



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Caen pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement  
professionnel**

Au cours des derniers mois, de nombreux problèmes sont survenus dans le secteur hébergement, plus particulièrement au niveau de l'approvisionnement des produits d'accueil et du linge.

Votre gouvernante générale vous demande de traiter le problème.

<b>Dossier A : Détermination des besoins en linge</b>	<b>12 points</b>
---	------------------

Le linge est réparti de façon suivante :

**Chambre :**

4 draps 1 personne ou 2 draps 2 personnes

2 taies d'oreillers et 2 sous taies (+ 2 de chaque en réserve dans la penderie)

**Salle de bains :**

2 draps de bain

2 serviettes de bain

2 serviettes « nid d'abeille »

1 tapis de bain

**Jeu de linge de base :** le linge est changé à chaque départ et le linge éponge est changé tous les jours.

1. Déterminer les besoins journaliers maximums. Arrondir les résultats à l'unité supérieure.

*4 points (8 X 0,5 point)*

Type de linge	Besoins journaliers maximums	
	Détails des calculs	Résultat
<b><u>CHAMBRE</u></b>		
Draps lit 2 pers.	30 X 2	60
Draps lit 1 pers.	26 X 4	104
Taies d'oreillers	4 X 56	224
Sous-taies	4 X 56	224
<b><u>SALLE DE BAINS</u></b>		
Draps de bain	2 X 56	112
Serviettes de bain	2 X 56	112
Serviettes « nid d'abeille »	2 X 56	112
Tapis de bain	1 X 56	56

2. Calculer les coûts d'achat HT en complétant l'**annexe 1** ci dessous. Vous disposez de la facture d'achat en **document 1**.  
Les frais de commande s'élèvent à 5 % du prix d'achat.

8 points

**ANNEXE 1 : Calcul des coûts d'achat HT unitaires** (à compléter et à rendre avec la copie)

Éléments	Prix d'achat unitaire		Frais de commande		Coût d'achat unitaire net
	Détail du calcul	Montant	Détail du calcul	Montant	
Drap lit 2 personnes	28/1 ou 280/10	28	28 X 5 %	1,40	29,40
Drap lit 1 personne	36,1/2 ou 722/40	18,05	18,05 X 5 %	0,90	18,95
Taie d'oreiller	30/2 ou 600/40	15	15 X 5 %	0,75	15,75
Sous taie	62/10 ou 310/50	6,20	6,20 X 5 %	0,31	6,51
Drap de bain	19,50/1 ou 390/20	19,50	19,50 X 5 %	0,98	20,48
Serviette de bain	23,40/2 ou 468/40	11,70	11,70 X 5 %	0,59	12,29
Serviette nid d'abeille	15/1 ou 150/10	15	15 X 5 %	0,75	15,75
Tapis de bain	31,50/5 ou 6,30/100	6,30	6,30 X 5 %	0,32	6,62

0,5 point  
par calcul

0,25 point  
par calcul

0,25 point  
par calcul

**Dossier B : Gestion des approvisionnements**

16 points

L'hôtel utilise du gel javel WC en quantité importante.

1. Compléter, d'après le document ci-dessous, la fiche de stock des gels javel WC en **annexe 2**, (à rendre avec la copie) selon la méthode du Coût Moyen Unitaire Pondéré après chaque entrée. Vous arrondirez les résultats à deux décimales.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Session 2010	CORRIGÉ	
Épreuve : E3 - Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coef : 3	Feuille 2/7

**ANNEXE 2 : Fiche de stock** (à compléter et à rendre avec la copie)

**16 points**

Date	Libellé	Entrées			Sorties			Stock			
		Quantité	Prix unitaire	Total	Quantité	Prix unitaire	Total	Quantité	Prix unitaire	Total	
1 février	Stock initial							200	0.90	180.00	<b>2 points</b>
2 février	Bon de sortie n°1				80	0.90	72.00	120	0.90	108.00	<b>1 point</b>
3 février	Bon d'entrée n°532	50	1.05	52.50				170	0.94	160.50	<b>1 point</b>
4 février	Bon de sortie n°2				130	0.94	122.20	40	0.94	38.30	<b>1 point</b>
5 février	Bon de sortie n°3				35	0.94	32.90	5	0.94	5.40	<b>1 point</b>
6 février	Bon d'entrée n°613	180	0.90	162.00				185	0.90	167.40	<b>2 points</b>
7 février	Bon de sortie n°4				60	0.90	54.00	125	0.90	113.4	<b>1 point</b>
8 février	Bon de sortie n°5				40	0.90	36.00	85	0.90	77.40	<b>1 point</b>
9 février	Bon de sortie n°6				50	0.90	45.00	35	0.90	32.40	<b>1 point</b>
10 février	Bon d'entrée n°659	120	1.10	132.00				155	1.06	164.40	<b>2 points</b>
11 février	Bon de sortie n°7				70	1.06	74.20	85	1.06	90.20	<b>1 point</b>
12 février	Bon de sortie n°8				55	1.06	58.30	30	1.06	31.90	<b>1 point</b>

