

## ANNEXE 1 : Sites et ressources numériques classées par question de gestion pour les programmes de première et terminale

### 1. Ressources pour la classe de première

| Thème 1 : L'offre de services en hôtellerie restauration   |   |  |
|--|---|--|
| Comment se construit une offre de services dans une entreprise hôtelière ?                                 | <a href="http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Servuction-243127.htm">http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Servuction-243127.htm</a><br><a href="http://www.e-marketing.fr/">http://www.e-marketing.fr/</a><br><a href="http://www.crcm-tl.fr/">http://www.crcm-tl.fr/</a><br><a href="http://www.hrimag.com/m/Marketing-publicite">http://www.hrimag.com/m/Marketing-publicite</a><br>Ouvrages : « <a href="#">La qualité de service à la conquête du client</a> ; Jacques Horovitz (intereditions, 1987)<br>« <a href="#">Du management au marketing des services</a> », par Charles Ditandy et Benoît Meyronin (Dunod, 2007)<br>« Management des entreprises du tourisme » (Dunod - Cécile Clergeau) page 102 la servuction |  |
| L'usage des technologies numériques transforme-t-il la production de services en hôtellerie restauration ? | <a href="http://www.dailymotion.com/video/x2ev368_restaurant-du-futur-cci-nantes-st-nazaire_news">http://www.dailymotion.com/video/x2ev368_restaurant-du-futur-cci-nantes-st-nazaire_news</a><br><br><a href="http://www.cnil.fr/vos-droits/exercer-vos-droits/">http://www.cnil.fr/vos-droits/exercer-vos-droits/</a>  | Vidéo 1 :57<br>Présentation d'innovations numériques : menu sur tablette, table digitale, borne d'enquêtes ...<br><br>Vidéo de 2 minutes : la protection des données |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <a href="https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F24270">https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F24270</a>   | Obligations en matière de protection des données personnelles   |
|  | <a href="http://www.adagio-city.com/fr/security-certificate/index.shtml">http://www.adagio-city.com/fr/security-certificate/index.shtml</a>   | Charte de protection des données personnelles des clients   |
|  | <a href="https://www.mcdonalds.fr/mentions-legales">https://www.mcdonalds.fr/mentions-legales</a>   | Politique "McDonald's" de protection des données  |
|  | <a href="http://www.lucienbarriere.com/cnil.html">http://www.lucienbarriere.com/cnil.html</a>   | Informations sur les cookies lors de la consultation du site Lucien Barrière  |
|  | <a href="http://hospitality-on.com/les-dossiers/dossier-du-mois/la-technologie-pour-chaque-etape-de-l'experience-client/">http://hospitality-on.com/les-dossiers/dossier-du-mois/la-technologie-pour-chaque-etape-de-l'experience-client/</a>       | Dossier 24-07-2014 sur les thèmes suivants (nombreux exemples) <ul style="list-style-type: none"> <li>• La technologie pour chaque étape de l'expérience client</li> <li>• Garder le contact grâce aux nouvelles technologies</li> <li>• La technologie pour accueillir les clients</li> <li>• La chambre d'hôtel de plus en plus High Tech</li> <li>• La technologie pour accompagner le client avant son arrivée</li> </ul> |
|  | <a href="http://www2.deloitte.com/fr/fr/pages/presse/2015/reseaux-sociaux-dans-le-tourisme.html">http://www2.deloitte.com/fr/fr/pages/presse/2015/reseaux-sociaux-dans-le-tourisme.html</a>   | Étude, publiée par Deloitte, sur les habitudes des voyageurs sur les réseaux sociaux à travers le monde.  |
|  | <a href="http://reser.net/materiali/priloge/slo/monnoyer_et_al.pdf">http://reser.net/materiali/priloge/slo/monnoyer_et_al.pdf</a>   | Mémoire de recherche : l'objectif de cette recherche est de vérifier la nature de ces différences et les liens qui peuvent exister entre la stratégie des dirigeants et leur degré d'appropriation des technologies web.  |
|  | <a href="http://eduscol.education.fr/internet-responsable/communication-et-vie-privee/maitriser-son-identite-numerique.html">http://eduscol.education.fr/internet-responsable/communication-et-vie-privee/maitriser-son-identite-numerique.html</a> | Maîtriser son identité numérique : savoir ce qu'on collecte sur nous et le maîtriser  |
