

ENSEIGNEMENT - FORMATION - RESTAURANT - HOTELLERIE

GESTION - ÉCONOMIE - DROIT

COLLECTION DIRIGÉE PAR BERNARD CLAUZEL

ACCUEILLIR HEBERGER COMMUNIQUER

*BAC Techno
HOTELLERIE
SECONDE*

par Michel Hartbrot et Bruno Leproust

Photo couverture : Hôtel 1^{ère} Classe - Groupe Envergure



Espace Clichy - 38, rue Mozart - 92587 Clichy cedex - Tél. 01 41 40 81 40

Collection ENSEIGNEMENT - FORMATION RESTAURATION - HÔTELLERIE

- **LA CUISINE DE RÉFÉRENCE**, Techniques et préparations de base et Fiches techniques de fabrication - version complète, par M. Maincent (parution 1993 ; mise à jour 2002)
- **LA CUISINE DE RÉFÉRENCE**, Fiches techniques de fabrication, par M. Maincent (parution 2003)
- **CUISINE DE RÉFÉRENCE**, Préparations et techniques de base et Fiches techniques de fabrication - en un volume, par M. Maincent (parution 1993)
- **LA CUISINE EXPLIQUÉE**, par G. Charles (parution 2009)
- **TECHNO CULINAIRE Bac Pro 3 ans**, par M. Maincent et R. Labat (parution 2009)
- **TECHNOLOGIE CULINAIRE**, par M. Maincent (parution 1995)
- **TRAVAUX PRATIQUES DE CUISINE**, Fiches techniques de fabrication, par M. Maincent (parution 1984)
- **PRACTICAL KITCHEN WORK**, The basic arts of cooking, par M. Maincent, traduction M. Anker (parution 1988)
- **AIDE-MÉMOIRE DE L'APPRENTI CUISINIER**, par R. Labat (parution 1993 ; mise à jour 1999)
- **AIDE-MÉMOIRE DES CUISINES EUROPÉENNES ET DES CUISINES RÉGIONALES FRANÇAISES**, par R. Labat (parution 2006)
- **AIDE-MÉMOIRE DE LA GASTRONOMIE EN FRANCE**, par K. Stengel (parution 2006)
- **COMPRENDRE LA CUISINE POUR MIEUX LA MAÎTRISER**, par D. Béhague (parution 1991)
- **BONS GESTES EN RESTAURATION**, par M. Brunet (parution 2006)
- **LA TECHNOLOGIE APPLIQUÉE EN CUISINE**, par D. Béhague (parution 2001)
- **MODULES DE TECHNOLOGIE CULINAIRE** - en deux tomes + Fiches d'évaluation, par M. Faraguna et M. Muschert
Tome 1 : Les produits. Versions professeur et élève (parution 2001 ; mise à jour 2006)
Tome 2. Versions professeur et élève (parution 2002)
- **LA CUISINE DE COLLECTIVITÉ**, par M. Grossmann et A. Le franc (parution 2006)
- **MODULES DE TECHNOLOGIE RESTAURANT - BEP/CAP** - en deux tomes, par I. Saujot, M. Strauss et M. Muschert
Tome 1. Versions professeur et élève (parution 2005)
Tome 2. Versions professeur et élève (parution 2006)
- **CULTURE ET CONNAISSANCE CULINAIRE** - en deux tomes, par S. Ollivier
Bac Techno Hôtellerie Snd (parution 2002)
Bac Techno Hôtellerie 1ère (parution 2003)
- **SAVOIRS ET TECHNIQUES DE RESTAURANT** - en deux tomes, par C. Ferret
Tome 1 : Un savoir professionnel pour un service de qualité (parution 2003)
Tome 2 : Organisation et technologie professionnelles (parution 2002)
- **TP RESTAURANT**, par C. Ferret (parution 2003)
- **CONNAISSANCE DES PRODUITS EN RESTAURATION**, par C. Ferret et J.-M. Framery (parution 1999 ; mise à jour 2003)
- **PRODUITS DE RESTAURANT**, Fiches d'exercices, par P. Boileau, D. Gautier, M. Grosgeorge et D. Herry (parution 2000)
- **TRAVAUX PRATIQUES DE RESTAURANT** - en deux tomes, par T. Boulicot et D. Jeuffrault (tome 1) (parution 1987 et 1988)
