Structure seconde SGH :

L’entreprise : => qu’est-ce qu’une entreprise ?

* La diversité des entreprises du secteur HR : caractéristiques économiques, juridiques
* Les parties prenantes : clients, salariés, concurrents, Etat, banques, fournisseurs, associés, dirigeants, associations
* Les fonctions

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Capacités | Notions |  |
| Identifier les principales caractéristiques d’une entreprise    Expliquer comment une entreprise crée de la valeur  Identifier les principales parties prenantes | Taille  Privée /publique  Indépendante/chaîne  Création de valeur  Parties prenantes | A partir d’observations de situations réelles d’entreprises, de jeux sérieux…., il s’agit :   * d’appréhender la diversité des entreprises du secteur et leurs points communs. * D’appréhender le rôle économique de l’entreprise      * de montrer la diversité des relations de l’entreprise avec les parties prenantes (clients, salariés, fournisseurs, associés, dirigeants, concurrents, Etat, banques, associations, syndicats…) |

Le client :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Identifier les raisons pour lesquelles un consommateur fréquente ou non un établissement du secteur.  Distinguer les différents types de consommateurs  Caractériser la clientèle d’une organisation hôtelière  Appréhender l’activité d’une organisation hôtelière en termes quantitatifs  Repérer les évolutions de la demande dans le secteur  NPO : méthodologie + lien avec le tourisme | Besoin, attentes, motivations, freins  Consommateur  Client, usager, convive  Typologie de clients  Chiffre d’affaires  Indicateurs commerciaux | A partir de l’observation de situations réelles d’entreprise HR, d’exemples concrets (vidéo, films..), de rencontres avec des professionnels, de documentation spécialisée, il s’agit   * d’appréhender la diversité et la relativité des besoins / attentes * de comprendre le rôle essentiel du client pour la pérennité de l’entreprise. * de percevoir la nécessité d’une veille permanente de l’évolution des comportements |

Les salariés => Quelle place pour l’individu dans l’entreprise hôtelière ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Situer les emplois dans l’organisation  Identifier les relations entre les salariés / individus/services  Caractériser la relation contractuelle de travail.  Repérer les évolutions des emplois du secteur  *exploiter de la documentation spécialisée*  *Identifier les sources documentaires*  *lire un organigramme*  *Utiliser des outils statistiques de base* | Compétence et qualification  Conditions générales et singulières d’exercice : organisation du travail, travail en équipe et relations hiérarchiques, spécialisation ou polyvalence, saisonnalité  La relation contractuelle dans le travail : droits et obligations.  Contrat de travail : caractéristiques principales  Distinction CDI/CDD  Rémunération  Coût du personnel | A partir de statistiques de la profession, d’observations réelles, d’interview…., il s’agit de montrer comment l’individu, par son activité de travail, produit de la valeur et constitue ainsi une ressource pour l’organisation, qu’il faut rétribuer.  On mettra en évidence *le poids , l’importance du coût de travail* ..  Appréhender l’existence d’un cadre juridique de la relation salariale.  Prendre conscience de l’évolution du secteur et de l’émergence de nouveaux métiers. |

Les fournisseurs =>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Capacités | Notions |  |
| Identifier les fournisseurs d’une entreprise HR  Mettre en évidence leur diversité  Appréhender les critères de choix des fournisseurs  *exploiter de la documentation spécialisée* | Prix, coût  Image  Délais  Qualité | A partir de contextes différenciés, comprendre les enjeux de la relation fournisseur et montrer que les critères de choix sont relatifs à chaque entité. |

Les concurrents =>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Capacités | Notions |  |
| Identifier les concurrents  Comparer les offres commerciales | Marché  Zone de chalandise  Concurrence directe /concurrence indirecte | A partir de l’observation d’une zone géographique définie, il s’agit d’apprécier l’existence d’une concurrence et de ses caractéristiques. |

La banque, les associés => comment l’entreprise trouve-t-elle des ressources financières ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Capacités | Notions |  |
| Identifier les principaux modes de financement de l’entreprise  Distinguer la rémunération de chaque mode de financement | Autofinancement  Emprunt bancaire  Apports des associés | A partir de rencontres avec des créateurs, des banquiers…, il s’agit de comprendre comment financer la création, la croissance et l’activité.  Montrer le rôle économique d’une banque |

L’Etat =>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Capacités | Notions |  |
| Identifier et hiérarchiser les principales sources du droit  Illustrer les branches du droit  Identifier les fonctions du droit  repérer le rôle de redistribution de l’Etat | Sources du droit national et communautaire.  Hiérarchie des normes  Branches du droit  Impôts  Services non marchands | A partir des situations observées dans les entreprises, il s’agit de montrer que :   * le droit est omniprésent dans l’environnement de l’organisation d’hôtellerie-restauration. * Le droit est un facteur de stabilité et de sécurité de l’environnement. * Le droit est perçu selon les circonstances comme une contrainte ou une protection.   A partir de supports documentaires (vidéo..), il s’agit de montrer le rôle économique de l’Etat. |

NPO :

Intégration des TICE

Intégration du tourisme

Thèmes optionnels :

Dimension internationale : Reprendre les objets d’études sous l’angle international

Responsabilité citoyenne

Numérique

Ancrage local

Pour mémoire :

à intégrer au cours de la formation :

* Métiers du management /
* Détail des approvisionnements (1ère)
* Modèle de critères de choix de fournisseur (Terminale)
* Journées filées : penser au vocabulaire professionnel à relever

