5	Projet de questionnaire	Page 10
Annexe A	Tableau de bord de gestion pour 2007 (un exemplaire est à rendre avec la copie)	Pages 11 et 12
Annexe B	Tableau de bord commercial pour 2007 (un exemplaire est à rendre avec la copie)	Pages 13 et 14
Annexe C	Un ou plusieurs fournisseurs ? (un exemplaire est à rendre avec la copie)	Pages 15 et 16
Annexe D (partie 1)	Tableau prévisionnel de marges : éléments concernant l'offre Petits Déjeuners (un exemplaire est à rendre avec la copie)	Pages 17 et 18
Annexe D (partie 2)	Tableau prévisionnel de marges : éléments concernant l'ensemble des activités (un exemplaire est à rendre avec la copie)	Pages 19 et 20

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	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 / 20

« L'hôtel LUCILLE »

L'hôtel LUCILLE est un hôtel 3 étoiles implanté à 6 km du centre de Grenoble, à proximité des centres d'affaires Alpexpo et du Palais des Congrès.

Fort bien localisé près des routes qui mènent aux stations de montagne, l'hôtel bénéficie du climat agréable du Dauphiné au coeur d'un splendide panorama montagneux.

Située à trois heures de TGV de Paris, la ville de Grenoble a su attirer les entreprises. Disposant d'un tissu économique très dense, elle s'est bâtie une solide réputation de pépinière technologique avec de nombreuses sociétés réputées, des laboratoires internationaux de recherche médicale et biologique, et des universités. La réussite de son tissu économique favorise le tourisme d'affaires.

L'hôtel appartient à un couple d'indépendants, Madame et Monsieur Perrot, qui gèrent cet établissement depuis 1984. L'hôtel, ouvert 365 jours par an, dispose de 80 chambres dont les prix affichés s'échelonnent de 80 à 100 €. Le restaurant de l'hôtel a une capacité de 100 couverts. Il est ouvert le midi et le soir (deux services par jour). La salle de restaurant accueille aussi, le matin, le service des petits déjeuners.

L'hôtel LUCILLE accueille essentiellement une clientèle d'affaires et met au service de ses clients sa grande expérience dans l'organisation de tous types de réunion et séminaire.

L'établissement propose également des salons entièrement équipés et climatisés ainsi que des chambres rénovées et elles aussi climatisées. Les salons particuliers accueillent les séminaires, jusqu'à 150 personnes, dans une ambiance feutrée et studieuse.

Sont à la disposition de la clientèle :

- 1 salle de 150 m², modulable en 3 salles ;
- 2 salles de 25 et 36 m² qui peuvent être regroupées ;
- 1 salon de 75 m².

Le terrain de tennis, la piscine et la terrasse permettent d'allier travail et détente pour le plus grand plaisir des clients.

Monsieur et Madame Perrot souhaitent analyser les perspectives touristiques de la ville de Grenoble dont ils sont tributaires. Ils s'interrogent sur la situation de l'exploitation et, plus précisément, sur l'offre actuelle et future du petit déjeuner qui est, peut-être, un facteur de croissance potentielle pour l'entreprise.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	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 / 20

Dossier 1 : Grenoble et le tourisme d'affaires

L'hôtel Lucille, du fait de sa localisation dans la ville de Grenoble, est étroitement dépendant du tourisme d'affaires. Vous disposez de l'annexe 1 pour vous aider à analyser le tourisme à Grenoble.

1.1. Définissez et illustrez la notion de tourisme d'affaires.

1.2. Recherchez les atouts de la ville de Grenoble pour le développement de son tourisme d'affaires. **Concluez** sur les perspectives d'avenir de l'hôtel LUCILLE.

Dossier 2 : Une entreprise en bonne santé

Dans le but de conseiller les propriétaires sur la gestion future de leur établissement, vous utilisez les données de l'annexe 2 afin de réaliser le travail suivant :

2.1. Complétez le tableau de bord pour l'année 2007 :

- dans sa partie gestion (Annexe A),
- et dans sa partie commerciale (Annexe B).

Après avoir effectué vos calculs, vous prenez connaissance des ratios moyens de la profession fournis dans l'annexe 3.

2.2. Dans un rapport d'une trentaine de lignes maximum, donnez votre avis sur la vitalité de l'entreprise et **faites des propositions** d'actions à envisager pour l'avenir.

Dossier 3 : La nouvelle offre petits déjeuners

Monsieur et Madame Perrot souhaitent améliorer le taux de captage du petit-déjeuner. Ils décident de faire évoluer l'offre du buffet petit déjeuner. Pour ce faire, ils vous confient le document en annexe 4, qu'ils vous demandent d'étudier.

3.1. Déterminez les améliorations à apporter au niveau des mets et celles à apporter au niveau de la présentation (15 lignes maximum).