| <b>Thème 2 : l'organisation des relations courantes de l'entreprise avec ses parties prenantes</b> |   |   |
| <b>1) Les clients</b>  |   |   |
| Quel cadre juridique formalise l'offre de service hôtelier ?                                       | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=-lRjn6_TbwI">https://www.youtube.com/watch?v=-lRjn6_TbwI</a>   | Restaurateurs : la responsabilité civile professionnelle, obligatoire ?<br>La rédaction de News Assurances s'est intéressée à l'assurance responsabilité civile professionnelle pour les restaurateurs, une couverture qui les protège financièrement contre tout dommage qu'il pourrait causer dans le cadre de leur activité.   |
|  | <a href="http://www.entreprises.cci-paris-idf.fr/web/guest/film-chr">http://www.entreprises.cci-paris-idf.fr/web/guest/film-chr</a>   | Vidéo 3 minutes : les cafetiers, hôteliers et restaurateurs sont des chefs d'entreprise soumis à des réglementations particulières : hygiène, vente de boissons,  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | accessibilité...  |
|   | <a href="http://www.juritravail.com/Actualite/vol-extorsion-escroquerie/ld/88801">http://www.juritravail.com/Actualite/vol-extorsion-escroquerie/ld/88801</a>  | Responsabilité de l'hôtelier en cas de vol (jugement rendu par le Tribunal de Commerce de Toulon 16 juin 2012)  |
|   | <a href="http://www.snrc.fr/48-contrats-type.html">http://www.snrc.fr/48-contrats-type.html</a>  | Modèles de contrat de prestations de restauration collective  |
| Comment l'entreprise hôtelière évalue-t-elle la contribution du client à son activité ? | <a href="https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F22399">https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F22399</a>  | Taux réduit de TVA dans la restauration   |
|   | <a href="https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23208">https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23208</a>  | Factures et notes   |
|   | <a href="http://dessinemoileco.com/tva-collectee-tva-deductible-qui-payee-reellement">http://dessinemoileco.com/tva-collectee-tva-deductible-qui-payee-reellement</a>  | TVA : principes   |
|   | <a href="http://www.lafinancementpour tous.com/Banque-au-quotidien/Moyens-de-paiement">http://www.lafinancementpour tous.com/Banque-au-quotidien/Moyens-de-paiement</a>  | Présentation des moyens de paiement plus quizz  |
|   | <a href="http://www.cntr.fr/V2/guide/tr_mecanisme.php">http://www.cntr.fr/V2/guide/tr_mecanisme.php</a>  | Guide pratique des titres restaurant  |
|   | <a href="http://www.ancv.com/accepter-le-cheque-vacances-comme-moyen-de-paiement">http://www.ancv.com/accepter-le-cheque-vacances-comme-moyen-de-paiement</a>  | Accepter le chèque vacances comme un moyen de paiement (fiche pratique, brochure de présentation)   |
| <b>2) Les fournisseurs</b>  |  |   |
| Quels liens juridiques l'entreprise hôtelière tisse-t-elle avec ses fournisseurs ?      | <a href="https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23211">https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23211</a>  | Information sur les délais de paiement  |
|   | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=4-7sHtgSlwk">https://www.youtube.com/watch?v=4-7sHtgSlwk</a>  | Vidéo 4,18 min : 6 juin 2012<br>MacDonald's France réalise 75% de ses achats alimentaires en France. Pour les blés destinés aux petits pains à hamburgers, les buns, l'approvisionnement est 100% français. |
|   | <a href="http://www.justice.gouv.fr/organisation-de-la-justice-10031/">http://www.justice.gouv.fr/organisation-de-la-justice-10031/</a><br><a href="http://justimemo.justice.gouv.fr/index_justimemo.php">http://justimemo.justice.gouv.fr/index_justimemo.php</a> | Tout sur l'organisation de la justice<br><br>Plateforme multimédia pour comprendre l'organisation de la justice en France   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Quels sont les enjeux d'une relation stable avec les fournisseurs ?  | <a href="http://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises">http://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises</a>  | Le médiateur des entreprises s'adresse à tous les acteurs économiques, tant publics que privés. Il les aide à résoudre leurs différends lorsqu'ils rencontrent des difficultés contractuelles ou relationnelles. |