- **FORMATION EN RESTAURATION**, par A. Chevais, J. Coadic et R. Ortuño (parution 2010)
- **SERVICE ET COMMERCIALISATION**, par C. Nadiras et I. Boussange (parution 2009)
- **LE VIN ET LES VINS AU RESTAURANT**, par P. Brunet (parution 1999 ; mise à jour 2010)
- **LE VIN ET LES VINS ÉTRANGERS**, par P. Brunet (parution 1987 ; mise à jour 2004)
- **VINS ET AUTRES BOISSONS - BEP/CAP**, par P. Brunet (parution 2008)
- **PRATIQUE DU BAR ET DES COCKTAILS**, par M. Cailhol et B. Grosselin (parution 1994)
- **PLAN COMPTABLE PROFESSIONNEL DE L'INDUSTRIE HÔTELLIÈRE** (parution 2000 ; mise à jour 2006)
- **GESTION 1^{ère} ANNÉE** - Bac Pro 3 ans, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2009)
- **GESTION 2^{ème} ANNÉE** - Bac Pro 3 ans, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2010)
- **GESTION 3^{ème} ANNÉE** - Bac Pro 3 ans, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2011)
- **GESTION HÔTELLIÈRE** - en deux tomes, Bac Techno Hôtellerie 1^{ère}, par M.-N. Bontoux et F. Pierson (parution 2002)
Bac Techno Hôtellerie Term + Corrigé, par M. Leurion, T. Lautard et J.-J. Cariou (parution 2003)
- **CAS PRATIQUES DE GESTION HÔTELLIÈRE** - en deux tomes, Bac. Techno. Hôtellerie 1ère + Corrigé, par J.-J. Cariou et F. Rey (parution 2001)
Bac. Techno. Hôtellerie Term, par F. Rey (parution 2002). Divisé en deux ouvrages.
- **TECHNIQUES ET MOYENS DE GESTION** - en deux tomes, par J.-C. Oulé
BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} année. Divisé en 4 ouvrages : le manuel, le corrigé du manuel, les TP, le corrigé des TP (parution 2000 ; mise à jour 2006)
BTS Hôtellerie-Restauration 2^{ème} année. Divisé en 4 ouvrages : le manuel, le corrigé du manuel, les TP, le corrigé des TP (parution 2002)
- **ÉCONOMIE D'ENTREPRISE** - BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année, par J.-P. Barret (parution 2003)
- **DROIT** - BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année, par J.-C. Oulé et J.-J. Cariou (parution 2008)
- **DICTIONNAIRE D'HÉBERGEMENT**, par H. Enhart et H.-C. Bayol (parution 2009)
- **DICTIONNAIRE DE MARKETING**, par J.-J. Cariou (parution 2005)
- **MERCATIQUE HÔTELLIÈRE ET TOURISTIQUE** - BTS Hôtellerie-Restauration et BTS Tourisme - en deux tomes, par C. Van der Yeught
BTS 1^{ère} année + Corrigé (parution 1999 ; mise à jour 2005)
BTS 2^{ème} année (parution 2000 ; mise à jour 2006)
- **L'EUROPE CONNAISSANCES EN GASTRONOMIE**. Versions professeur et élève, par R. Bruzzese et D. Tourreille (parution 2002)
- **HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE** - BTS Hôtellerie-Restauration, par J.-F. Coutelou et J. Hannedouchec (parution 2000)
- **ANIMATION D'UNE ÉQUIPE ET DYNAMIQUE COMMERCIALE** - Hébergement et BTS Hôtellerie-Restauration, par H. Enhart et H.-C. Bayol (parution 2008)
- **ACCUEILLIR, HÉBERGER, COMMUNIQUER** - en trois tomes, par M. Hartbrot et B. Leproust
Bac Techno Hôtellerie Snd. Versions professeur et élève (parution 2003)
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère}. Versions professeur et élève (parution 2001)

