



DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (DGES)

DIRECTION DE L'ORIENTATION ET DES EXAMENS (DOREX)

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR / SESSION 2013

FILIERE TERTIAIRE : TOURISME - HOTELLERIE

EPREUVE : **ETUDE DE CAS**

Durée de l'épreuve : 6 Heures

Coefficient de l'épreuve : 6

DOSSIER 1 Techniques touristiques

Dans le cadre de la reprise de son activité de production et de commercialisation de voyages à forfaits, l'agence « Eléphant voyages » vous sollicite. Votre rôle consiste à concevoir des circuits et à établir des devis. Vous proposez le circuit dénommé "Séjour Yacouba" dont le programme est le suivant.

Jour 1 : ABIDJAN-MAN

- 7H30 : départ d'Abidjan pour Man
13H30 : escale à Issia
: déjeuner puis prestation des petits danseurs d'Issia
15H30 : continuation sur Man
18H30 : arrivée dans la ville montagnaise de Man, dîner et nuitée à l'hôtel "les Cascades"

Jour 2 : MAN-TOUBA

- 8H00 : petit déjeuner
9H00 : départ pour Touba. En cours de route, visites successives :
- du village typique de Biankouman
- du fromager séculaire de Gouama
- des forgerons traditionnels de YO
- des marres aux poissons sacrés de Silakoro
- du Mont Zala
13H00 : arrivée à Touba, déjeuner
15H00 : retour à Man, visites
- cascades naturelles de Man
- sculpteurs
19H00 : dîner puis nuitée à l'hôtel "les Cascades"

Jour 3 : MAN-DANANE

- 7H00 : petit déjeuner
8H00 : départ pour DANANE
9H00 : arrivée et visite du pont de lianes de Lieupleu
12H00 : retour à Man puis déjeuner au maquis "le Jardin"
15H00 : départ pour le village de Blolé, prestation des danses Tématé et Gba

19H00 : retour à Man
20H00 : dîner et nuitée à l'hôtel

jour 4 : MAN-ABIDJAN
7H00 : petit déjeuner
8H00 : départ pour Abidjan
12H00 : escale à Yamoussoukro, déjeuner au restaurant "Le Bourgeois"
14H30 : continuation sur Abidjan- fin du programme

Les tarifs suivants ont été négociés auprès des différents prestataires :

Transport

- location du car pour quatre (04) jours : 2000000 FCFA, kilométrage limité à 1500 km, coût du kilomètre supplémentaire, 500 FCFA.
- distance Abidjan-Man : 578km, prévoir 494 Km pour les visites ;
- consommation du car 20 litres aux 100kilomètres ;
- coût du litre de carburant : 650 FCFA.

Hébergement

B&B : 30000 FCFA la chambre double, gratuité pour le guide accompagnateur et le chauffeur.

Restauration

Hôtel "Les Cascades " : déjeuner 3000 FCFA, dîner 4000 FCFA ;

Autres repas :

Issia	2000 FCFA
Touba	2500 FCFA
Maquis "le Jardin"	3000 FCFA
Restaurant "Le Bourgeois"	5000 FCFA

Visites et spectacles

- visites : 60000 FCFA pour le groupe
- danseurs d'Issia : 500 CFA/pax
- Tématé et Gba : 800 FCFA

Vous prévoyez pour les jours 2 et 3 :

- un guide local rémunéré à 10000 FCFA /jour ;
- un guide accompagnateur rémunéré à 20000 FCFA /jour
- et une pochette secours de 200000 FCFA.

N.B : Restauration du guide accompagnateur et du chauffeur à la charge du groupe.
TVA : 18 %.

TRAVAIL A FAIRE

- 1) Dressez le schéma programme de ce voyage ;
- 2) Calculez le coût de production par personne du voyage si 60 personnes souhaitent y participer ;

- 3) Calculez le chiffre d'affaires prévisionnel TTC de ce voyage sachant que le taux de marque HT habituellement appliqué par l'agence « Eléphant voyages » à ce type de produit est de 12 %.
- 4) Déterminez le taux de marge TTC correspondant.
- 5) Déterminez le seuil de rentabilité en nombre de personnes du voyage.
- 6) Citez les régions que traverseront les visiteurs au cours de ce voyage.

DOSSIER 2 Techniques hôtelières

EXERCICE 1

Vous assurez les fonctions de night Audit au complexe hôtelier « LA CACHETTE DES PRINCES ».

