



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

session 2011

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

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

Durée : 3 heures

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 18 pages numérotées de 1/18 à 18/18.

**LES CANDIDATS DEVRONT TRAITER LES QUATRE 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.**

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	
RHE2EJ	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 COMMUN EUROPÉEN SESSION 2011**

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

Durée : 3 heures

Coefficient 3

HÔTEL LE TEMPS ROYAL ***

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 :

1 page de garde, 6 pages de textes numérotées de 1/18 à 6/18
et 12 pages d'annexes numérotées de 7/18 à 18/18.

**LES CANDIDATS DEVRONT TRAITER LES QUATRE 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 4 dossiers qui peuvent être traités de façon indépendante.

Dossiers		Barème	Pages
Dossier 1	Analyse d'exploitation préalable à la construction	25 points	4
Dossier 2	Étude de la concurrence	10 points	5
Dossier 3	Le produit « Team Building culinaire »	13 points	5
Dossier 4	Recrutement d'une gouvernante	12 points	6

Annexes

Annexe 1	Fiche signalétique de l'hôtel « Le Temps Royal »	7
Annexe 2	Informations concernant l'exploitation du département hébergement	8
Annexe 3	Décomposition des charges du département hébergement pour Mars 2011	8
Annexe 4	Les hôtels sur Chartres et ses environs	9
Annexe 5	Le premier centre de ressources mondial de la parfumerie cosmétique	10
Annexe 6	Le team-building culinaire	11
Annexe 7	Annonce parue dans la presse professionnelle	12
Annexes 8 et 9	Extraits de CV et compte rendu d'entretien d'embauche	13 et 14
Annexe A	Compte d'exploitation du département hébergement MARS 2011	15 et 16
Annexe B	Tableau comparatif des indicateurs de gestion au 31 mars 2011	17 et 18

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

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 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 1/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

HÔTEL LE TEMPS ROYAL ***

Situé dans la région Centre, limitrophe de l'Île de France, le département d'Eure-et-Loir surprend par la diversité de ses paysages et la variété de ses sites. En un seul département se trouvent réunies quatre destinations touristiques inattendues :

- La Vallée Royale de l'Eure, dite « des favorites », et son patrimoine culturel exceptionnel sont liés à l'histoire de France.
- Le Perche et son Parc Naturel Régional dans lequel sont discrètement nichés à flanc de colline, manoirs, longères, villages pittoresques, églises à fresques.
- La Haute Vallée du Loir, terre d'inspiration féconde pour les poètes et écrivains de Ronsard à Du Bellay, associe charme, poésie et douceur de vivre. Berceau du travail de Marcel Proust qui situe son œuvre « À la recherche du temps perdu » dans les environs d'Illiers-Combray, la Maison de Tante Léonie conserve les souvenirs d'enfance de l'écrivain et le goût de la célèbre madeleine.
- La Route du Blé en Beauce, circuit thématique, favorise la découverte de ce territoire insolite, grenier de la France parsemé de moulins à vent, châteaux, gentilhommières, églises peintes, fermes et éoliennes.

En outre, le département de l'Eure-et-Loir fait partie de la « **Cosmetic Valley** », premier centre de ressources mondial de la parfumerie-cosmétique, classé pôle de compétitivité depuis le 12 juillet 2005 (voir annexe 5).

Chartres, chef lieu du département de l'Eure-et-Loir est la capitale du vitrail. Patrimoine mondial de l'UNESCO, la cathédrale est un joyau des arts médiévaux. La ville et ses berges de l'Eure invitent à la flânerie au gré de ses 60 hectares de quartiers médiévaux ponctués de ruelles et de rues pavées, d'escaliers, de maisons à colombages, de lieux de charme, de musées, d'expositions permanentes ou temporaires, de terrasses ensoleillées et de concerts à ciel ouvert.

À 88 km de Paris, à 100 km de Blois et à 73 km d'Orléans, Chartres conjugue culture et art de vivre.

Situé idéalement entre la cathédrale et la gare, à deux pas du centre historique, l'hôtel du « Temps Royal » est un hôtel 3*, bien implanté dans la ville et qui se transmet de père en fils depuis trois générations. La clientèle est essentiellement une clientèle de loisirs, fidèle mais exigeante.

Vous trouverez en **annexe 1** une présentation détaillée de l'entreprise.

Monsieur Pierre HÉDOUARD fils du précédent propriétaire est depuis juillet 2007 le nouveau directeur de l'établissement. C'est un jeune professionnel dynamique et ambitieux. Il n'hésite pas à développer des projets nombreux et variés.

