

## PARTIE 1 - L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE ET SES PARTENAIRES

### CHAPITRE 1

#### COMMENT CLASSER LES ENTREPRISES DU SECTEUR DE L'HÔTELLERIE-RESTAURATION ?

##### 1-1-/ QUELLE ENTREPRISE SE CACHE DERRIÈRE UN SIRET ?

###### 1-1-1-/ Quelle est la différence entre le SIREN & le SIRET ?

- a-/ Code entreprise
- b-/ Code établissement

###### 1-1-2-/ Une entreprise peut avoir deux noms. Dans quels cas utilise-t-elle l'un ou l'autre de ses noms ?

- a-/ Raison (vrai nom)
- b-/ Enseigne (pseudonyme)

###### 1-1-3-/ Quels autres éléments identitaires permet à une entreprise de se distinguer de la concurrence ?

- a-/ Le logo
- b-/ Le slogan

###### 1-1-4-/ Quand naît et meurt une entreprise ?

- a-/ Immatriculation au RCS
- b-/ Radiation du RCS

##### 1-2-/ À QUI APPARTIENT L'ENTREPRISE (FORME JURIDIQUE) ?

###### 1-2-1-/ Associé unique ou coassociés

- a-/ Un seul propriétaire : Commerçant (EI ou EIRL), EURL, SASU
- b-/ Plusieurs copropriétaires : SARL, SAS, SA

###### 1-2-2-/ Patrimoine de l'entreprise & Patrimoine de l'associé

- a-/ Entreprise à risque illimité : EI
- b-/ Entreprise à risque limité : EIRL, EURL/SARL, SAS/SASU, SA
- c-/ Capital

###### 1-2-3-/ Qui dirige l'entreprise ?

- a-/ Un associé ou un non-associé (tiers ou tierce personne)
- b-/ Titre donné au big boss : gérant, président, commerçant (entrepreneur individuel) ou p-dg

##### 1-3-/ QUELLE EST LA TAILLE DE L'ENTREPRISE ?

###### 1-3-1-/ Comment mesure-t-on la taille humaine de l'entreprise ?

- a-/ PME (effectif : 0 à 249)
- b-/ GE (effectif : 250-∞)

###### 1-3-2-/ Comment mesure-t-on la taille commerciale de l'entreprise ?

- a-/ Chiffre d'affaires (CA) en valeur (euros) ou en volume (unités)
- b-/ Résultat : équilibre, bénéfice ou déficit

##### 1-4-/ ENTREPRISE DU SECTEUR DE L'H-R

###### 1-4-1-/ Combien d'activités une entreprise peut-elle exercer simultanément ?

- a-/ Activité principale
- b-/ Activité(s) secondaire(s)

#### 1-4-2-/ Secteurs économiques

- a-/ Secteur primaire
- b-/ Secteur secondaire
- c-/ Secteur tertiaire

#### 1-4-3-/ Quelles sont les solutions d'hébergement autres que les hôtels

- a-/ Hébergements typiques : hôtel de plein air (camping), chambre d'hôte, villages-vacances, chalets, résidences secondaires, meublés de tourisme, couchsurfing, airbnb, ...
- b-/ Hébergements atypiques : capsule hotel, love hotel, tipi, yourte, roulotte, ex-prison, cabane sur pilotis ou dans un arbre...

#### 1-4-4-/ Quelles sont les solutions de restauration ?

- a-/ Restauration traditionnelle (slow food) dont la restauration gastronomique ou semi-gastronomique
- b-/ Restauration rapide (fast food) dont street food (aire de repos / de services)
- c-/ Restauration collective : entreprise, scolaire, pénitencier, hospitalier, retraite...
- d-/ Petit-déjeuner continental et anglo-saxon

#### 1-4-5-/ Quel réseau une entreprise hôtelière peut-elle intégrer ?

- a-/ Réseau intégré (ex. Accor, Louvre hôtels, B&B hôtels, Intercontinental...)
- b-/ Réseau volontaire (ex. Logis, Best Western, Châteaux et hôtels collection...)

#### 1-4-6-/ Quelles distinctions permettent d'aider le client à mesurer la qualité des prestations proposées par un hôtel-restaurant ?