|  | <a href="http://www.entreprises.gouv.fr/files/files/guides/guide-relations-clients-fournisseurs.pdf">http://www.entreprises.gouv.fr/files/files/guides/guide-relations-clients-fournisseurs.pdf</a>  | Guide pour la qualité des relations contractuelles clients-fournisseurs  |
| <b>3) Les salariés</b>   |  |  |
|  | <a href="http://drh.resofrance.eu/2015/04/14/du-nouveau-du-cote-de-la-rupture-conventionnelle/">http://drh.resofrance.eu/2015/04/14/du-nouveau-du-cote-de-la-rupture-conventionnelle/</a><br><br><a href="https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23261">https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23261</a>   | Fiche pratique sur la rupture conventionnelle  |
| Comment les règles juridiques permettent-elles d'organiser la relation de l'entreprise hôtelière avec ses salariés ? | <a href="http://www.avantage-entreprise.com/7-avantages-salaries-Accor-AccorHotels">http://www.avantage-entreprise.com/7-avantages-salaries-Accor-AccorHotels</a><br><br><a href="http://drh.resofrance.eu/2016/01/07/salaire-chr-2016/">http://drh.resofrance.eu/2016/01/07/salaire-chr-2016/</a>   | Liste des avantages sociaux offerts aux salariés d'AccorHotels (primes et compléments de salaire ...° et offres d'emploi<br><br>Quelques chiffres : salaires en 2016   |
| L'entreprise hôtelière fixe-t-elle librement la rémunération des salariés ?  | <a href="http://dessinemoileco.com/le-bulletin-de-salaire">http://dessinemoileco.com/le-bulletin-de-salaire</a>  | Vidéo sur le bulletin de salaire : différences entre salaire brut et salaire net, cotisations sociales patronales et salariales.   |
| <b>4) Les banques</b>  |  |  |
| Pourquoi l'entreprise hôtelière a-t-elle besoin des banques ?  | <a href="http://www.lafinancepourtous.com/Banque-au-quotidien/Credit-immobilier/Pret-immo-l-essentiel-a-savoir/Les-garanties">http://www.lafinancepourtous.com/Banque-au-quotidien/Credit-immobilier/Pret-immo-l-essentiel-a-savoir/Les-garanties</a><br><br><a href="http://dessinemoileco.com/les-differentes-sources-financement-dune-entreprise">http://dessinemoileco.com/les-differentes-sources-financement-dune-entreprise</a> | Présentation des garanties<br><br>Vidéo sur les sources de financement   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Comment la banque répond-elle aux besoins de l'entreprise hôtelière ?   | <a href="http://dessinemoileco.com/bitcoin-il-monnaie-les-autres">http://dessinemoileco.com/bitcoin-il-monnaie-les-autres</a><br><a href="http://dessinemoileco.com/le-role-de-la-bce-face-a-la-crise-de-la-dette">http://dessinemoileco.com/le-role-de-la-bce-face-a-la-crise-de-la-dette</a><br><a href="http://dessinemoileco.com/la-creation-monetaire-un-juste-equilibre">http://dessinemoileco.com/la-creation-monetaire-un-juste-equilibre</a><br><a href="https://youtu.be/Eo8xCeeutl0">https://youtu.be/Eo8xCeeutl0</a> | De nombreux sites où trouver des vidéos ou des ressources pédagogiques diverses :<br>Monnaie et bitcoin : différence entre monnaie réelle et monnaie du fait des usages<br>Vidéos sur la création monétaire |
|   | <a href="https://youtu.be/Eo8xCeeutl0">https://youtu.be/Eo8xCeeutl0</a><br><a href="http://www.economie.gouv.fr/facileco/dr-cac-serie-pedagogique-sur-leconomie">http://www.economie.gouv.fr/facileco/dr-cac-serie-pedagogique-sur-leconomie</a>   |   |
| <b>Thème 3 : Le système d'information, une nécessité pour gérer les relations avec les parties prenantes</b><br><i>Petite vidéo qui explique comment déposer ses comptes au Greffe du Tribunal de Commerce directement en ligne sur TELEDEC</i> |  |   |
| Pourquoi le système d'information est-il nécessaire au fonctionnement de l'entreprise hôtelière ?   | <a href="https://vimeo.com/119108312">https://vimeo.com/119108312</a>  |   |
| Comment le système d'information comptable retrace-t-il l'activité de l'entreprise avec ses parties prenantes ?   | <a href="https://youtu.be/3YnB7C5gjoc">https://youtu.be/3YnB7C5gjoc</a>  | Vidéo de présentation des fondements du bilan   |

