

----- **BTS BLANC – SESSION 2023 – 2024** -----

COMPOSITION D'ETUDE DE CAS

DUREE : 06 Heures

Année académique : 2023-2024

FILIERE : TH

DOSSIER 1 : TECHNIQUES TOURISTIQUES

EXERCICE 1 :

L'agence N'zassa a programmé un voyage de 40 personnes à Abengourou long de 218 km, dénommé "circuit de l'indenié" du 08 au 10 mai 2024.

N'ZASSA propose le programme suivant :

08 MAI :

- 10h00 : Départ d'Abidjan pour Abengourou.
- 12h00 ; Déjeuner au restaurant "**le village**", AKOUBE
- 13h30 : Escale à aniassue ; visite des femmes féticheuses (cômians) **40 mn.**
- 14h00 : Arrivée à Abengourou, accueil et installation à l'hôtel le royaume suivi d'un tour de ville
- 20h : Dîner puis nuitée.

09 MAI :

- 08h : Après le petit déjeuner, visite par le guide de la cour royale.
- 12h00 : Déjeuner au maquis "**chez Flora**"
- 15h : visite du centre artisanal et musée Biêth, prise de vue, échange avec les tenanciers.
- 20h : Dîner au restaurant la bêche blanche
- 22h : Abengourou by night.

10 MAI

- 07h : Après le petit déjeuner, visite et emplette à Osseyikro
- 12h00 : Déjeuner : hôtel le royaume
- 14h : Départ pour Abidjan
- 20h : Arrivée Abidjan

Fin du circuit.

L'agence à contacter ses partenaires habituels et a reçu les propositions de prix suivants.

Transport : société BD, mise à disposition d'un car pendant 03 jours Abidjan-ABENGOUROU 218km (y compris le carburant pour visite) 120.000 FCFA / JOUR. Tour de ville prévoir 50.000 FCFA frais supplémentaires.

L'hébergement du chauffeur et sa Restauration à la charge de l'agence. Quant au guide accompagnateur a la charge du groupe.

Informations supplémentaires :

HEBERGEMENT : Hôtel le royaume tarif en chambre double incluant le petit déjeuner 40.000 FCFA par personne. Supplément de 8000 pour un single.

RESTAURATION :

- Restaurant le village : 2.000 FCFA /PAX
- Hôtel le royaume : 4.000 FCFA/PAX
- Maquis chez Flora : 5.000 FCFA/PAX
- Restaurant la bâche blanche : 4.000 FCFA/PAX

VISITES

- Cour royale : 500F par pax gratuité pour le guide accompagnateur ;
- Centre artisanal : 500F par pax gratuité pour le guide accompagnateur ;
- Musée Bièth : 500F par pax ; payant pour le guide accompagnateur ;
- Visite des potières du village de Motiamo 500fcfa par pax;
- Rémunération du guide accompagnateur 30.000 FCFA / jour.
- Conférence : 30.000 FCFA le groupe.
- Abengourou by night 15.000 FCFA par pax.

TRAVAIL A FAIRE

- 1- Déterminer le cadre technique d'itinéraire de la première journée ainsi que la durée du trajet ?
- 2-Déterminer le schéma programme puis le coût de production global et unitaire ?
- 3-Déterminer le coût de revient si les charges indirectes sont estimés à 20.000 FCFA les prix des catalogues et 40.000FCFA les frais publicitaires.
- 4- Sachant que l'agence applique un taux de marque HT de 16%
 - a- Calculer la marge HT ?
 - b- Calculer la marge TTC ?
 - c- Déterminer le montant de la TVA à reverser ?
- 5-calculer le prix de vente TTC, sachant que l'agence accorde une réduction de 10% sur le prix de vente.

EXERCICE 2

| ELEMENTS | MONTANT | HONGRIE | FRANCE | BELGIQUE |
|--------------------------|---------|---------|---------|----------|
| CHIFFRE D'AFFAIRE | – | 345.000 | 870.000 | 450.000 |
| CHARGE VARIABLE | - | 310.000 | 761.400 | 405.000 |
| CHARGE FIXE | 106.250 | ----- | ----- | ----- |

- 1-Presenter une étude de compte de résultat en tenant compte de la variabilité des charges ?
- 2- Que constate-t-on ?
- 3- Quelle destination contribue