- a-/ Etoiles ATOUT FRANCE : de \* à \*\*\*\*\* + distinction « palace »
- b-/ Etoiles MICHELIN
- c-/ Cocottes & Cheminées LOGIS
- d-/ Toques GAULT ET MILLAU

## CHAPITRE 2

### QUELLES SONT LES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE ?

#### 2-1-/ QUELLES SONT LES PARTIES PRENANTES "INTERNES" AU SLHP ?

##### 2-1-1-/ Pourquoi le personnel du SLHP est-il classé comme partie prenante "interne" ?

##### 2-1-2-/ Quelle est la différence entre un "salarié et un "employé" ?

- a-/ Les salariés sont subdivisés entre "cadres" et un "non-cadres" ?
- b-/ Le salaire minimum diffère selon le statut (convention collective HRC)

##### 2-1-3-/ Comment MINTZBERG classe-t-il le personnel ?

- a-/ La notion de cœur de métier
- b-/ Le schéma de Mintzberg

##### 2-1-4-/ Quelles sont les autres parties prenantes "internes" ?

- a-/ Les propriétaires (associés)
- b-/ Les représentants du personnel
- c-/ Les représentants des entreprises

#### 2-2-/ QUELLES SONT LES PARTIES PRENANTES "EXTERNES" AU SLHP ?

##### 2-2-1-/ Qu'est-ce qu'un concurrent ?

- a-/ La notion de concurrence
- b-/ Le degré de concurrent : direct / indirect

### 2-2-2-/ Qu'est-ce qu'un client ?

- a-/ Client B
- b-/ Client C

### 2-2-3-/ Qu'est-ce qu'un partenaire commercial ?

- a-/ Fournisseur
- b-/ Sous-traitant
- c-/ Cobranding

### 2-2-4-/ Quelles sont les autres parties prenantes "externes" ?

- a-/ La bancassurance
- b-/ Les "faiseurs de règles impératives"
- c-/ Les "informateurs " (médias, OT...)
- d-/ Les "défenseurs" (associations de consommateurs, partis politiques...)
- e-/ Les gens d'aujourd'hui et de demain

## **2-3-/ QUELLES RELATIONS ENTRETIENT LE SLHP AVEC SES PARTIES PRENANTES ?**

### 2-3-1-/ L'entreprise a besoin que les parties prenantes exercent leur pouvoir

- a-/ La notion de "pouvoir"
- b-/ Exemples de pouvoir : direction, sanction, lobbying...

### 2-3-2-/ Sauf exception, l'entreprise préfère que les parties prenantes n'exercent pas leur contre-pouvoir

- a-/ La notion de "contre-pouvoir"
- b-/ Exemples de contre-pouvoir : droit de grève, appel au boycott, action en justice, avis, publicité comparative, négociations syndicales...

## **CHAPITRE 3**

### **COMMENT L'ENTREPRISE SE PROCURE-T-ELLE SES RESSOURCES FINANCIÈRES ?**

Introduction : profils d'épargnant (cigale, fourmi, ours, taureau)

## **3-1-/ QUELLES SONT LES RESSOURCES FINANCIÈRES "INTERNES" AUX HDP ?**

### 3-1-1-/ Que peut-on financer avec le "capital social" ?

### 3-1-2-/ Que peut-on financer avec les "bénéfices" ?

## **3-2-/ QUELLES SONT LES RESSOURCES FINANCIÈRES "EXTERNES" AUX HDP ?**

### 3-2-1-/ Quelles ressources peut me procurer un établissement bancaire ?

- a-/ Prêt (emprunt)
- b-/ Découvert autorisé (facilité de caisse)
- c-/ Placements rémunérés : intérêts et dividendes

### 3-2-2-/ Quelles ressources peut me procurer l'État (ou assimilé) ?

- a-/ Subventions
- b-/ Crédit d'impôt

### 3-2-3-/ Quelles ressources peut me procurer le fournisseur ?

- a-/ Délai fournisseur
- b-/ Remise, escompte, rabais

### 3-2-4-/ Quelles sont les autres ressources financières externes ?

- a-/ Love money
- b-/ Crowdfunding
- c-/ Prêt d'honneur

## CHAPITRE 4

### COMMENT L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE CRÉE-T-ELLE DE LA VALEUR AJOUTÉE ?

#### 4-1-/ DE QUOI L'ENTREPRISE A BESOIN POUR MENER À BIEN SON ACTIVITÉ D'HÔTELLERIE ET DE RESTAURATION ?

##### 4-1-1-/ Les différentes classifications

- a-/ Économie générale moderne
  - Facteur Nature : faune, flore, fonge
  - Facteur Travail : personnel (salariés)
  - Facteur Capital : machines
- b-/ Économie générale contemporaine
  - Capital fixe : ce qui reste longtemps dans l'entreprise
  - Capital circulant : ce qui reste peu de temps dans l'entreprise
  - Capital humain : compétences du personnel
  - Capitaux : argent
- c-/ Comptabilité
  - Immobilisations
  - Charges

