

Objets d'observation en entreprise

La visite d'entreprise est un bon moyen de recueillir de **l'information brute** sur une durée d'observation limitée. Elle suppose que les questions, dont les réponses sont exploitées en classe, soient simples, ouvertes, descriptives. **La diversité et la richesse des informations collectées nourrissent les contextes d'études de chaque séquence et contribuent à couvrir l'ensemble des questions du programme.**

Afin que l'information recueillie puisse être exploitée de façon optimale, il est pertinent de prévoir un espace numérique, structuré, accessible à l'équipe pédagogique et aux élèves et alimenté progressivement au rythme des observations.

Ci-dessous, un ensemble non exhaustif de questions (« banque de questions ») permet de caractériser l'entreprise dans ses principales dimensions. Ces propositions ont vocation à être adaptées aux contextes et aux objectifs des visites.

1. Historique de l'entreprise

- Depuis quand l'entreprise existe-t-elle ?
- Qui a créé cette entreprise ?
- Le concept a-t-il évolué ?
- Le propriétaire a-t-il des projets de transformation ? Comment seront-ils financés ?
- Y a-t-il des apports financiers extérieurs ? Des investisseurs externes ?
- ...

2. Les caractéristiques générales de l'entreprise hôtelière

- Quel est le statut juridique de l'entreprise ?
- Qui est le propriétaire de l'entreprise ?
- L'entreprise est-elle indépendante ? L'entreprise appartient-elle à un groupe ? À une chaîne ? De quel type ?
- La marque de votre entreprise est-elle déposée ?
- L'entreprise commercialise-t-elle des produits dérivés ?
- L'entreprise vend-elle autrement que sur place ?
- Comment est structurée physiquement l'entreprise ?
- Les secteurs « hôtellerie » et « restauration » sont-ils dissociés ou fusionnés ?
- L'entreprise transforme-t-elle tout ce qu'elle vend ?
- Des manifestations délocalisées (banquets, soirées de prestige, etc.) sont-elles organisées ?
- L'entreprise est-elle propriétaire de tous ses équipements ? Loue-t-elle du matériel, des locaux ?
- ...

3. Les clients de l'entreprise hôtelière

- Qui sont vos clients? D'où viennent-ils ? Sont-ils français, étrangers ? Quelles sont les nationalités les plus présentes ?
- Les clients sont-ils réguliers ou occasionnels ?
- Par quels moyens connaissez-vous vos clients ?
- Comment vos clients vous connaissent-ils ?
- Avez-vous un site Internet faisant connaître vos prestations ?
- L'hôtel fait-il appel à une centrale de réservation ?
- Que consomment les clients ? Quelles prestations ?
- Proposez-vous des animations, repas à thème, etc. ?
- Quelles sont leurs habitudes de consommation ?
- Avez-vous des clients qui ont des interdits alimentaires ou sollicitent des régimes particuliers ?
- Quel est le montant de l'addition moyenne ?
- Comment est composé votre chiffre d'affaires ?
- Quelles peuvent-être les difficultés rencontrées avec les clients ?
- ...

4. Les prestations de service de l'entreprise hôtelière

- Quelle est la catégorie (nombre d'étoiles) de l'établissement ?
- Quel est le nombre de chambres ?
- Y-a-t-il un bar ? un restaurant ?
- Comment le petit déjeuner est-il servi?
- Quels sont les services proposés en chambre ?
- Avez-vous un espace détente ?
- Y-a-t-il un garage ?
- Y-a-t-il eu des évolutions dans les prestations ?
- ...

5. Les fournisseurs de l'entreprise hôtelière

- Qu'est-ce que l'entreprise achète ?
- Comment sont réalisés les achats ?
- Achetez-vous des produits ou des denrées spécifiquement élaborés et/ou conditionnés pour votre entreprise ?
- Pouvez-vous anticiper les volumes d'achat ?
- Quels sont les fournisseurs ? Sont-ils des fournisseurs habituels ?
- Comment-ont-ils été choisis ? Sur quels critères ?
- Quels documents sont utilisés pour réaliser les commandes ?
- Peut-on voir des documents liés à l'approvisionnement ?
- Quelles peuvent-être les difficultés rencontrées avec les fournisseurs ?
- Existe-t-il un service spécifique pour gérer les achats ?
- Quelles sont les fréquences d'approvisionnement ?
- Comment sont stockées les marchandises dans l'entreprise ?
- Existe-t-il un service de gestion des stocks ?
- Existe-t-il des zones spécifiques de stockage ? Des lieux de stock intermédiaires ?
- Existe-t-il des documents pour connaître en interne la destination des produits ?
- ...

6. Les concurrents de l'entreprise hôtelière

- L'entreprise a-t-elle des concurrents ? Si oui, lesquels ?
- Quelles sont les caractéristiques de l'offre commerciale ?
- Comment l'entreprise se distingue-t-elle des concurrents ?
- Les prestations sont-elles identiques ?
- Les prix sont-ils identiques ?
- Comment pouvez-vous réagir face aux adaptations de la concurrence ?
- Proposez-vous des solutions de vente innovantes ?
- Proposez-vous des ventes groupées, des forfaits, des promotions, etc. ?
- Quelles peuvent-être les difficultés rencontrées avec les concurrents ?
- ...

7. Entreprise hôtelière et société

- Quelles actions conduisez-vous pour le développement durable ?
- Quels sont vos projets dans ce domaine ?
- Avez-vous des relations avec des associations locales ? Les riverains ? Les collectivités locales ? D'autres organisations ? Des organismes professionnels ?
- Informez-vous vos clients et partenaires sur ces actions ?
- ...