- Bac Techno Hôtellerie Term. Versions professeur et élève (parution 1999)
- **INGÉNIERIE DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE**, Perspectives nouvelles, par J.-L. Simon (parution 2007)
- **¡ A SU SERVICIO !** - Bac Techno 1^{ère} et Term et TS mise à niveau, par M. Covain Geliot (parution 2006)
- **BIENVENUE DANS LE MONDE DE L'HÉBERGEMENT** - CAP/BEP 1^{ère} année. Version professeur et élève + Corrigé, par G. Czapiewski, M.-C. Lefer et F. Mainot (parution 1998)
- **L'ALLEMAND EN 10 LEÇONS**, Serveurs - Cuisiniers, par É. Brikké traduction E. Cornalba (parution 1988)
- **L'ESPAGNOL EN 10 LEÇONS**, Serveurs - Cuisinier, par É. Brikké traduction M. Chazal Varela (parution 1990)
- **ANGLAIS Bac Pro**, Livret d'activités + Corrigé, par G. Raguin (parution 1997)
- **L'ANGLAIS EN 10 LEÇONS**, Restaurant - en trois ouvrages : livre du professeur, livre de l'élève, livre d'activités + CD et K7, par É. Brikké (parution 2000)
- **L'ANGLAIS EN 10 LEÇONS**, Cuisine - en trois ouvrages : livre du professeur, livre de l'élève, livre d'activités + CD et K7, par É. Brikké (parution 2000)
- **PRÉPARER LES ÉPREUVES D'ORAL ANGLAIS** - Bac Pro. Versions professeur et élève + CD audio (lecture des textes du livre), par S. Bénéteau (parution 2008)
- **LA CONJUGAISON**, maîtrisez les bases de la grammaire anglaise, par D. Zélé (parution 2003)
- **RESTAURATION ET GASTRONOMIE POUR LES PERSONNES ÂGÉES EN INSTITUTION**, par Y. van de Calseyde (parution 2009)
- **SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION ET À L'HYGIÈNE** - CAP/BEP, par D. Brunet-Loiseau (parution 1995)
- **SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION**, par D. Brunet-Loiseau (parution 1992 ; mise à jour 1999)
- **LA DÉMARCHE HQE® EN RESTAURATION**, par FCSI France (parution 2007)
- **NUTRITION ALIMENTATION** - CAP Petite Enfance, par C. Héron-Rougier, T. Rougier et B. Rougier (parution 2010)
- **MODULES DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'HYGIÈNE ET À L'ALIMENTATION**. Version professeur et élève + Matrices pour transparents, par M. Faraguna, J. Di Léna Reiland et M. Muschert (parution 2003)
- **MODULES DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'ÉQUIPEMENT**. Version professeur et élève + Matrices pour transparents, par M. Faraguna, J. Di Léna-Reiland et M. Muschert (parution 2000)
- **NUTRITION-ALIMENTATION - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES** + Corrigé, par B. Rougier (parution 2000)
- **TECHNOLOGIE, Équipement - entretien - alimentation - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES** + Corrigé, par B. Rougier et A. Chrétien (parution 2002)
- **TECHNOLOGIE, Ergonomie - qualité - animation - technologie des produits - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES** + Corrigé, par M.-F. Collombet et S. Goussé (parution 2003)
- **SCIENCES APPLIQUÉES Bac Pro** + Corrigé, par B. Rougier, A. Chrétien, D. Laprêvotte et C. Thiébaud (parution 2000)
- **DÉCORS ET PRÉSENTATIONS**, par J.-P. Lebland et O. Dugabelle (parution 1990)
- **L'ART DES PRÉSENTATIONS**, par J.-P. Lebland (parution 1993)

COLLECTION ENSEIGNEMENT - FORMATION - TOURISME

- **DROIT DU TOURISME**, par D. Rubio-Ayache (parution 2004)
- **L'ANGLAIS DU TOURISME EN 30 ESCALES**, par É. Brikké (parution 1992)
- **PLAN COMPTABLE PROFESSIONNEL DES AGENCES DE VOYAGES** (parution 2000 ; mise à jour 2006)
- **GÉOGRAPHIE DU TOURISME**, par J.-C. Dinety et É. Proust (parution 2002)
- **LES GRANDS BASSINS TOURISTIQUES MONDIAUX**, par Mme Cogen-Verresse, J.-C. Dinety et É. Proust (parution 1997)
- **LA FRANCE DES PATRIMOINES**, J.-C. Dinety, É. Proust et M. Rossi (parution 2003)