DOSSIER 2 : TECHNIQUES HOTELIERES

EXERCICE 1

Répondez à toutes les questions sur la feuille de copie

- 1) Quel est le contrat qui existe entre l'hôtelier et le client ? **(1pt)**
- 2) Pourquoi le client doit-il faire une réservation de chambre avant d'arriver à l'hôtel ? **(2pts)**
- 3) Citez les différents moyens de réservation et les différents documents utilisés par le réceptionniste ? **(3pts)**
- 4) Pourquoi l'hôtelier doit-il utiliser un planning prévisionnel de réservation ? **(2pts)**
- 5) Lorsqu'un client arrive à l'hôtel et constate que la chambre qui lui ait attribué ne correspond pas à celle commandée. Dans ce cas, vous en tant qu'hôtelier quelles sont les dispositions à prendre pour la résolution de ce problème. **(2pts)**

EXERCICE 2

Vous êtes chargés des réservations dans l'hôtel CASTELLANO. Aujourd'hui vous avez reçus les demandes suivantes :

Demande n° 1 : Réservation d'un groupe Agence : NICO VOYAGE

- ❖ Chambres demandées :
 - 10 Chambres doubles :
 - 02 communicantes
 - 03 avec vue sur piscine, 03 avec vue sur mer
 - 08 chambres triples :
 - 02 avec vue sur mer
 - 04 chambres singles :
 - 01 avec vue sur piscine, 01 avec vue sur mer
 - 01 chambre single gratuité « guide »

ARRANGEMENT : DP

ARRIVEE : Le 13-06-23

DEPART : Le 18-06-23

Demande n° 2 : Réservation d'un groupe Agence : NAVITOURS

- ❖ Chambres demandées :
 - 12 chambres doubles :
 - 02 communicantes
 - 03 avec vue sur piscine, 02 avec vue sur mer
 - 04 chambres triples :
 - 02 vue sur piscine
 - 06 chambres singles :
 - 02 Avec vue sur piscine, 02 avec vue sur mer
 - 01 chambre double gratuité « guide et chauffeur »

ARRANGEMENT : PC

ARRIVEE : Le 11-06-23 à 20H

DEPART : Le 15-06-23

Travail à faire :

Lisez attentivement les demandes de réservations ainsi que les documents de réservations donnés en annexe 1 et 2.

1) Vérifiez si ces demandes peuvent être satisfaites ? **(2pts)**

2) Si oui, procéder à leur enregistrement suivant la procédure en vigueur. **(8 pts)**

Si non, rédigez un écrit expliquant la non disponibilité des chambres demandées en proposant des alternatives.

NB : ANNEXE 2 à rendre avec la feuille de composition

ANNEXE 1

Les tarifs

| Catégories | Tarifs public | Tarifs agence | Tarif société |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Chambre Double | 800 | 720 | 740 |
| Chambre triple | 950 | 860 | 890 |
| Supp. Single | 150 | 120 | 130 |
| Lit supplémentaire enfant – 8 ans | 90 | 60 | 70 |
| Suite royale | 2500 | 2200 | 2300 |
| Suite junior | 1600 | 1300 | 1350 |
| Petit déj. | 45 | 36 | 40 |
| Repas | 120 | 100 | 110 |

La situation des chambres

| ETAGES | Type de chambre | N° de chambre | Communicante | Vue sur piscine | Vue sur mer |
|----------|-----------------|---|-------------------------|-----------------|-----------------|
| NIVEAU 1 | Chambre double | 101-102-104-105-106-107-108-109-114-115-116 | 101-102 105-106 114-115 | 104-105-108-109 | 114-115-116 |
| | Chambre single | 103-111-118 | | 111 | 103-118 |
| | Chambre triple | 112-113-117 | 112-113 | 113 | 117 |
| NIVEAU 2 | Chambre double | 203-204-205-209-211-212-213-214 | 203-204 211-212 213-214 | 203-204-211-212 | 213-214-205-209 |
| | Chambre single | 201-202-206-207-208-218-219 | 201-202 | 202-206-207-208 | 218-219 |
| | Chambre triple | 215-216-217 | 215-216 | 215 | 217 |
| NIVEAU 3 | Chambre double | 301-302-303-304-305-306-312-313-314 | | | |
| | Chambre single | 307-308-309-311-315-316 | | | |
| | Chambre triple | 317-318-319 | | | |
| | Suite royale | 310 | | | 310 |
| | SUITE JUNIOR | 110-210 | | 210 | 110 |