Le pôle de compétitivité « Cosmetic Valley », labellisé en 2005, voit son activité se développer rapidement. Par ailleurs, l'office du tourisme de Chartres vient de créer un bureau des congrès appelé « Chartres Congrès » qui a pour vocation de renforcer les liens entre les différents acteurs économiques implantés dans la région et de leur fournir un espace de communication et d'évènementiel.

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 2/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

C'est dans ce contexte que Monsieur HÉDOUARD envisage un développement de son activité. Elle nécessitera dans l'année à venir la mise en œuvre d'importants travaux. Monsieur HÉDOUARD prévoit en effet la construction de 20 chambres supplémentaires et de 2 salles de séminaire dans un bâtiment mitoyen dont il vient de faire l'acquisition.

Pour prendre sa décision, il entend faire préalablement une étude du département « Hébergement ». Il souhaite en particulier :

- analyser l'exploitation de la structure existante,
- connaître les conséquences éventuelles de ce nouvel investissement sur la rentabilité du département hébergement.

Bien évidemment, cet investissement devrait permettre d'attirer une clientèle « séminaires » en lien avec l'ouverture du bureau des congrès.

Par ailleurs, la nouvelle structure de l'hôtel nécessitera de créer un poste de gouvernante. Afin de le seconder dans la mise en œuvre de son programme, Monsieur HÉDOUARD vous a engagé(e) en tant que responsable de l'hébergement.

À ce titre, il vous confie l'étude de quatre dossiers :

- Dossier 1 : Analyse d'exploitation préalable à la construction**
- Dossier 2 : Étude de la concurrence**
- Dossier 3 : Le produit « Team Building culinaire »**
- Dossier 4 : Recrutement d'une gouvernante**

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 3/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 1 : ANALYSE D'EXPLOITATION PRÉALABLE À LA CONSTRUCTION

Soucieux des performances de l'établissement et attentif aux effets que pourraient avoir les investissements prévus, le directeur de l'hôtel « Le Temps Royal » entend analyser, mois par mois, les résultats de son département hébergement, en les comparant :

- d'une part, aux résultats réalisés sur la même période lors de l'exercice précédent,
- d'autre part, à ceux qui étaient anticipés dans les comptes prévisionnels.

À cet effet, il vous demande d'effectuer les travaux suivants :

1.1. Complétez le compte d'exploitation du département hébergement pour le mois de mars 2011, fourni en **annexe A (à rendre avec la copie)**, en utilisant les informations fournies en **annexe 2**. **Justifiez** vos calculs.

Sensible à l'évolution des résultats du département hébergement, Monsieur HÉDOUARD analyse également :

- les ratios obtenus pendant le mois de mars 2011,
- les ratios cumulés depuis le 1^{er} janvier 2011,

afin d'établir une comparaison avec les ratios prévus pour 2011 et ceux obtenus lors de l'exercice précédent.

Dans le cadre de cette analyse :

1.2. Complétez le tableau comparatif des indicateurs de gestion de l'**annexe B (à rendre avec la copie)**.

1.3. Commentez, de façon structurée, l'ensemble des résultats obtenus (en 20 lignes maximum).

Pour le mois de mars 2011, Monsieur HÉDOUARD vous communique la répartition des charges réelles que vous trouverez en **annexe 3**. Dans la perspective de l'évolution de la structure de l'hôtel du « Temps Royal », il souhaite que vous réalisiez une étude de la rentabilité de l'activité hébergement.

1.4. Pour ce mois de mars, calculez le seuil de rentabilité et **recherchez** la date à laquelle il a été atteint en justifiant tous vos calculs. **Commentez** les résultats obtenus.

1.5. Présentez les conséquences de la construction des nouvelles chambres sur le seuil de rentabilité. **Argumentez** votre réponse.

Les travaux de rénovation et d'aménagement du nouveau bâtiment seraient réalisés au second semestre 2011 pour que les 20 nouvelles chambres et les 2 salles de séminaire soient opérationnelles dès 2012. Cet investissement aurait pour incidence l'accroissement des charges fixes mensuelles de 18 190 € pour le département hébergement, sans modification significative de la structure des charges variables.

Monsieur HÉDOUARD souhaite alors connaître le taux d'occupation à atteindre en mars 2012 pour l'ensemble du département hébergement, de manière à obtenir un résultat courant au moins égal à celui de mars 2011 avec l'ancienne structure. Vous partirez de l'hypothèse que le prix moyen chambre sera inchangé par rapport à mars 2011 et que le taux de charges variables sera de 14 %.

1.6. Calculez le taux d'occupation que l'activité hébergement doit au moins atteindre pour mars 2012.

1.7. Concluez sur l'opportunité de l'investissement envisagé.

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 4/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 2 : ÉTUDE DE LA CONCURRENCE

La création du pôle de compétitivité engendre une demande sans cesse croissante. En préalable à la mise en œuvre de son projet d'investissement, Monsieur HÉDOUARD souhaite réaliser une étude portant sur la concurrence de l'établissement.