Justifier le calcul du 1<sup>er</sup> CMUP :  $(108 + 52.50) / (120 + 50) = 0.94$  (1 point)

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Session 2010		CORRIGÉ
Épreuve : E3 - Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coef : 3	Feuille 3/7

**Dossier C : Statistiques commerciales****18 points**

On vous remet le **document 2** ci-dessous tenu chaque mois à l'hôtel « Les flots bleus ».

Sachant que toutes les chambres étaient louables au cours de l'année, calculez les différents taux suivants. Vous donnerez les formules et le détail des calculs pour le mois de janvier.

**1. Calculer les taux moyens mensuels d'occupation.**

	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
T.O. en %	52 %	55 %	60 %	67 %	74 %	78 %	92 %	95 %	82 %	65 %	51 %	67 %

12 X 0,25  
point

Formule et détail du calcul pour le mois de janvier :

$$TO = \text{nombre de chambres louées} / \text{nombre de chambres louables} \times 100$$

$$TO = 903 / (56 \times 31) \times 100 = 52 \%$$

0,5 point pour la formule

0,5 point pour le détail de calcul

**2. Calculer l'indice de fréquentation pour chaque mois. Arrondir à 2 chiffres après la virgule.**

	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
I.F.	1,22	1,12	1,08	1,36	1,38	1,2	1,58	1,61	1,36	1,25	1,26	1,2

12 X 0,25  
point

Formule et détail du calcul pour le mois de janvier :

$$IF = \text{nombre de clients} / \text{nombre de chambres louées}$$

$$IF = 1101 / 903 = 1,22$$

0,5 point pour la formule

0,5 point pour le détail de calcul

**3. Déterminer la durée moyenne de séjour d'un client pour chaque mois. Arrondir à 2 chiffres après la virgule.**

	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
D.M.S.	1,45	1,5	1,89	2,2	2,15	2,1	2,56	2,90	2,12	1,75	1,65	1,75

12 X 0,25  
point

Formule et détail du calcul pour le mois de janvier :

$$DMS = \text{nombre de clients} / \text{nombre d'arrivées}$$

$$DMS = 1101 / 760 = 1,45$$

0,5 point pour la formule

0,5 point pour le détail de calcul

Sachant que le C.A. T.T.C. hébergement annuel est de 1 256 400 €, répondre aux questions suivantes.

2 points (1 point par réponse juste)

**4. Calculer le prix moyen annuel T.T.C. par chambre louée.**

$$\text{Prix moyen} = 1\,256\,400 / 14\,308 = 87,81 \text{ € TTC}$$

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Session 2010		CORRIGÉ
Epreuve : E3 - Gestion appliquée	Durée : 2 heures	Coef : 3	Feuille 4/7

5. Calculer le prix moyen annuel T.T.C. par client.

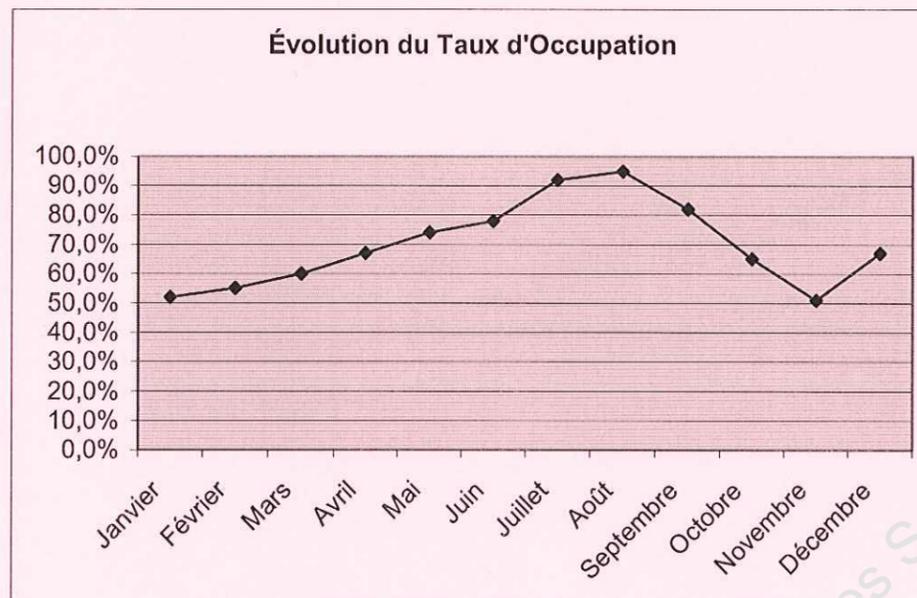
$$\text{Prix moyen par client} = 1\,256\,400 / 19\,017 = 66,07 \text{ € TTC}$$