COLLECTION BEP ET CAP LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE

LE NOUVEAU PROGRAMME COMPLET ILLUSTRÉ

- **BEP TECHNOLOGIE CULINAIRE**, par M. Maincent, R. Labat et R. Leman (parution 2002)
- **BEP TECHNOLOGIE RESTAURANT** + Cahier d'exercices, par C. Ferret (parution 2005)
- **BEP ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DE L'ENTREPRISE HÔTELLIÈRE** + Corrigé, par C. Balanger (parution 2005)
- **BEP SCIENCES APPLIQUÉES** + Corrigé, par B. Rougier et A. Chrétien (parution 2002)
- **CAP TECHNOLOGIE CULINAIRE**, par M. Maincent, R. Labat et R. Leman (parution 2003)

COLLECTION CAP RESTAURANT - CUISINE - SERVICES HÔTELIERS FORMATION PAR ALTERNANCE

- **CAP RESTAURANT** - en deux tomes, par J.-F. Augé-Sartral (parution 2002 et 2003)
- **CAP SERVICES HÔTELIERS** - en deux tomes, par J.-F. Augé-Sartral et C. Balanger (tome 2) (parution 2002 et 2003)
- **CAP CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT** + Corrigé, par C. Balanger (parution 2009)

COLLECTION BEP ET CAP RESTAURANT - CUISINE

LE NOUVEAU PROGRAMME EN 100 PAGES

- **BEP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE CUISINE**, par J.-P. Vichard et O. Tondusson (parution 2004)
- **CAP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE RESTAURANT**, par O. Sapekine (parution 1998 ; mise à jour 2006)
- **CAP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE CUISINE**, par J.-P. Vichard et O. Tondusson (parution 2002)
- **CAP SCIENCES APPLIQUÉES** + Corrigé, par B. Rougier, M.-F. Jan et O. Legrand (parution 2004)

© Editions BPI 2011 - ISBN : 978-2-85708-488-4

Tous droits de traduction, d'adaptation et de reproduction par tous procédés réservés pour tous pays.

« Le code de la propriété intellectuelle et artistique n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article L.122.5, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1er de l'article L.122-4). « Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. »

PRÉFACE

*L*a voie technologique des formations hôtelières se distingue de la voie professionnelle par l'objectif, les contenus et la démarche des apprentissages. Un titulaire du bac technologique « hôtellerie » doit poursuivre des études. Il a acquis des savoirs en hébergement et en communication professionnelle, qui constituent un des quatre axes de connaissances technologiques, spécifiques à ce diplôme. Les acquis en français et en langues étrangères sont en outre un excellent passeport pour obtenir le BTS responsable d'hébergement ou l'option A du BTS hôtellerie restauration.

L'intitulé de la collection « Accueillir, héberger et communiquer », à laquelle appartient cet ouvrage, correspond d'autant mieux au programme de ce baccalauréat qu'il privilégie, outre la connaissance des techniques et procédures, leur dimension commerciale et l'étude de certains outils d'information et de communication s'y rapportant. Les auteurs ont choisi une approche méthodologique qui s'inscrit dans l'esprit de la voie technologique actuelle :

- Il s'agit en classe de seconde de découvrir, de contextualiser et de connaître les deux champs de l'hébergement : l'accueil et la réception, la gestion des chambres.
- Il convient en classe de première d'étudier les activités d'accueil et de réception réelles.
- Il reste à traiter en classe de terminale des activités de la gestion des étages et à apprécier la démarche globale de qualité et la diversité des cultures et des attentes des clients.

Ce choix appartient aux auteurs et révèle des atouts indéniables :

- une progression durant trois ans allant à l'essentiel pour identifier les savoirs adaptés à chaque niveau de classe ;
- la volonté d'ancrer leur apprentissage dans des situations concrètes et des exercices suscitant observation, analyse et compréhension ;
- le lien effectué avec les techniques d'hébergement dans la gestion des étages et dans les pratiques d'accueil et de réception, illustrées par des données professionnelles actuelles ;
- le désir de donner du sens aux connaissances qui fondent ce champ d'activités et de faire acquérir une approche méthodologique indispensable pour les maîtriser.