Après cette étude documentaire, Monsieur et Madame Perrot veulent affiner leur connaissance des attentes de leur clientèle en réalisant une enquête par sondage. Ils décident de réaliser cette enquête pour déterminer les attentes en terme de petits déjeuners auprès de leur clientèle. Ils considèrent que toute la clientèle doit être représentée et que les critères déterminants sont la catégorie de clientèle (affaires et tourisme) et le sexe.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	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 / 20

Ils vous demandent de les conseiller pour la rédaction et l'administration du questionnaire. Ils ont préparé un questionnaire que vous trouverez en annexe 5 et sollicitent votre aide pour finaliser son contenu. Il s'agit d'un questionnaire auto-administré et il faut donc impérativement mettre une phrase d'introduction et une phrase de conclusion.

3.2. Rédigez les phrases d'introduction et de conclusion du questionnaire.

La cinquième question du questionnaire informe uniquement sur le souhait d'avoir ou non des œufs au petit déjeuner.

3.3. Proposez une question supplémentaire qui complètera l'information sur les modes de préparation des œufs souhaités par les clients.

3.4. Précisez en quoi la sixième question est incorrecte. **Proposez** une formulation correcte.

Le questionnaire sera distribué aux clients au moment de l'accueil et une urne sera disposée près de la réception pour la restitution du questionnaire complété.

3.5. Conseillez à Monsieur et Madame Perrot des actions pour **inciter** les clients à répondre et **veiller** à la représentativité de leur échantillon.

L'analyse des résultats de l'enquête conduit les deux hôteliers à enrichir leur buffet de petits déjeuners.

3.6. Indiquez les supports de communication qui peuvent être déployés à l'intérieur de l'hôtel pour informer les clients de cette nouvelle offre petits déjeuners. **Justifiez** vos propositions.

Monsieur et Madame Perrot souhaitent également attirer une clientèle extérieure de petit déjeuner d'affaires.

3.7. Proposez deux actions de communication pour attirer cette nouvelle clientèle.

Dossier 4 : Le choix des fournisseurs et la mise en place de la nouvelle offre petits déjeuners

Les résultats de l'enquête mettent en évidence la nécessité de diversifier l'offre de pains (pain bio, pain complet, pain de campagne...). Le fournisseur habituel de l'hôtel ne fabrique pas encore de pain bio. Bien que très satisfaits des prestations de ce fournisseur, Monsieur et Madame Perrot s'interrogent sur la nécessité de faire appel à un autre fournisseur en complément ou de demander à leur fournisseur habituel de s'investir dans cette nouvelle production. Pour éclairer leur décision ils souhaitent faire le point sur les avantages et les inconvénients à travailler avec un seul ou plusieurs fournisseurs.

4.1. Complétez l'annexe C pour éclairer la décision de Monsieur et Madame Perrot.

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	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 / 20

Après avoir pris connaissance de votre tableau ils décident de travailler avec leur unique fournisseur habituel.

Monsieur et Madame Perrot ont redéfini l'offre petit-déjeuner au niveau des mets et envisagent d'améliorer la présentation du buffet petit-déjeuner. Ils ont pour projet de refaire la décoration de la salle à manger mais également d'acheter des nouveaux matériels pour la présentation du petit déjeuner et en particulier ils souhaitent s'équiper avec une nouvelle « cloche chauffante » (« chafing dish ») pour les œufs et une nouvelle vitrine réfrigérée pour présenter des fromages et des charcuteries. Ce matériel sera utilisé par plusieurs personnes, il devra être simple d'utilisation et devra disposer d'un service après vente efficace. Après consultation de divers catalogues, Monsieur et Madame Perrot passent commande.

4.2. Identifiez précisément l'acte juridique qui lie Monsieur et Madame Perrot et leur fournisseur. À quelles conditions cet acte juridique est-il valable ?

4.3. Précisez à quelle obligation est tenu le fournisseur, une fois que Monsieur et Madame Perrot sont en possession de ce matériel.

La mise en place du nouveau buffet de petits déjeuners et l'utilisation des nouveaux matériels nécessitent un travail supplémentaire pour le personnel.

4.4. D'après vos connaissances personnelles et en vous aidant de l'annexe 4, indiquez comment la direction de l'hôtel pourrait améliorer les performances de son personnel afin ne pas avoir à procéder à des embauches supplémentaires ?

Dossier 5 : Les résultats prévisionnels

Monsieur et Madame Perrot vous demandent d'établir des prévisions pour l'année 2008.

5.1. Calculez les données prévisionnelles relatives à l'offre « petits déjeuners » (en complétant l'annexe D, partie 1), puis celles relatives à l'ensemble des activités de l'établissement (en complétant l'annexe D, partie 2).

5.2. Concluez sur la pertinence de la refonte de l'offre « petits déjeuners ».

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2008	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 / 20