- 2.1. En vous appuyant sur l'annexe 4, présentez de façon structurée, une étude de l'offre hôtelière concurrente en tenant compte des critères suivants : catégorie, situation géographique, capacité, prix, appartenance à une chaîne, salle de réunion.
- 2.2. Sur la base de l'étude précédente et de l'annexe 1, dégagez les opportunités et les menaces pour l'hôtel le « Temps Royal » par rapport à ses concurrents.
Vous concluez votre analyse en donnant un avis motivé sur le projet de rénovation élaboré par Monsieur HÉDOUARD.

DOSSIER 3 : LE PRODUIT « TEAM BUILDING CULINAIRE »

La construction des nouvelles chambres et des deux salles de séminaires imposera à l'hôtel « le Temps Royal » le développement d'actions commerciales. À cet effet, Monsieur HÉDOUARD vous remet un article sur le « Team Building » présenté en annexe 6.

- 3.1. Identifiez les attentes du segment client « Team Building culinaire ».
- 3.2. Indiquez, en argumentant votre réponse, si ce segment constitue une opportunité commerciale pour l'hôtel.

Dans un premier temps, Monsieur HÉDOUARD souhaite commercialiser un produit « Team Building culinaire » auprès des entreprises de la « Cosmetic Valley », décrite en annexe 5, en les démarchant personnellement.

- 3.3. Présentez, de façon structurée, trois arguments de vente.

Dans un deuxième temps, Monsieur HÉDOUARD envisage de développer la commercialisation de ce produit vers une clientèle « Entreprises » plus large.

- 3.4. Proposez un distributeur capable de commercialiser ce nouveau produit auprès de cette cible élargie. Justifiez votre réponse.

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 5/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

DOSSIER 4 : RECRUTEMENT D'UNE GOUVERNANTE

La construction des nouvelles chambres et le développement des activités de l'hôtel nécessitent la création d'un poste de gouvernante. À cette fin, vous avez fait paraître une annonce qui figure en **annexe 7**.

4.1. À partir de cette annonce et de vos connaissances des besoins de la profession, **réalisez un profil de poste**.

Vous avez reçu 24 lettres de candidature et vous décidez de convoquer 2 candidats. Leurs « curriculum vitae » figurent en **annexes 8 et 9**.

Vous vous entretenez seul(e) avec ces 2 candidats car Monsieur HÉDOUARD est en déplacement au Canada. Le compte rendu de vos entretiens figure en **annexes 8 et 9**.

4.2. **Complétez** le profil de poste précédemment constitué pour les deux candidats (si vous l'estimez nécessaire, vous distinguerez les deux candidats par l'emploi de couleurs différentes).

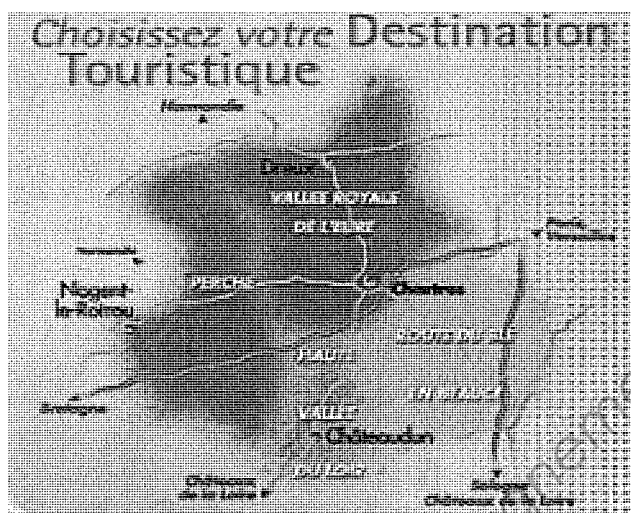
4.3. **Rédigez** une note interne à l'attention de Monsieur HÉDOUARD afin de lui faire connaître le candidat qui a votre préférence. Vous n'oublierez pas de **motiver** votre décision.

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 6/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 1

Fiche signalétique de l'hôtel Le Temps Royal ***

Situation géographique



Extrait du site Internet de l'hôtel (avant rénovation et agrandissement)

 Le Temps Royal ***



Hôtel indépendant de 82 chambres, idéalement situé entre la gare de Chartres et sa cathédrale, cet hôtel trois étoiles tout confort, propose des chambres avec vue sur le prestigieux édifice. Parking privé clos, blanchisserie, service en chambre.

Restaurant de 60 places ouvert midi et soir à la clientèle extérieure.

15 place Châtelet 28000 CHARTRES.