## 2. Ressources pour la classe terminale

### Thème 1 : Performance et entreprise hôtelière

*La performance de l'entreprise hôtelière s'apprécie essentiellement à travers trois dimensions : économique, sociale et environnementale. Dans une économie règlementée, régulée et mondialisée, cette performance dépend d'éléments extérieurs, en particulier des flux touristiques, auxquels l'entreprise cherche à s'adapter.*

| Questions   | Capacités   |  |
|---|---|--|
| Qu'est-ce qu'une entreprise hôtelière performante ? | Cerner la notion de performance.<br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=drVrAxD2K28&amp;list=PL8q5gMVUHDJjP6iZqQdjVQyljnvZopkTi&amp;index=5">https://www.youtube.com/watch?v=drVrAxD2K28&amp;list=PL8q5gMVUHDJjP6iZqQdjVQyljnvZopkTi&amp;index=5</a><br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=UIYJXS5QjfY&amp;index=6&amp;list=PL8q5gMVUHDJjP6iZqQdjVQyljnvZopkTi">https://www.youtube.com/watch?v=UIYJXS5QjfY&amp;index=6&amp;list=PL8q5gMVUHDJjP6iZqQdjVQyljnvZopkTi</a><br><br><a href="http://www.orse.org">http://www.orse.org</a><br><br><a href="http://www.strategie.gouv.fr/plateforme-rse">http://www.strategie.gouv.fr/plateforme-rse</a><br><br><a href="http://e-rse.net">http://e-rse.net</a> | Vidéos sur la notion de performance<br><br><br><br><br><br><br><br><br>Sites utiles sur la RSE |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>L'État agit-il sur la performance de l'entreprise hôtelière ?</p>                              | <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=7YDSJRgY10M">https://www.youtube.com/watch?v=7YDSJRgY10M</a></p> <p><a href="http://dessinemoileco.com/lelaboration-du-budget-de-letat">http://dessinemoileco.com/lelaboration-du-budget-de-letat</a></p> <p><a href="http://www.performance-publique.budget.gouv.fr/sites/performance_publicque/files/files/flash/cyber-budget/minefi_start.swf">http://www.performance-publique.budget.gouv.fr/sites/performance_publicque/files/files/flash/cyber-budget/minefi_start.swf</a></p> | <p>Vidéo sur les fonctions régaliennes de l'Etat</p> <p>Vidéo sur l'élaboration du budget de l'Etat</p> <p>Jeu sérieux (quiz et jeu de plateau) pour découvrir et expérimenter les différentes étapes de l'élaboration du budget de l'État.</p> |
| <p>Les flux touristiques ont-ils une incidence sur la performance de l'entreprise hôtelière ?</p> | <p><a href="http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/IMG/png/tourisme_eco_nationale_cle05dff7.png">http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/IMG/png/tourisme_eco_nationale_cle05dff7.png</a></p> <p><a href="http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/politique-etrangere-de-la-france/tourisme/la-place-du-tourisme-dans-l-economie-francaise">http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/politique-etrangere-de-la-france/tourisme/la-place-du-tourisme-dans-l-economie-francaise</a></p> <p><a href="http://atout-france.fr/">http://atout-france.fr/</a></p>   | <p>Liens vers le site diplomatie.fr sur la place du tourisme</p>  |

## Thème 2 : La performance économique de l'entreprise hôtelière

*La performance économique se mesure, s'analyse et se prévoit aux moyens d'outils dont certains sont normalisés et d'autres spécifiques à l'activité de l'entreprise hôtelière, permettant ainsi son pilotage.*