8. Le personnel dans l'entreprise hôtelière

- Combien de collaborateurs compte votre entreprise ?
- Quels sont les principaux métiers présents dans l'entreprise ?
- Quelles sont les principales qualités / compétences pour ces métiers ?
- Quelles sont les études pour accéder à ces métiers ?
- Le personnel a-t-il un intéressement dans l'activité de l'entreprise ?
- Quelles sont les fonctions des différents services ? Combien de personnes y travaillent ?
- Combien sont employés en cuisine/salle/hébergement ?
- Quel est le ratio cuisinier/clients, serveur/clients ?
- Quels types de contrats de travail utilisez-vous ?
- Les nettoyages et désinfection sont-ils sous-traités ? Pourquoi ?
- Quelle est la maintenance réalisée en interne ?
- Quelle est la maintenance réalisée en externe ?
- L'entreprise fait-elle appel à des intérimaires ?
- Attachez-vous une importance aux diplômes lors de l'embauche d'un employé ?
- Être titulaire de diplômes a-t-il une incidence sur l'embauche, la rémunération de départ, l'évolution au sein de l'entreprise ?
- Pour chaque métier, quelle est la proportion de femmes et d'hommes ?
- Quelle est l'échelle de rémunération dans l'entreprise ? La rémunération moyenne ?
- Le chef de cuisine et le maître d'hôtel sont-ils connus ? Sont-ils présentés sur le site Internet ?
- Comment les équipes sont-elles structurées ? Avec quelle hiérarchie ?
- Peut-on évoluer et changer de poste dans l'entreprise ?
- Existe-t-il des formations en interne ?
- Comment sont accueillis les nouveaux employés ?
- Accueillez-vous des stagiaires de lycées hôteliers et de baccalauréat STHR ?

- Existe-t-il un tutorat, un accompagnement pour les stagiaires et les nouveaux employés ?
- ...

9. L'organisation du travail dans l'entreprise hôtelière

- L'activité est-elle annuelle/saisonnaire ? Quand l'entreprise ferme-t-elle ?
- Quels sont les horaires de fonctionnement de l'entreprise ?
- Quel est le temps de travail des employés ?
- De combien de congés bénéficie le personnel ?
- Le travail est-il régulier ? Sinon, à quel moment y a-t-il davantage de travail ?
- Existe-t-il un comité d'entreprise ?
- Avez-vous un restaurant pour le personnel ?
- Quelles sont les activités du CE ?
- Y a-t-il un ou des représentants syndicaux dans l'entreprise ?
- Y a-t-il des risques d'accident ?
- Y a-t-il des règles de sécurité et d'hygiène à respecter ?
- Le personnel est-il soumis à une visite médicale ?
- Faites-vous des évaluations des risques ?
- L'entreprise fait-elle appel à de la sous-traitance ?
- ...

10. L'entreprise hôtelière et la communication

- Comment l'entreprise se fait-elle connaître ?
- Quels sont les moyens utilisés par l'entreprise pour communiquer avec ses partenaires ?
- Comment fait-elle connaître ses prestations ?
- L'entreprise fait-elle de la publicité ? De la promotion ? Par quels médias ?
- L'entreprise est-elle présente dans des guides professionnels ou des sites internet spécialisés ?
- Sollicitez-vous les médias pour faire connaître l'entreprise ?
- L'entreprise utilise-t-elle des matériels et équipements spécifiques et personnalisés (vaisselle, objets de décor signés, produits d'accueil particuliers, etc.) ?
- Les clients sont-ils informés de la spécificité de certains produits -origine, respect de l'environnement, des espèces-, etc. ?
- L'entreprise a-t-elle des relations avec les acteurs locaux du tourisme ? Si oui, lesquels ?
- L'entreprise a-t-elle des partenariats privilégiés ?
- L'entreprise utilise-t-elle des moyens de communication interne ?
- Des réunions d'information sectorielles du personnel sont-elles organisées ?
- Avez-vous un affichage d'informations pour le personnel autre que l'affichage syndical ?
- Comment le personnel communique-t-il avec la hiérarchie ?
- ...

11. Technologies et développement durable dans l'entreprise hôtelière

- La cuisine utilise-t-elle des denrées brutes issues de grossistes (Rungis...) ? De circuits courts ? De l'agriculture biologique (AB) ?

- La cuisine utilise-t-elle des denrées alimentaires portant des signes de qualité (AOC, AOP, IGP,...) ? D'origine Française, européenne ou extracontinentale ?
- La cuisine utilise-t-elle des produits d'assemblage des 5 gammes ? Lesquels ?
- La cuisine utilise-t-elle plutôt le gaz naturel, le propane ou l'électricité ?
- La cuisine trie-t-elle ses déchets ? Lesquels ?
- La cuisine possède-t-elle un séparateur à graisse, à fécule, un débourbeur ?
- Le bâtiment possède-t-il un local à poubelles réfrigéré ?
- Le bâtiment est-il équipé d'ampoules basse consommation ?
- Le bâtiment est-il Basse Consommation (BBC) ? Sinon des travaux d'isolation sont-ils envisagés ?
- Le bâtiment porte-t-il des capteurs solaires ?
- Le bâtiment est-il équipé d'une Ventilation Mécanique Contrôlée ? D'une climatisation ? De l'air conditionné ?
- La salle de restaurant a-t-elle une isolation thermique/acoustique ?
- Les serviettes sont-elles changées quotidiennement dans les chambres d'hôtel ?
- Les WC possèdent-ils une chasse d'eau à 2 vitesses ?
- Les robinets sont-ils équipés d'économiseurs d'eau ?
- ...