Tarifs	
Chambre double	De 95 € à 120 €
Chambre simple	De 80 € à 104 €
Petit-déjeuner	10 €
Soirée étape par personne	102 €
Groupe Supplément single (par personne)	25 €

Quelques données chiffrées pour 2010

- Caractéristiques de la clientèle hôtel :

- Segment affaires (groupes et individuels) : 18 % environ du chiffre d'affaires
- Segment loisirs (groupes et individuels) : 82 % environ du chiffre d'affaires
- Nationalités reçues dans l'établissement : 70,5 % de français, 18,2 % d'anglais, 9,3 % d'allemands, 2 % de clients étrangers divers.
- Taux d'occupation : 85 %.

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 7/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 2
Informations concernant l'exploitation du Département Hébergement

1°) Prévisions pour le mois de Mars 2011 (extrait des comptes d'exploitation prévisionnels) :

- Les salaires bruts sont évalués à 30 200 € et les charges sociales sont estimées à 41 % du montant brut des salaires.
- Les objectifs de consommation sont établis à :
 - 1,80 € par chambre louée pour les produits d'accueil,
 - 0,78 € par chambre louée pour les produits d'entretien,
 - 4,74 € par chambre louée pour le blanchissage.

2°) Consommation réelle de produits d'accueil pour le mois de Mars 2011 :

- Les achats de produits d'accueil sont enregistrés en comptabilité pour 4 122 €.
- L'inventaire extra-comptable donne un montant de :
 - 1 257 € pour le stock de produits d'accueil au 1^{er} mars 2011,
 - 1 421 € pour le stock de produits d'accueil au 31 mars 2011.

ANNEXE 3
Décomposition des charges réelles du Département Hébergement du mois de Mars 2011

CHARGES	TOTAL	CHARGES FIXES	CHARGES VARIABLES
Charges de personnel	43 319,00	33 000,00	10 319,00
Charges opérationnelles	16 812,00	8 400,00	8 412,00
Charges fonctionnelles	5 645,00	3 700,00	1 945,00
Charges de gestion	8 240,00	6 800,00	1 440,00
Coût d'occupation	14 404,00	14 404,00	-
TOTAL	88 420,00	66 304,00	22 116,00

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 8/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 4
Les hôtels sur Chartres et ses environs
 (source : www.tourisme28.com)

Campanile**, Périphérie

ZAC des Propylées Allée Prométhée 28000 Chartres
 Hôtel de chaîne
 48 chambres
 Prix single / double : de 59.00 € à 70.00 €

Comfort Hôtel**, Périphérie

ZAC du Forum du Coudray - RN154 28630 Le Coudray
 Hôtel de chaîne
 42 chambres - Salles de banquet
 Prix single / double: de 56.00 € à 68.00 €

Hôtel Mercure**, Périphérie

ZA Barjouville - RN10 28630 Barjouville
 Mercure - Hôtel de chaîne
 73 chambres - 5 salles de réunion
 Prix single : de 72.00 € à 86.00 €
 Prix double : de 82.00 € à 100.00 €

Hôtel Restaurant Kyriad**, Périphérie

ZAC le Jardin d'Entreprise - 28000 Chartres
 Hôtel de chaîne
 77 chambres
 Prix single / double : de 67.00 € à 76.00 €

Ibis Chartres Centre Cathédrale**, Centre

14 place Drouaise 28000 Chartres
 Hôtel de chaîne
 79 chambres
 1 petite salle de réunion (35m²)
 Prix single / double : de 55.00 € à 84.00 €

Ibis Chartres-Ouest**, Périphérie

2 impasse du Périgord 28110 Lucé
 Hôtel de chaîne
 74 chambres
 2 salles de réunion
 Prix single / double : de 49.00 € à 65.00 €

Jehan de Beauce**, Centre

19 avenue Jehan de Beauce 28000 Chartres
 Hôtel traditionnel en centre ville situé entre la gare et la Cathédrale. Rénové
 Parking gardé à 100 mètres
 44 chambres
 Prix single : de 40.00 € à 62.00 €
 Prix double : de 60.00 € à 70.00 €

Grand Monarque***, Centre

22 place des Epars - 28000 Chartres
 Best Western
 A 2 pas de la cathédrale et de la gare
 Salons privés (120 personnes en banquet, 300 en cocktail)
 54 chambres
 Prix single : de 82.00 € à 104.00 €
 Prix double : de 102.00 € à 150.00 €

Hostellerie du Bois Guibert***, Environs de Chartres

Rue de Brou - 28800 Flacey
 Hôtel restaurant de charme situé dans un manoir du XVIII^{ème}
 Cuisine de haut niveau référencée dans tous les guides
 Accueil groupes et séminaires
 20 chambres
 Prix single / double : de 69.00 € à 160.00 €