| Questions                                       | Capacités   |                            |
|---|---|----------------------------|
| Comment mesurer la performance d'exploitation ? | <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=sKDFUsahpso&amp;index=1&amp;list=PL8q5gMVUHDJjP6iZqQdjVQyljnvZopkTi">https://www.youtube.com/watch?v=sKDFUsahpso&amp;index=1&amp;list=PL8q5gMVUHDJjP6iZqQdjVQyljnvZopkTi</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=AO4vnehWIHA&amp;list=PL8q5gMVUHDJjP6iZqQdjVQyljnvZopkTi&amp;index=2">https://www.youtube.com/watch?v=AO4vnehWIHA&amp;list=PL8q5gMVUHDJjP6iZqQdjVQyljnvZopkTi&amp;index=2</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=9m8t-Yy4EI4&amp;index=9&amp;list=PL8q5gMVUHDJjP6iZqQdjVQyljnvZopkTi">https://www.youtube.com/watch?v=9m8t-Yy4EI4&amp;index=9&amp;list=PL8q5gMVUHDJjP6iZqQdjVQyljnvZopkTi</a></p> <p>Distinguer un support d'information propre à l'entreprise d'un support d'information normalisé.</p> <p><a href="http://www.piloter.org/mesurer/tableau_de_bord/conception-tableau-de-bord.htm">http://www.piloter.org/mesurer/tableau_de_bord/conception-tableau-de-bord.htm</a></p> <p>Analyser et commenter la situation d'exploitation d'une entreprise hôtelière.</p> <p><a href="https://www.banque-france.fr/uploads/tx_bdfindicateurssectoriels/fascicule-sectoriel-restauration-56-2014.pdf">https://www.banque-france.fr/uploads/tx_bdfindicateurssectoriels/fascicule-sectoriel-restauration-56-2014.pdf</a></p> <p><a href="https://www.banque-france.fr/uploads/tx_bdfindicateurssectoriels/fascicule-sectoriel-hebergement-55-2014.pdf">https://www.banque-france.fr/uploads/tx_bdfindicateurssectoriels/fascicule-sectoriel-hebergement-55-2014.pdf</a></p> | SIG, ratios de rentabilité |



|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>Qu'apporte l'analyse des coûts à la prise de décision ?</p>                                   | <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=A0IY2dsJ1Dk">https://www.youtube.com/watch?v=A0IY2dsJ1Dk</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=1kFevVJITBA">https://www.youtube.com/watch?v=1kFevVJITBA</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=TZPnkWT4XEs">https://www.youtube.com/watch?v=TZPnkWT4XEs</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=TZPnkWT4XEs">https://www.youtube.com/watch?v=TZPnkWT4XEs</a></p> | <p>Distinction prix, coûts et charges</p> <p>Vidéo : distinguer coûts variables et coûts fixes, calculer la marge sur coûts variables et le point mort</p> |
| <p>Comment l'entreprise gère-t-elle sa trésorerie pour faire face à ses dépenses courantes ?</p> | <p>Distinguer les achats et les ventes des encaissements et décaissements correspondants.</p> <p>Établir les liens entre le budget d'exploitation et la situation de trésorerie d'une entreprise hôtelière.</p> <p>Proposer des solutions d'équilibrage du budget de trésorerie adaptées à la situation donnée.</p> <p><a href="http://www.industrie-land.net">http://www.industrie-land.net</a></p>  | <p>Jeux de simulation d'entreprise</p>   |