6. Représenter l'évolution du T.O. au cours de l'année sur le graphique présenté en annexe.

Vous prendrez :

- 1 cm pour les mois en abscisses ;
- 1 cm pour 10% pour le T.O. en ordonnées.

**ANNEXE 3 : Évolution du T.O. au cours de l'année 2009** (à compléter et à rendre avec la copie) *2 points (Enlever 1 point pour le non respect de l'échelle)*



7. Commenter l'évolution du taux d'occupation.

*2 points*

On note une saisonnalité au niveau de l'occupation de l'hôtel correspondant à la période estivale.

Ceci s'explique certainement par l'emplacement de l'hôtel (bord de mer en Bretagne) et par le type de clientèle.

**Dossier D : ANALYSE COMPTABLE****14 points**

Le directeur de l'établissement vous charge de compléter le compte de résultat simplifié de l'annexe 4 (à rendre avec la copie).

1. Compléter le compte de résultat de l'annexe 4.

**ANNEXE 4 : Analyse du compte de résultat.** (à compléter et à rendre avec la copie)

**COMPTE DE RÉSULTAT****6 points**

Charges		Produits	
<b>Charges d'exploitation</b>		<b>Produits d'exploitation</b>	
Achat de marchandises	230 560	Prestations d'hébergement	749 548
Achat de matières premières	530 421	Prestations de restauration	652 456
Achat de produits d'accueil	27 565		
Autres achats et charges externes	34 184		
Impôts et taxes	22 522		
Charges de personnel	362 406		
Dotations aux amortissements	99 532		
<b>Total 1 – 0.5 point</b>	<b>1 307 190</b>	<b>Total 1 – 0.5 point</b>	<b>1 402 004</b>
<b>Charges financières</b>	<b>12 853</b>	<b>Produits financiers</b>	<b>574</b>
<b>Total 2 – 0.5 point</b>	<b>12 853</b>	<b>Total 2 – 0.5 point</b>	<b>574</b>
<b>Charges exceptionnelles</b>	<b>3 207</b>	<b>Produits exceptionnels</b>	<b>112</b>
<b>Total 3 – 0.5 point</b>	<b>3 207</b>	<b>Total 3 – 0.5 point</b>	<b>112</b>
<b>Total des charges – 0.5 point</b>	<b>1 323 250</b>	<b>Total des produits – 0.5 point</b>	<b>1 402 690</b>
<b>Résultat (bénéfice) 1 point</b>	<b>79 440</b>	<b>Résultat (perte)</b>	
<b>TOTAL GÉNÉRAL – 0.5 point</b>	<b>1 402 690</b>	<b>TOTAL GÉNÉRAL – 0.5 point</b>	<b>1 402 690</b>

Répondre aux questions suivantes en justifiant, à chaque fois, votre réponse ou vos calculs.

2. Préciser si l'entreprise a réalisé un bénéfice ou une perte et indiquez son montant.

Un bénéfice de 79 440 €  
**1 point**      **0.5 point**

3. Calculer le résultat d'exploitation et expliquer l'intérêt de ce calcul.

$1\,402\,004 - 1\,307\,190 = 94\,814 \text{ €}$   
**1 point pour le calcul**    **0.5 point pour le résultat**  
Ce résultat permet d'analyser la rentabilité de l'activité de l'entreprise.      **1 point**

4. Calculer le pourcentage des prestations d'hébergement par rapport au chiffre d'affaires total.

$(749\,548 / 1\,402\,004) * 100 = 53.46 \%$       **1 point**

5. Calculer le pourcentage du résultat par rapport au chiffre d'affaires.

$(79\,440 / 1\,402\,004) * 100 = 5.67 \%$       **1 point**

6. Donner un exemple de produit financier et de charge financière.

Produit financier : Intérêts reçus, dividendes perçus      **1 point**  
Charge financière : Intérêts d'emprunt      **1 point**