Cette collection d'ouvrages contribue à valoriser l'enseignement de l'hébergement et de la communication professionnelle. Elle justifie la poursuite d'études supérieures pour se former aux compétences des métiers correspondants.

Espérons qu'elle donne le goût et la motivation pour s'y engager.

Christian PETITCOLAS
Inspecteur général de l'Éducation nationale
Chargé de l'enseignement hôtelier

SOMMAIRE

L'HÔTELLERIE

• 1. La diversité des entreprises d'accueil dans le contexte du tourisme	6
<i>Exercices 1.a et 1.b</i>	12
• 2. Les différents modes d'exploitation	13
<i>Exercices 2.a et 2.b</i>	19
• 3. Les conditions d'exercice et le classement des hôtels	20
<i>Exercices 3.a, 3.b et 3.c</i>	38
• 4. Les caractéristiques du produit hôtelier	39

L'HÔTEL

• 1. L'organisation interne des locaux	42
<i>Exercices 4.a, 4.b et 4.c</i>	46
• 2. La chambre	47
a) Les différents types de chambres et leur organisation	47
<i>Exercice 5.a</i>	52
b) L'agencement, le mobilier, l'éclairage, les équipements de confort	53
<i>Exercices 6.a, 6.b et 6.c</i>	59
c) Le linge et les produits d'accueil	60
<i>Exercices 7.a, 7.b et 7.c</i>	63
• 3. La salle de bains	64
<i>Exercices 8.a, 8.b et 8.c</i>	66
• 4. Les éléments constitutifs de l'image du produit et de l'image de marque	67
<i>Exercices 9.a, 9.b et 9.c</i>	70
• 5. L'organisation des services	71
a) Les fonctions	71
b) Les organigrammes	71
<i>Exercices 10.a et 10.b</i>	77
c) Les missions confiées au personnel	78
<i>Exercice 11.a</i>	82

LA CONNAISSANCE DU CLIENT

• 1. Les besoins et attentes de la clientèle	
L'approche économique	84
• 2. Typologie de l'accueil : de la chambre au service	87
<i>Exercices 12.a et 12.b</i>	91
• 3. Les sources de clientèle	92
• 4. La satisfaction de la clientèle	94

L'APPROCHE DE L'OUTIL INFORMATIQUE

• 1. Le matériel informatique (Hardware)	98
• 2. Le fonctionnement général	98
• 3. Le système d'exploitation, les logiciels	104
• 4. Savoir mettre en forme des documents	
Le traitement de texte	106
<i>Exercice 13.a</i>	111
• 5. L'ergonomie du poste de travail	112
• 6. Le clavier et son apprentissage	112
• 7. L'approche de l'outil informatique	118
• 8. Les applications de base d'un tableur et d'un grapheur	122

Chapitre 1

L'Hôtellerie



Hôtel Masséna Nice - Photo Coiron

1. La diversité des entreprises d'accueil dans le contexte du tourisme

Vous en êtes capable :

Situer un hôtel donné dans son environnement touristique.

Caractériser la santé du secteur hôtelier.

Différencier les différents aspects du tourisme.

Qu'est-ce que le tourisme ?

DÉFINITION

*“Tourisme n.m. (origine anglaise : tourism) : action de voyager pour son plaisir”.
(Petit Larousse)*

Depuis le XVIII^{ème} siècle et plus particulièrement au XIX^{ème}, avec l'essor des moyens de transport (train, voiture), on assiste à un fort développement du tourisme, lié avant tout à un besoin de découvrir «d'autres horizons» ainsi que l'attestent les nombreux ouvrages relatant les découvertes et témoignages d'écrivains-voyageurs.

Cette évolution fut confirmée et amplifiée au XX^{ème} siècle par différents facteurs socio-économiques marquants, tels que l'introduction des congés payés, le fort développement industriel et celui des moyens de transports (chemins de fer, avion, etc.), démocratisant l'internationalisation d'un tourisme que l'on pourrait qualifier de «tourisme de masse».

Les voyages n'ont pu alors se concevoir sans des lieux d'accueil appropriés, assurant à la fois le gîte et le couvert.