| <p>Comment l'entreprise hôtelière fixe-t-elle ses prix ?</p>                                     | <p>Identifier les déterminants de la fixation des prix et expliquer les enjeux d'une politique tarifaire.</p> <p>Comparer des pratiques tarifaires.</p> <p>Expliciter comment le prix peut constituer un levier pour gérer la capacité d'accueil disponible.</p> <p><a href="http://www.revdev-consultants.com/cadyield.htm">http://www.revdev-consultants.com/cadyield.htm</a></p>   | <p>Enjeux du YIELD</p>   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>La performance passe-t-elle par la communication maîtrisée ?</p>                             | <p><a href="http://www.larochelle.cci.fr/uploads/media_items/livret-de-sensibilisation-a-la-e-reputation.original.pdf">http://www.larochelle.cci.fr/uploads/media_items/livret-de-sensibilisation-a-la-e-reputation.original.pdf</a></p>  | <p>Livret de sensibilisation à la e-reputation</p>   |
| <p>La performance de l'entreprise hôtelière repose-t-elle sur la fidélisation des clients ?</p> | <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=aeoGdy2PMZY">https://www.youtube.com/watch?v=aeoGdy2PMZY</a><br/> <a href="http://subwayfrance.fr/protections-des-donnees">http://subwayfrance.fr/protections-des-donnees</a><br/> <a href="http://www.ibis.com/fr/security-certificate/index.shtml">http://www.ibis.com/fr/security-certificate/index.shtml</a><br/> <a href="http://www.mercure.com/fr/security-certificate/index.shtml">http://www.mercure.com/fr/security-certificate/index.shtml</a></p> <p><a href="http://www.observatoire-fidelite.com">http://www.observatoire-fidelite.com</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=aeoGdy2PMZY">https://www.youtube.com/watch?v=aeoGdy2PMZY</a></p> | <p>Tutoriel sur le rôle des bases de données<br/> Un rappel sur la protection des données<br/> Des exemples de chartes d'établissements hôteliers</p> <p>Site de l'observatoire de la fidélité et de la fidélisation<br/> Partenariat université Entreprise : création d'un observatoire de la fidélité et de la fidélisation clientèle et du baromètre de la fidélité</p> <p>Cet observatoire est né d'un rapprochement entre AQUITEM, société bordelaise spécialisée dans la gestion complète de programme de fidélisation et l'IAE de Bordeaux, dispensant des formations de MASTER marketing.<br/> Tutoriel de découverte d'une BDDR</p> |
|   | <p><a href="http://www.kurtsalmon.com/fr-fr/dt/vertical/Transformation-Digitale">http://www.kurtsalmon.com/fr-fr/dt/vertical/Transformation-Digitale</a></p>  | <p>Articles, études et baromètres sur la transformation digitale et l'expérience client.</p>   |
|   | <p><a href="http://www.ecommercemag.fr/Thematique/cross-canal-1009/Breves/">http://www.ecommercemag.fr/Thematique/cross-canal-1009/Breves/</a><br/> <a href="http://www.ecommercemag.fr/Thematique/cross-canal-1009/Breves/nRF16-digitalisation-comme-levier-fidelisation-300875.htm">http://www.ecommercemag.fr/Thematique/cross-canal-1009/Breves/nRF16-digitalisation-comme-levier-fidelisation-300875.htm</a></p> <p><a href="http://www.francetvinfo.fr/economie/entreprises/video-le-juteux-marche-des-donnees-de-geolocalisation_816401.html">http://www.francetvinfo.fr/economie/entreprises/video-le-juteux-marche-des-donnees-de-geolocalisation_816401.html</a></p>  | <p>Expérience clients, connaissance clients</p> <p>Outils de géolocalisation</p>   |