Hôtel Chatelet***, Centre

6-8 avenue Jehan de Beauce - 28000 Chartres
 Hôtel situé à quelques pas de la cathédrale
 48 chambres - 1 parking privé
 Prix single : de 88.00 € à 113.00 €
 Prix double : de 98.00 € à 124.00 €

Novotel***, Périphérie

Avenue Marcel Proust - 28000 Chartres
 Hôtel de chaîne
 Restauration pour groupes et séminaires
 112 chambres - 4 salons de réunion - Jardin et piscine
 Prix single : de 86.00 € à 100.00 €
 Prix double : de 100.00 € à 115.00 €

Le Quai fleuri***, Environs de Chartres

15 rue Texier - 28150 Voves
 Logis de France
 Accueil des groupes
 17 chambres
 Prix single : de 58.00 € à 125.00 €
 Prix double : de 64.00 € à 137.00 €

Château d'Esclimont****, Environs de Chartres

RN10 28700 Saint Symphorien
 Ancienne résidence de la Rochefoucauld
 Accueil groupe
 Piscine, tennis
 52 chambres
 Prix single : de 160.00 € à 395.00 €
 Prix double : de 590.00 € à 890.00 €

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 9/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 5

Le premier centre de ressources mondial de la parfumerie cosmétique (source : www.cosmetic-valley.com)

Le pôle de compétitivité englobe six départements répartis sur trois régions : Centre (Eure-et-Loir, Indre-et-Loire, Loiret, Loir-et-Cher), Ile-de-France (Yvelines) et Haute-Normandie (Eure). La Cosmetic Valley a été labellisée « pôle de compétitivité » par le Comité interministériel d'aménagement et de compétitivité des territoires (CIACT) du 12 juillet 2005. Elle est aujourd'hui le premier centre de ressources mondial de la parfumerie-cosmétique.

Avec le soutien des collectivités territoriales, la Cosmetic Valley anime un réseau d'entreprises, de centres de recherche et d'établissements de formation engagés dans une démarche partenariale autour d'une dynamique d'innovation et de conquête des marchés internationaux.

Organisée selon un schéma d'intégration verticale, la Cosmetic Valley rassemble sur son territoire plus de **300 PME/PMI** (24 500 emplois) de la filière parfumerie-cosmétique travaillant au rayonnement international du luxe « Made in France ». **Une dizaine de grandes marques** y assure la production des fleurons de l'industrie de la beauté : Guerlain et Dior (LVMH), Shiseido, Hermès, Nina Ricci et Paco Rabanne (Groupe Puig), Lolita Lempicka (Pacific Création), Gemey-Maybelline et Yves Saint Laurent Beauté (L'OREAL), Clarins, Caudalie, Chanel.

Les ventes 2006 hors taxes s'élèvent à 15,2 milliards d'euros. La croissance est de 5,7 %, dont 43 % pour le marché français (+ 3,5%), et 57% à l'export (+ 7,4%). Il s'agit du 4^{ème} secteur exportateur de l'industrie française. La Cosmetic Valley dispose de l'ensemble des moyens nécessaires aux industries et à la recherche du secteur. Grâce à la dynamique de son réseau, elle favorise et déploie les synergies au sein du pôle. Facilitant la fertilisation croisée des compétences, elle accompagne les entreprises et contribue à créer un environnement favorable leur permettant de se développer et de créer des emplois.

La Cosmetic Valley travaille à renforcer la visibilité internationale du pôle de compétitivité pour permettre à ses adhérents de bénéficier d'un meilleur accès aux marchés d'exportation. Elle entend contribuer au rayonnement du luxe « Made in France » et encourager l'implantation d'entreprises sur le territoire.

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 10/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 6

Une nouvelle tendance : le Team Building culinaire (source : www.veilletourisme.ca)

Les activités de *team building* (consolidation d'équipe) culinaires figurent parmi les dix grandes tendances en matière de réunions et de congrès identifiées par Benchmark Hospitality International. Les entreprises en redemandent. Au menu des défis : création, communication, résolution de conflits, gestion du temps et des ressources et collaboration. Au menu des résultats : nouvelle camaraderie, renforcement des liens d'équipe et délicieux repas !

Les sessions de *team building* sont variées, mais souvent associées à des activités physiques, parfois même extrêmes, qui ne conviennent pas nécessairement à tous les employés. Le golf, le rafting, les chasses aux trésors, les jeux de rôle sont autant de moyens d'amener les employés à réaliser quelque chose ensemble hors du cadre du travail. Mais, alors que le golf plaira beaucoup aux golfeurs et que le rafting sera trop extrême pour d'autres, les leçons de cuisine créent le même effet de façon simple, peu coûteuse et accessible à tous. De plus, les activités culinaires sont davantage axées vers la collaboration que certaines autres beaucoup plus compétitives.