##### 4-1-2-/ Le plan comptable

- a-/ Liste des comptes
- b-/ Manipulation du plan comptable (extrait)

#### 4-2-/ QU'EST-CE QUE LA VALEUR AJOUTÉE (VA) ?

##### 4-2-1-/ Définition

- a-/ Valeur ajoutée  $\neq$  Résultat
- b-/ Valeur ajoutée dans le secteur de l'hôtellerie
- c-/ Valeur ajoutée dans le secteur de la restauration

##### 4-2-2-/ Taxation de la valeur ajoutée

- a-/ TVA : une création française
- b-/ Les différents taux applicables en métropole

#### 4-3-/ QUI CONTRIBUE À LA CRÉATION DE LA VALEUR AJOUTÉE ?

##### 4-3-1-/ Contribution des parties prenantes internes

- a-/ En échange de leur travail, l'entreprise verse un salaire aux salariés et paye les cotisations sociales
- b-/ En échange de leurs apports (capital), l'entreprise verse des dividendes aux associés

##### 4-3-2-/ Contribution des parties prenantes externes

- a-/ En échange des prêts obtenus, l'entreprise verse des intérêts aux banques
- b-/ En échange du cadre sécuritaire, l'entreprise verse des impôts à l'Etat (C3S ; CET ; taxe foncière)

##### 4-3-3-/ Conflit d'intérêts

- a-/ Une entreprise peut-elle se passer de salariés ? (substitution de machines aux salariés, externalisation / sous-traitance)
- b-/ La lutte des classes – de l'empereur Vespasien aux mouvements ouvriers

### CHAPITRE 5

#### SUR QUELS MARCHÉS INTERVIENT L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE ?

##### 5-1-/ COMMENT FONCTIONNE UN MARCHÉ ?

###### 5-2-1-/ Produit, prix et quantité

- a-/ Produits : biens (matériels) / services (immatériels) ; produits complémentaires / substituables
- b-/ Rareté et abondance
- c-/ Cycle de vie des produits : étapes et attitudes à adopter
- d-/ Matrice BCG : vaches à lait, vedettes, poids-morts, dilemme

###### 5-2-2-/ Stratégie de fixation du prix

- a-/ Prix magique
- b-/ Prix psychologique
- c-/ Écrémage, alignement sur la concurrence, domination par les prix
- d-/ Early booking vs Last minute

###### 5-2-3-/ Degré de concurrence

- a-/ Concurrence
- b-/ Monopole et concurrence monopolistique (niche)
- c-/ Oligopole

##### 5-2-/ QUI SONT LES CLIENTS (MARCHÉ EN AVAL) ?

Notion de zone de chalandise

###### 5-2-1-/ Comment subdiviser la clientèle ?

- a-/ B to B (professionnels) / B to C (particuliers)
- b-/ Majeurs / Mineurs ; Adultes / Enfants / Infans
- c-/ Individuels / Groupes / GIR
- d-/ Clients / Prospects
- e-/ Marketing identitaire / affinitaire

###### 5-2-2-/ Pourquoi le client achète-il ?

- a-/ Pyramide des besoins de FRANKL-MASLOW
- b-/ Clients oblatifs / hédonistes
- c-/ Obligations légales

###### 5-2-3-/ Quels sont les freins à l'acte d'achat ?

- a-/ Non-consommateur (absolu / relatif) : barrières culturelles, religion, santé, argent, âge, genre / sexe...
- b-/ Produits hors commerce ou réglementés
- c-/ Avis des consommateurs (ex. note Tripadvisor)

##### 5-3-/ COMMENT ÉVALUER LA PERFORMANCE COMMERCIALE ?

###### 5-3-1-/ Le taux d'occupation des chambres louables

- a-/ Chambres louables / louées
- b-/ Formule pour calculer le taux d'occupation (TO)

###### 5-3-2-/ Le taux de captage au petit-déjeuner

- a-/ Hébergement sec ou avec petit-déjeuner
- b-/ Formule pour calculer le taux de captage