Ce jour, les informations ci-dessous vous sont fournies :

• Les chambres en recouche

Ch. 220 : couple Beauville, 1 pdj am, 2 tournées de martini blanc, 1 déjeuner, 1 diner, 1 bouteille de Bordeaux rosé, business center 2500 FCFA, 1 bouteille d'eau minérale, la veille, le solde était créditeur de 28850FCFA.

Ch. 115 : Mlle ATTA, 1pdj cont, 1 déjeuner, pressing 3200FCFA, 1 bouteille Côtes de Bourg, 1 jus de fruit, le livre de la conciergerie a enregistré un déboursement de 5000 FCFA, 1 bouteille d'eau minérale, 2bouteilles de bière, report veille 97.000 FCFA. Elle effectue un prépaiement de 390.000 FCFA à 22 h.

• Les chambres en check in

Ch. 310 : M. et Mme ASSI, 1 thé, 1 bouteille de soda, internet 1200 FCFA, 2 diners, 1 bouteille de Bordeaux clair, tennis 5000FCFA, sauna 6000 FCFA, dépôt 200.000 FCFA

Ch. 416 : M. HAKIM, débours 3000 FCFA, 1 verre de lait chaud, 1 diner, 1bouteille de Margaux, pressing 2000FCFA, 1 bouteille d'eau minérale,

• Les consommations des passants

18 pdj am, 21pdj cont, 18déjeuners, 25 diners, 17 bouteilles d'eau minérale, tennis 66000FCFA, 11bouteilles Bordeaux clair, 08 bouteilles de Muscadet, 09 bouteilles de Margaux, 5 bouteilles de Bordeaux rosé, 06 bouteilles de Côtes de Bourg, 13 thé, 11 jus de fruit, 34 bouteilles de bière.

• Les clients en check out

Ch. 230 : M. TOULA, 1 pdj am, 1 déjeuner, 1 bouteille d'eau minérale, tennis 2500 FCFA. Il libère la chambre à 16h sans l'accord préalable du réceptionniste. Le client

fait remarquer avec son reçu que la facture du business center s'élève à 9500FCFA alors qu'il a été facturé à 12500 FCFA. Il paie cash sa note.

CH 128 : Mme OTE, en demi-pension est à son 4^e jour dans l'hôtel. Elle bénéficie d'un bon de prise en charge pour la demi-pension, elle paie cash ses extras qui s'élèvent à 95250 FCFA.

• Tarifs des prestations

Ch. single 51000 FCFA, ch. double 61000 FCFA, demi-pension single 65000 FCFA, pdj am 7500 FCFA, pdj cont 6500 FCFA, tournée de martini 1000 FCFA, repas 10500 FCFA, Bordeaux rosé 15000 FCFA, Côte de Bourg 16500 FCFA, Bordeaux claret 17000 FCFA, Margaux 14500 FCFA, eau minérale 1000 FCFA, bière 1500 FCFA, soda 1500 FCFA, verre de lait 1500FCFA, thé 1000 FCFA, jus de fruit 1000 FCFA.

TRAVAIL A FAIRE

Ouvrez la main courante de ce jour, effectuez-en la mise à jour, clôturez la.
Ouvrez celle du lendemain.

Nb : prévoir deux formulaires de main-courante par candidat.

EXERCICE 2

Ce jour, à la fermeture de votre salle à manger après le lunch, vous constatez que le Bordereau de recettes rempli par le Maître d'hôtel ne fait pas état de la facture de la table N°8.

Vous disposez des informations suivantes :

chambre 106 :	1plat principal ,1/2 carafe de vin ,1café, table 2
Chambre 203 :	2 plats principaux ,1/1Awa ,2 thé, table 1
Chambre 301 :	2 plats principaux ,1/1Côtes de Rhône ,1Fromage, table 4
Chambre 303 :	2 entrées, 2 plats principaux, 2Rhum, 1/1Beaujolais, table 7
Chambre 409 :	1 thé, 1jus d'orange table 3
Chambre 301 :	2 glaces, table 5
Chambre 307 :	3 plats principaux, 1/1Côtes de Rhône,3 JB,4 café ,table 6
Passants	4 entrées, 4 plats principaux, 1/1Awa, 1/1Côtes de Rhône, 4 desserts ,2 thé ,2café, table 8

TRAVAIL A FAIRE

1. Etablissez la facture N° 8
2. Remplissez le Bordereau de Recettes ci-joint en annexe 3.
3. Indiquez votre fonction et commentez la main courante du Jour.