D'après l'O.M.T (Organisation Mondiale du Tourisme), le tourisme se définit ainsi :

Activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages, séjours dans des lieux situés en dehors de leur environnement habituel à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs.

Enfin, par nature, sont considérés comme touristes toutes les personnes en déplacement hors de leur environnement habituel pour une durée d'au moins 24 heures, incluant au moins une nuit dans le lieu visité.

Quelles sont les différentes formes de tourisme ?

Il existe trois types de tourisme qui se déterminent **non pas** par la destination mais par le **but** du déplacement :



Tourisme d'affaires

C'est l'ensemble des déplacements effectués dans un but professionnel (social, économique, industriel). On y retrouve les assemblées, séminaires, réunions, etc., mais aussi les foires, salons...



Tourisme de santé

*Tous les déplacements liés au **thermalisme** (sources), à la **thalassothérapie** (mer et dérivés), à la **climatologie** et à la **rééducation fonctionnelle**.*



Tourisme de loisirs

C'est le fait de se déplacer pour des motifs autres que professionnels ou de santé (vacances, activités sportives ou de repos, visites de sites historiques, culturels, industriels ou religieux, visites à des parents, des amis, parcs d'attractions, etc.).

La France occupe une place prédominante sur le marché mondial du tourisme puisque depuis plusieurs années nous sommes le pays qui reçoit le plus grand nombre de **touristes** (près de 74,9 millions d'arrivées de touristes internationaux en 2009 - Source Direction du Tourisme). Ce chiffre inclut les étrangers ayant passé au moins une nuit sur le territoire national, y compris les D.O.M. - T.O.M., mais aussi les Français répondant au même critère :

- Environ **73 %** des Français ont pris des vacances dont **57,5 %** restent en France.
- Les zones privilégiées sont, par nuitée et dans un ordre décroissant, **la ville (64,2 %)**, **la mer (17,7 %)**, **la campagne (11,5 %)**, **la Montagne (6,6 %)** (Source : Direction du tourisme).

Comment est organisé le tourisme en France?

AU NIVEAU NATIONAL

Le Ministère du tourisme

Le Ministère de l'équipement, du logement, des transports et du tourisme est en charge, pour la partie tourisme (Secrétariat d'état), d'organiser, de coordonner les actions en faveur du tourisme.

Atout France

Atout France rassemble des représentants de l'État, des régions, des départements, des communes, ainsi que des professionnels.

AU NIVEAU RÉGIONAL

Comités régionaux du tourisme (C.R.T.)

Présents au niveau régional, fédérant les élus régionaux, les comités départementaux du tourisme, les offices du tourisme, les syndicats d'initiative, les professions et tout acteur du tourisme, les C.R.T sont en charge du développement touristique de leur région.

Comités départementaux au tourisme (C.D.T.)

Sous la tutelle des conseils généraux, et dans le cadre de la stratégie définie par les conseils régionaux auxquels ils participent, ils sont en charge de la politique touristique du département.

AU NIVEAU LOCAL

Chambres de commerce et d'industrie (C.C.I.)

On retrouve très souvent au sein de ces organismes des "attachés techniques au tourisme" (A.T.T.) dont la mission principale consiste en l'animation, la formation et l'assistance aux professionnels intéressés.

Syndicats d'initiative et offices du tourisme (S.I - O.D.T)

Ils assurent, au sein des villes ou des communes, l'information et l'accueil des touristes par la mise en place d'actions et de documents de promotion.

Qu'est-ce qu'un hôtel ?

Intégré à part entière au sein du secteur tertiaire (commerce, services, banques, etc.), l'hôtel se définit ainsi :

C'est un établissement commercial conçu pour mettre à la disposition d'une clientèle itinérante des chambres ou des appartements meublés pour un prix journalier.

En nous basant sur cette définition, un hôtel est donc un établissement où le client pourra louer une chambre ou un appartement meublé, pour répondre à des besoins tels que :

- *Dormir*
- *Se nourrir*
- *Travailler*
- *Se distraire*
- *Communiquer*

Il faut bien concevoir que l'hébergement au sein du tourisme n'est pas uniquement composé d'hôtels, la capacité d'accueil dépassant largement ce seul type d'établissement.