La cuisine est basée sur un système organisationnel, tout comme une entreprise : on y recrée les échéanciers, les ressources limitées, les prises de décisions et la coopération nécessaires au succès. Dans la cuisine, des individus assignés à différents rôles sont regroupés et doivent créer un produit. En l'occurrence, un repas. Les participants se partagent les responsabilités et sont amenés à apprécier les habiletés personnelles de chacun ainsi qu'à travailler vers un objectif commun : griller de l'agneau, faire sauter des pleurotes ou réussir une riche sauce au chocolat !

Les événements peuvent être personnalisés pour rencontrer les objectifs et les budgets de chaque groupe. La possibilité d'interagir avec des chefs réputés peut aussi constituer une partie de l'expérience et cela s'avère très populaire.

L'exercice est agréable et chacun peut s'y retrouver. En fait, être doué en cuisine n'a rien à voir avec le poste occupé dans l'entreprise ; les rôles s'inversent parfois, les stéréotypes tombent et de nouvelles dynamiques de groupe apparaissent. La cuisine constituant un environnement familier et la nourriture un langage universel, cuisiner en groupe a cette capacité de rapprocher les gens, et ce, pas uniquement lors d'un événement de *team building*.

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 11/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 7
Annnonce parue dans la presse professionnelle

L'Hôtel Le Temps Royal, 82 chambres 3*, 20 chambres en projet d'ouverture, salons de séminaires, ... dans le **cadre exceptionnel de Chartres**.

Dans le cadre de ce développement, nous recherchons une **Gouvernante**, poste à pourvoir dès que possible.

Expérimenté(e), vous managez et animez une équipe de 15 personnes. Vous êtes responsable de la propreté, de l'ordre et de l'apparence générale et vous contribuez par vos actes à anticiper les attentes des clients.

Formé(e) à l'hôtellerie, vous disposez d'au moins une première expérience réussie à un poste similaire au sein d'un établissement hôtelier et maîtrisez les différentes techniques de front et back office.

Organisé(e), vous gérez et encadrez le département housekeeping.

Rigoureux(se), vous avez le sens du détail et vous contrôlez et assurez la propreté des chambres et de l'hôtel.

Disponible et réactif(ve), vous travaillez en étroite collaboration avec les autres managers.

Efficace dans les relations professionnelles, vous gérez les relations fournisseurs (produits d'entretien).

Poste en CDI

Aide au logement assurée

Anglais apprécié mais pas obligatoire

Rémunération à définir selon expérience

Pour postuler, merci de transmettre impérativement CV et Lettre de Motivation à :

**Pierre HÉDOUARD - Directeur -
Hôtel Le Temps Royal
15 place Châtelet
28000 CHARTRES**

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 12/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 8

Extraits du CV de Sylvie PHILIPPE et du compte rendu de l'entretien d'embauche

Langue(s) : Anglais, Espagnol

Expérience professionnelle :

- Août 2006 à aujourd'hui : gouvernante d'étage au Hyatt Charles de Gaulle à Roissy
- Juin à août 2006 : réceptionniste à l'Amary's de Buc dans les Yvelines
- Avril à juillet 2005 stage de première année de BTS à hôtel Amary's Buc, postes occupés : réceptionniste polyvalent, service de petit déjeuner, salle, gouvernante.

Diplômes :

- 2006 BTS hôtellerie-restauration option B art culinaire
- 2000 CAP/BEP restaurant spécialité service en contrat de qualification

Motivations perçues lors de l'entretien :

- La candidate déménage pour des raisons personnelles en région Centre et souhaite donc trouver un emploi dans cette même région.
- Aime son poste de gouvernante d'étage mais souhaiterait s'investir maintenant dans une structure plus petite afin de faire preuve de davantage de polyvalence.
- Elle est jeune (25 ans) mais se sent capable de mettre en avant les compétences adéquates (vérifier le travail des femmes de chambres, gestion de stocks des produits d'accueil, encadrement du personnel) acquises durant sa formation et ses expériences professionnelles précédentes.
- Bonne présentation mais manque peut-être un peu de maturité.
- Ses certificats professionnels sont bons et semblent insister sur le dynamisme (perçu lors de l'entretien !!!), les grandes capacités de travail et un réel sens de l'organisation.
- Souriante et visiblement très intéressée par le poste.
- Ses prétentions salariales sont conformes à notre prévision.
- L'anglais oral est de bonne qualité ; l'espagnol est assez approximatif !