## **5-4-/ COMMENT CHOISIR SES FOURNISSEURS (MARCHÉ EN AMONT) ?**

### **5-4-1-/ Déterminer ce dont on a besoin**

- a-/ Nature des approvisionnements : matières premières, marchandises, autres
- b-/ Ne pas confondre approvisionnements et investissements (immobilisations)
- c-/ Savoir compléter un bon de commande
- d-/ Savoir réceptionner la commande

### **5-4-2-/ Mettre en concurrence les fournisseurs**

#### **a-/ Critères de comparaison : prix HT (coût), modalités de livraison et de paiement, qualité des produits, renommée du fournisseur...**

- b-/ Critères de sélection : le moins disant (prix), le mieux disant (rapport qualité/prix), la préférence nationale ou européenne...

## **CHAPITRE 6**

### **QUELS SONT LES LIENS ENTRE L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME ?**

## **6-1-/Quels sont les liens entre l'hôtellerie et le tourisme ?**

### **6-1-1-/ 1er lien : le voyageur**

- a-/ La distinction excursionniste / touriste
- b-/ La distinction touriste domestique / touriste international

### **6-1-2-/ 2nd lien : la taxe de séjour**

- a-/ Quels hébergements doivent collecter la taxe ?
- b-/ Combien la taxe rapporte aux communes ?
- c-/ Comment calcule-t-on le montant de la taxe à facturer au client ?

## **6-3-/ Quels services sont inclus dans un produit touristique ?**

### **6-3-1-/ Le trajet non urbain**

- a-/ Transport ferroviaire
  - TGV, TER, intercitys
  - classes : 1<sup>ère</sup> / 2<sup>nde</sup> ou sans classe
  - billet, e-billet, m-billet
- b-/ Transport routier
  - covoiturage (BLABLACAR)
  - autocar (loi Macron) : FLIXBUS, OUIBUS
- c-/ Transport aérien
  - classes : économique, business, première
  - compagnies *lowcost*
  - avions de ligne, avion charter
  - compagnies black-listées
- d-/ Transport maritime /fluvial
  - superstructure : classe Oasis de ROYAL CARIBBEAN CRUISES (Harmony of the Seas)

### **6-3-2-/ L'hébergement et la restauration**

- a-/ Formules hôtelières
  - hébergement sec
  - hébergement avec petit-déjeuner (PD)
  - hébergement en demi-pension (DP)
  - hébergement en pension complète (PC)
  - hébergement en all inclusive (AI)
- b-/ Pratiques alimentaires
  - Omnivore
  - Influence de la religion (halal, casher, ramadan, jeûne...)

- Rapport à la nature : bio, paléovore, végétarien, végétalien ou veganisme
- Santé : allergies, intolérance, maladies (gluten, lait de vache, sucre...)
- Rapport à la société : anorexie (light), commerce équitable, locavore, freeganisme

### 6-3-3-/ Les activités

- a-/ Parcs d'attraction : Disneyland Paris
- b-/ Musées : Louvre l
- c-/ ...

### 6-3-4-/ L'aide à la préparation du voyage

- a-/ Tours opérateurs (TO)
- b-/ Agence de voyages (AGV)
- c-/ Agences réceptives

## **PARTIE 3 - L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE ET SES RESSOURCES HUMAINES**

### **CHAPITRE 7**

### **COMMENT GÈRE-T-ON LE FACTEUR HUMAIN**

#### **7-1-/ Quelle est la place de l'individu dans l'entreprise hôtelière?**

##### 7-1-1-/ Gérer des hommes

- a-/ Les relations hiérarchiques
- b-/ Le travail en équipe
- c-/ La mobilité et la saisonnalité

##### 7-1-2-/ Gérer des compétences

- a-/ Savoirs, savoir-faire et savoir-être
- b-/ Polyvalence, spécialisation
- c-/ Employabilité
- d-/ Formation : learning by doing, droits à formation

#### **7-2-/ Quel est le cadre juridique de la relation salariale ?**

##### 7-2-1-/ Les trois éléments d'un contrat de travail

- a-/ Un emploi non fictif et non factotum
- b-/ Une rémunération au moins égale au SMIC
- c-/ Un lien de subordination

##### 7-2-2-/ Les différents contrats de travail

- a-/ Le principe : temps plein à durée indéterminée
- b-/ Les exceptions : temps partiel, durée déterminée (intérim, extra, saisonnier...)

##### 7-2-3-/ Les autres sources du droit du travail

- a-/ Le code du travail (les lois)
- b-/ La convention collective