Quelles sont les différentes formes d'hébergement ?

HÔTELLERIE			
HÔTELLERIE COMMERCIALE		HÔTELLERIE À CARACTÈRE SOCIAL	
HÔTELLERIE HOMOLOGUÉE	HÔTELLERIE NON HOMOLOGUÉE	HÉBERGEMENT EN MILIEU RURAL	HÔTELLERIE DE PLEIN AIR
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Hôtels de tourisme</i> • <i>Résidences de tourisme</i> • <i>Hôtels-boutiques</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Hôtels de préfecture</i> • <i>Maisons meublées</i> • <i>Chambres à louer</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Auberges rurales</i> • <i>Gîtes ruraux</i> • <i>Logement à la ferme</i> • <i>Roulottes</i> • <i>Refuges de montagne</i> • <i>Chambres d'hôtes</i> • <i>Villages de vacances</i> • <i>Clubs de vacances</i> • <i>Maisons familiales de vacances</i> • <i>Auberges de jeunesse</i> • <i>Centres de vacances pour enfants</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Camping et caravaning</i> • <i>Parcs résidentiels de loisirs</i> • <i>Hébergement à caractère nautique</i>



HÔTELLERIE HOMOLOGUÉE

Hôtels de tourisme

Un hôtel de tourisme est un établissement commercial qui offre des *chambres ou des appartements meublés* destinés à une clientèle de passage (contre rétribution en argent) et effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine, ou au mois, mais qui, sauf exception, *n'y élit pas domicile*. Il peut comporter un *service de restauration*. Il est exploité en **permanence** ou seulement pendant une ou plusieurs **saisons**. Il est dit «*hôtel saisonnier*» lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas 9 mois par an, en une ou plusieurs périodes.

Nota : l'appellation «hôtel bureau» recouvre un établissement hôtelier homologué ou non, n'ayant pas de service restauration autre que celui des petits déjeuners. Il est situé en général en centre-ville et peut offrir d'autres prestations telles que salles de réunion, etc.

Résidences de tourisme

Une résidence de tourisme est un **établissement commercial** d'hébergement **classé** faisant l'objet d'une exploitation **permanente ou saisonnière**. Elle est constituée d'un ensemble homogène de **chambres, studios ou appartements (meublés, avec coin cuisine)**, disposés en unités collectives ou pavillonnaires, en **location (contre rétribution en argent)** pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois, à une **clientèle touristique** qui n'y élit pas domicile. Elle est dotée d'un **minimum d'équipement et de services communs**.



HÔTELLERIE NON HOMOLOGUÉE

Hôtels de préfecture

Ces établissements sont également classés mais pas selon les normes officielles et sont recensés par les services de la préfecture du fait de l'insuffisance de leurs installations ou du nombre de chambres inférieur aux normes légales (minimum 6). Il s'agit généralement d'établissements modestes, indépendants, à caractère familial.

Les maisons meublées et meublés de tourisme

Ils mettent à disposition des touristes des chambres ou des appartements pourvus de tout l'équipement indispensable. Les modalités de classement des meublés de tourisme sont très strictes et sont réparties en 3 catégories :

- Normale
- Confortable
- Luxe

Les locations se font par l'intermédiaire des offices du tourisme, petites annonces, panneaux, etc.

HÉBERGEMENT EN MILIEU RURAL

L'allongement du temps de vacances, la saturation des lieux touristiques, la recherche d'une nouvelle qualité de vie, favorisent le développement en milieu rural.



Gîtes ruraux

La Fédération des Relais Départementaux des gîtes ruraux de France propose différentes formules conformes à une charte de qualité et classées par les organismes centraux :

- Gîte rural : maison ou appartement loué meublé en milieu rural
- Chambre d'hôte : chambre aménagée chez un particulier
- Table d'hôte : permet de prendre ses repas chez l'habitant
- Gîte d'étape : pour accueillir les randonneurs pédestres, équestres ou cyclistes.



Les auberges rurales

Ce sont des établissements de catégorie modeste ne pouvant bénéficier de classement en hôtel de tourisme. Situées généralement dans un village ou une petite ville, on peut s'y loger et s'y restaurer.