### Thème 3 : La performance sociale et environnementale

*L'entreprise hôtelière s'insère dans un environnement local au cœur d'un territoire. Pour être performante, elle doit créer les conditions de travail favorables à la production d'un service de qualité tout en tenant compte des enjeux environnementaux.*

| Questions   | Capacités   |   |
|---|---|---|
| <p>Comment l'entreprise hôtelière mobilise-t-elle ses ressources humaines ?</p> | <p><a href="http://www.majobaventure.fr">http://www.majobaventure.fr</a></p>  | <p>Un jeu sérieux pour connaître les droits du salarié en France</p>  |
| <p>Comment l'entreprise gère-t-elle la masse salariale ?</p>                    | <p>Mettre en évidence la nécessité d'ajuster l'organisation du temps de travail à la fluctuation de l'activité dans l'entreprise hôtelière.</p> <p>Analyser les conséquences de l'aménagement du temps de travail sur la performance sociale de l'entreprise hôtelière.</p> <p><a href="http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/droit-du-travail/temps-de-travail-et-conges/temps-de-travail/article/amenagement-du-temps-de-travail">http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/droit-du-travail/temps-de-travail-et-conges/temps-de-travail/article/amenagement-du-temps-de-travail</a></p> <p><a href="http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/temps-de-travail-et-conges/temps-de-travail/article/les-heures-supplementaires-definition-et-limites">http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/temps-de-travail-et-conges/temps-de-travail/article/les-heures-supplementaires-definition-et-limites</a></p> <p><a href="https://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCCArticle.do;jsessionid=63194E21A7B91E2D34AB942F5619E406.tpdila24v_1?cidTexte=KALITEXT000005670080&amp;idArticle=KALIARTI000005826405&amp;categorieLien=cid">https://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCCArticle.do;jsessionid=63194E21A7B91E2D34AB942F5619E406.tpdila24v_1?cidTexte=KALITEXT000005670080&amp;idArticle=KALIARTI000005826405&amp;categorieLien=cid</a></p> <p><a href="https://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do;jsessionid">https://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do;jsessionid</a></p> | <p>Modulation du temps de travail dans la convention collective nationale des hôtels cafés restaurants</p> <p>Ex : Région Rhône Alpes Auvergne) : site internet dédié au travail saisonnier</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p><a href="http://www.kalicontrats.com/contrats/contrats-saisonniers-1BEA2DC590038BBF97569326002964CF.tpdjo08v_3?idSectionTA=KALISCTA000005747382&amp;cidTexte=KALITEXT000005670044&amp;idConvention=KALICONT00005635534">=1BEA2DC590038BBF97569326002964CF.tpdjo08v_3?idSectionTA=KALISCTA000005747382&amp;cidTexte=KALITEXT000005670044&amp;idConvention=KALICONT00005635534</a></p> <p><a href="http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/statistiques-de-a-a-z/article/les-depenses-en-faveur-de-l-emploi-et-du-marche-du-travail-les-series-annuelles">http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/statistiques-de-a-a-z/article/les-depenses-en-faveur-de-l-emploi-et-du-marche-du-travail-les-series-annuelles</a></p> <p>Pôle Emploi : <a href="http://www.pole-emploi.fr/actualites/cap-sur-les-offres-d-emploi-saisonniers--@/article.jspz?id=61439">http://www.pole-emploi.fr/actualites/cap-sur-les-offres-d-emploi-saisonniers--@/article.jspz?id=61439</a></p> <p><a href="http://www.pole-emploi.fr/employeur/pme-une-aide-a-l-emploi-specialement-pour-vous--@/article.jspz?id=185846">http://www.pole-emploi.fr/employeur/pme-une-aide-a-l-emploi-specialement-pour-vous--@/article.jspz?id=185846</a></p> <p><a href="http://www.questionsaison.fr/TPL_CODE/TPL_BASECONNAISSANCE/PAR_TPL_IDENTIFIANT/128/75-recherche-d-employe.htm">http://www.questionsaison.fr/TPL_CODE/TPL_BASECONNAISSANCE/PAR_TPL_IDENTIFIANT/128/75-recherche-d-employe.htm</a></p> <p>(Ex : Bretagne ) : organisation d'un forum de l'emploi saisonnier : <a href="http://www.cote-meraude.fr/module-Contenus-viewpub-tid-3-pid-227.html">http://www.cote-meraude.fr/module-Contenus-viewpub-tid-3-pid-227.html</a></p> | <p>Contrats saisonniers dans la convention collective nationale des Hôtels Cafés Restaurants :</p> <p>Intervention des Pouvoirs Publics :<br/>Dépenses en faveur de l'emploi et du marché du travail : dépenses ciblées et dépenses générales</p> <p>Aide à l'embauche à destination des PME</p> <p>Compétences régionales et locales</p> |
| <p>L'entreprise hôtelière peut-elle contribuer à une croissance soutenable ?</p> | <p>Apprécier le poids des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme dans l'économie française.</p> <p><a href="http://www.veilleinfotourisme.fr/tourisme-durable-responsable-et-solidaire-actualites-92168.kjsp">http://www.veilleinfotourisme.fr/tourisme-durable-responsable-et-solidaire-actualites-92168.kjsp</a></p> <p><a href="http://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/chiffres-">http://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/chiffres-</a></p>   | <p>« Les chiffres clés du tourisme » est une publication annuelle qui présente une synthèse des dernières statistiques disponibles sur le tourisme : le poids économique du tourisme, l'emploi touristique et la capacité d'hébergement, le tourisme des Français, le tourisme international en France et dans le monde.</p>              |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><a href="#">cles/2015-Chiffres-cles-tourisme-FR.pdf</a></p> <p>Identifier les impacts environnementaux de l'activité de l'entreprise hôtelière.</p> <p>Montrer comment une entreprise hôtelière peut agir en faveur d'un tourisme durable.</p> <p><a href="http://www.accorhotels-group.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Developpement_Durable/pdf/earth_quest_research/accor_DD_hotellerie_durable_ready_to_check_in.pdf">http://www.accorhotels-group.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Developpement_Durable/pdf/earth_quest_research/accor_DD_hotellerie_durable_ready_to_check_in.pdf</a></p> |  |
|--|--|--|