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 13/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE 9

Extraits du CV de Jérôme BOSCA et du compte rendu de l'entretien d'embauche

Langues : Anglais

Expérience professionnelle :

- 2005 à aujourd'hui : Gouvernant d'étage à l'hôtel DORINT 4*
- 2003 à 2005 : Gouvernant d'étage à l'hôtel NOVOTEL 3*
- 2002 à 2003 : Accueil des clients VIP et gestion des réservations de séminaires au PAVILLON LEDOYEN à Paris
- 2000 à 2002 : Aide gouvernant d'étage à l'HÔTEL SANTA-FE 2* et à l'HÔTEL CHEYENNE 2* à Disneyland Paris
- 1998 à 2000 : Vendangeur saisonnier
- 1996 à 1997 : Serveur saisonnier à l'HÔTEL DE LA LAGUNE 2*
- 1994 à 1995 : Serveur/Commis de cuisine dans un RELAIS ET CHATEAUX (L'AUBERGE DE CONDE).

Diplômes :

- 2000 BAC TECHNOLOGIQUE NATIONAL HÔTELIER
- 1997 CAP HEBERGEMENT
- 1995 BEPC

Motivations perçues lors de l'entretien :

- Le candidat aime changer de poste tous les 2-3 ans.
- Ce n'est pas le seul entretien qu'il passe mais le poste lui paraît assez intéressant dans son plan de carrière.
- Il souhaite davantage de responsabilités en terme de management.
- Il a 31 ans.
- Il se dit très dévoué et foncièrement positif ce qui lui permet de diriger les équipes.
- Très dynamique et visiblement « débrouillard ».
- Ses prétentions salariales sont de 10 % supérieures à nos prévisions.
- L'anglais oral est de faible niveau avec un très fort accent et beaucoup de fautes d'expression.
- La présentation est excellente ; il apparaît comme un individu très chaleureux.
- Ses certificats professionnels insistent sur son dévouement et ses qualités relationnelles.

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 14/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE A : Compte d'Exploitation département hébergement MARS 2011

DOCUMENT D'ESSAI À CONSERVER PAR LE CANDIDAT

Compte d'exploitation département hébergement MARS 2011						
	Réel Mars 2010	%	Budget Mars 2011	%	Réel Mars 2011	%
Nombre chambres disponibles	2 542		2 542		2 542	
Nombre chambres louées	1 705		1 822			
Nombre nuitées clients	1 995		2 204		2 113	
Taux d'occupation en %					71,05%	
Indice de fréquentation						
Prix moyen chambre TTC	90,00		92,00		91,86	
RevPar (revenu par chambre disponible) TTC					65,26	
Chiffre d'affaires TTC	153 450,00		167 624,00		165 900,00	
Chiffre d'affaires HT		100%		100%		100%
Frais de personnel	36 534,00	25,12%			43 319,00	27,55%
Produits d'accueil	3 105,00	2,13%				
Produits d'entretien	1 210,00	0,83%			1 360,00	0,86%
Blanchissage	8 320,00	5,72%			8 620,00	5,48%
Linge / uniformes			250,00	0,16%	363,00	0,23%
Décoration / animation	3 065,00	2,11%	2 200,00	1,38%	2 026,00	1,29%
Location matériel et mobilier	600,00	0,41%				
Frais de déplacement	260,00	0,18%	300,00	0,19%	350,00	0,22%
Fournitures administratives	150,00	0,10%	120,00	0,08%	135,00	0,09%
Total Frais opérationnels	16 710,00	11,49%				
Marge sur charges directes						
Frais fonctionnels	5 207,00	3,58%		3,25%	5 645,00	3,59%
Frais de gestion	8 509,00	5,85%		5,25%	8 240,00	5,24%
RBE						
Coût d'occupation	13 113,00	9,02%	16 380,00	10,31%	14 404,00	9,16%
Résultat courant						

NB : Sur ce document, seules les cases encadrées en gras sont à compléter.

Le nombre de chambres sera arrondi à l'unité la plus proche.

Les pourcentages et indices seront arrondis à deux décimales.

Les valeurs monétaires seront arrondies à l'euro le plus proche

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 15/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE A : Compte d'exploitation département hébergement MARS 2011