Auberges de jeunesse

Ce sont des établissements d'accueil offrant à des jeunes, sur présentation d'une carte d'adhérent, un hébergement minimal et la possibilité de préparer et de prendre leurs repas.

Maisons Familiales de Vacances

Ce sont des établissements de type loi de 1901 qui dépendent du Ministère de la Santé Publique et de la Sécurité Sociale.

Centres de Vacances pour enfants

Ce sont les colonies de vacances (sous l'égide du Ministère de la jeunesse et des sports).

Les clubs de vacances

Les Clubs de vacances sont des unités dont l'objectif est de fournir aux vacanciers une prestation complète (hébergement, restauration, loisirs, animation, séminaires).

Leur capacité s'exprime en nombre de lits (nombre maximal de personnes possible à accueillir pour une nuit, hors couchage d'appoint). Exemple :

- CLUB MÉDITERRANÉE
- PALLADIEN (Nouvelles Frontières)

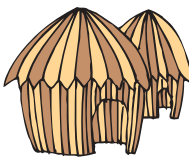


Villages de vacances

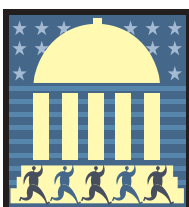
Ce sont des centres d'hébergement meublés avec équipement de cuisine destinés à assurer des séjours de vacances comportant éventuellement la pension, l'usage d'équipements communs, des installations sportives et des distractions collectives, à l'exemple de «Belambra».

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Camping et Caravaning



Location d'emplacements à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une clientèle de passage (panonceaux officiels de classement à apposer obligatoirement à l'entrée des terrains aménagés). Il existe 5 catégories allant de 1* à 5*.



Les parcs résidentiels de loisirs

Un parc résidentiel de loisirs est un terrain aménagé pour l'accueil d'habitations légères de loisirs (chalets, mobil-home), et éventuellement de caravanes destinées à la location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile.

Usuellement, ces établissements mettent à la disposition de leur clientèle : un service de restauration ou de plats cuisinés, des commerces de détail, une piscine, des terrains de sport et des animations diverses. On citera en exemple : «CENTER PARC».

EXERCICES



Exercice 1.a

- *M. Ulysse se rend avec son fils à James-la-mer où se déroule la «Grande foire internationale agricole». Dans chacun des 4 cas suivants, déterminez le type de tourisme dans lequel se classent ces deux voyageurs :*

Cas 1 : Ils y vont pour acquérir un tracteur dernier modèle. Pour ce faire, ils arrivent la veille (12 août), louent 2 chambres à «l'hôtel des 3 canards», y dînent (2 menus à 15 euros) et repartent le lendemain (13 août).

Cas 2 : Se rendant dans leur résidence secondaire et à mi-parcours de cette dernière, ils se sont arrêtés dans cette ville à «l'hôtel des 3 canards» le 12 août, y ont pris 2 chambres avec 2 menus à 15 euros. Avant de reprendre la route le 13 août, ils visitent la foire et se rendent dans le parc municipal où coule une célèbre source d'eau minérale.

Cas 3 : Ils se rendent 5 jours dans cette superbe ville de James-la-mer, du 10 au 15 août, pour y suivre une petite cure d'eau minérale. Ils résident à «l'hôtel des 3 canards» (2 chambres et 5 menus à 15 euros) et, entre deux soins, ils vont visiter la foire.

Cas 4 : Ils tiennent un stand de tracteurs pour 2 jours dans la foire (les 12 et 13 août), résident à «l'hôtel des 3 canards», y dînent de 2 menus à 15 euros, et, trouvant la région jolie, ils décident de rester pour le plaisir dans cette ville et dans le même hôtel pendant 2 jours de plus durant lesquels ils se rendront dans le parc municipal pour voir et déguster la célèbre eau minérale à la source.

Exercice 1.b

A vous de faire la recherche :

- *Y a-t-il un «Ministre de l'hôtellerie» en France ? Si oui, quel est son nom ?*
- *Y a-t-il un «Ministre du tourisme» en France ? Si oui, quel est son nom ?*

Si «non», pour au moins une de ces deux questions, quel est le ministère qui a en charge l'hôtellerie et/ou le tourisme ? Quel en est la/le Ministre ?