DOCUMENT À RENDRE AVEC LA COPIE

Compte d'exploitation département hébergement MARS 2011						
	Réel Mars 2010	%	Budget Mars 2011	%	Réel Mars 2011	%
Nombre chambres disponibles	2 542		2 542		2 542	
Nombre chambres louées	1 705		1 822			
Nombre nuitées clients	1 995		2 204		2 113	
Taux d'occupation en %					71,05%	
Indice de fréquentation						
Prix moyen chambre TTC	90,00		92,00		91,86	
RevPar (revenu par chambre disponible) TTC					65,26	
Chiffre d'affaires TTC	153 450,00		167 624,00		165 900,00	
Chiffre d'affaires HT		100%		100%		100%
Frais de personnel	36 534,00	25,12%			43 319,00	27,55%
Produits d'accueil	3 105,00	2,13%				
Produits d'entretien	1 210,00	0,83%			1 360,00	0,86%
Blanchissage	8 320,00	5,72%			8 620,00	5,48%
Linge / uniformes			250,00	0,16%	363,00	0,23%
Décoration / animation	3 065,00	2,11%	2 200,00	1,38%	2 026,00	1,29%
Location matériel et mobilier	600,00	0,41%				
Frais de déplacement	260,00	0,18%	300,00	0,19%	350,00	0,22%
Fournitures administratives	150,00	0,10%	120,00	0,08%	135,00	0,09%
Total Frais opérationnels	16 710,00	11,49%				
Marge sur charges directes						
Frais fonctionnels	5 207,00	3,58%		3,25%	5 645,00	3,59%
Frais de gestion	8 509,00	5,85%		5,25%	8 240,00	5,24%
RBE						
Coût d'occupation	13 113,00	9,02%	16 380,00	10,31%	14 404,00	9,16%
Résultat courant						

NB : Sur ce document, seules les cases encadrées en gras sont à compléter.

Le nombre de chambres sera arrondi à l'unité la plus proche.

Les pourcentages et indices seront arrondis à deux décimales.

Les valeurs monétaires seront arrondies à l'euro le plus proche

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 16/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE B : Tableau comparatif des indicateurs de gestion au 31 mars 2011

DOCUMENT D'ESSAI À CONSERVER PAR LE CANDIDAT

Ratios de gestion département hébergement	Mensuel			Cumulé		
	Réel Mars 2010	Prévisions Mars 2011	Réel Mars 2011	Réel 2010	Budget 2011	Réel 2011
Nombre chambres exploitées	2 542	2 542	2 542	7 380	7 380	7 380
Nombre chambres louées	1 705	1 822		4 957	5 338	5 186
Nombre nuitées clients	1 995	2 204		5 948	6 939	6 223
Chiffre d'affaires TTC	153 450,00	167 624,00		448 112,80	493 765,00	474 519,00
Chiffre d'affaires HT				424 751,47	468 023,70	449 781,04
Taux d'occupation				67,17%	72,33%	70,27%
Indice de fréquentation				1,20	1,30	1,20
Prix moyen TTC par chambre	90,00	92,00		90,40	92,50	91,50
RevPar TTC (revenu par chambre disponible)				60,72	66,91	64,30
Prix moyen TTC théorique	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00
Coût personnel par chambre louée	21,43	23,37		25,50	26,50	27,15
Coût produits d'accueil par chambre louée	1,82	1,80		1,76	1,80	1,92
Coût produits d'entretien par chambre louée	0,71	0,78		0,70	0,72	0,74
Coût blanchisserie par chambre louée	4,88	4,74		4,82	4,75	4,72
RBE par chambre louée	46,03	47,53		45,86	47,28	46,99
Résultat courant par chambre louée	38,34	38,54		42,03	43,07	42,80

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 17/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3

ANNEXE B : Tableau comparatif des indicateurs de gestion au 31 mars 2011

DOCUMENT À RENDRE AVEC LA COPIE

Ratios de gestion département hébergement	Mensuel			Cumulé		
	Réel Mars 2010	Prévisions Mars 2011	Réel Mars 2011	Réel 2010	Budget 2011	Réel 2011
Nombre chambres exploitées	2 542	2 542	2 542	7 380	7 380	7 380
Nombre chambres louées	1 705	1 822		4 957	5 338	5 186
Nombre nuitées clients	1 995	2 204		5 948	6 939	6 223
Chiffre d'affaires TTC	153 450,00	167 624,00		448 112,80	493 765,00	474 519,00
Chiffre d'affaires HT				424 751,47	468 023,70	449 781,04
Taux d'occupation				67,17%	72,33%	70,27%
Indice de fréquentation				1,20	1,30	1,20
Prix moyen TTC par chambre	90,00	92,00		90,40	92,50	91,50
RevPar TTC (revenu par chambre disponible)				60,72	66,91	64,30
Prix moyen TTC théorique	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00
Coût personnel par chambre louée	21,43	23,37		25,50	26,50	27,15
Coût produits d'accueil par chambre louée	1,82	1,80		1,76	1,80	1,92
Coût produits d'entretien par chambre louée	0,71	0,78		0,70	0,72	0,74
Coût blanchisserie par chambre louée	4,88	4,74		4,82	4,75	4,72
RBE par chambre louée	46,03	47,53		45,86	47,28	46,99
Résultat courant par chambre louée	38,34	38,54		42,03	43,07	42,80

Session 2011	Brevet de Technicien Supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen	Page 18/18
RHE2EJ	Épreuve E2 : Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	Coef : 3