Partie 1 : Le secteur HR

**Comment se restaurer ou être hébergé en dehors de son domicile ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences | Connaissances | Contexte |
| Distinguer les formes de production  Illustrer chaque forme à l’aide d’exemples  Caractériser la production de service hôtellerie-restauration | Production marchande / non marchande  Production domestique  Diversité des formes de prestations de service restauration / service d’hébergement | OBSERVATION :  Partir de l’observation des élèves sur les pratiques familiales ; amicales ; … (questionnaire au personnel de l’établissement scolaire ?) |

**Pourquoi se restaurer ou être hébergé en dehors de son domicile ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences | Connaissances | Contexte |
| Expliquer la notion de besoin  Distinguer les besoins primaires et secondaires  Illustrer le lien entre besoin et bien économique à l’aide de l’activité touristique  Illustrer le lien entre besoin et évolution de la société | Besoin  Bien  Rareté  Échange  Service touristique  Environnement socio-culturel | OBSERVATION  À partir de l’observation de plusieurs établissements différents : restaurant traditionnel/ restauration rapide restauration collective / hôtellerie économique / hôtellerie plein air / hôtellerie de luxe… |

**Qui sont les clients d’un hôtel et ou restaurant ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Identifier les clients d’un établissement  Caractériser leurs besoins respectifs. | Segmentation de la clientèle :  Clientèle touristique / clientèle d’affaire / … |  |

**Comment un client va-t-il choisir un lieu de restauration ? un lieu d’hébergement ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences | Connaissances | Contexte |
| Identifier différentes offres sur un marché  Décrire les éléments constitutifs de l’offre commerciale d’une entreprise sur ce marché  Apprécier la force concurrentielle sur ce marché  Repérer les moyens commerciaux mis en œuvre par les entreprises | Produit  Prix  Distribution  Communication  Concurrence  Diversité de la demande (clients / consommateurs / prescripteurs / convives...) | OBSERVATION  À partir de l’observation d’entreprises réelles, (journées filées de PFE), en lien avec STS et STC  ANALYSE :  Pourquoi mettre en place des actions mercatiques ? |

Conceptualisation :

* Notion de marché : lieu de rencontre entre une offre et une demande
* Hôtellerie-restauration :
  + nature de l’échange = services marchands (prestation restauration ; hébergement)
  + diversité de l’offre : restauration collective, traditionnelle ; rapide ; … hôtellerie économique ; de luxe ; de plein air…
  + diversité de la demande : demande touristique, d’affaire ; locale ou internationale
  + étendue du marché : du marché local au marché international.
* Agir sur le marché :
  + Notion de concurrence
  + évolution et diversité des besoins
  + stratégie des entreprises

Partie 2 : le fonctionnement des entreprises HR

**Quelles entreprises dans le secteur HR ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences | Connaissances | Contexte |
| Identifier les offreurs d’un marché HR  Repérer les critères de différenciation des entreprises.  Caractériser ces critères de différenciation  Collecter des informations sur les caractéristiques des entreprises  Classer des entreprises selon ces critères | Caractéristiques économiques (taille, activité(s), …) ; juridiques (indépendant, membre d’un réseau ?)  La diversité des entreprises du secteur | OBSERVATION  À partir de l’observation d’entreprises réelles, (journées filées de PFE), en lien avec STS et STC  RECHERCHE : À partir de la consultation de sites internet ; documents professionnels obtenus auprès des entreprises ; rencontres avec des professionnels |

**Peut-on se passer des entreprises ?**

Quel est le rôle d’un restaurant ? d’un hôtel ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences | Connaissances | Contexte |
| Identifier différents acteurs économiques  Caractériser leur rôle respectif | Production marchande / non marchande  Service touristique  Création de richesse / VA  Répartition de la richesse créée (flux monétaires)  Circuit économique  Consommation des ménages | OBSERVATION  À partir de données statistiques (INSEE, acteurs privés.)  ANALYSE :  Qui ? quel rôle ? |
| Illustrer la responsabilité sociétale | Développement durable |  |

**Les entreprises du secteur HR peuvent-elles fonctionner sans les individus ?**

**Quels sont les liens entre les entreprises et les individus ?**

**Quelle est la place de l’individu dans l’entreprise HR ? / quel est le rôle des individus dans l’entreprise ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Identifier les parties-prenantes de l’entreprise.  Caractériser les liens juridiques entre ces parties-prenantes | Parties-prenantes  les fonctions du droit dans la société  les sources de droit  Contrat (contrat de travail ; contrat de société ; contrat de prêt…)  Circuit économique | OBSERVATION  À partir de l’observation d’un lieu de stage (PFE jours filés)  ANALYSE :  Qui ? quel rôle ? quels moyens de communication ? quel encadrement juridique ? |
| Identifier différentes fonctions dans un hôtel / restaurant  Caractériser ces fonctions  Présenter l’organisation du travail à travers un organigramme | Organisation de l’entreprise  Métiers du secteur. | OBSERVATION  À partir de l’observation d’un lieu de stage (PFE jours filés)  ANALYSE :  Qui ? quel rôle ? quels moyens de communication ? |

Comment les

CONCEPTUALISATION :

* la finalité de l’entreprise
* Les entreprises du secteur HR ont des caractéristiques identiques ( sujets de droit ; recherche de pérennité; employeurs ; partenaires commerciaux..), mais également, des caractéristiques très diverses (taille ; activité(s) ; indépendance …)
* La gestion d’une entreprise HR est donc spécifique pour chaque entreprise ; même si :
  + Des règles de droit s’appliquent (cadre légal : contrainte ou protection ?)
  + Des « modèles et des outils de gestion » existent (rôle du management).

Partie 3 : Les entreprises du secteur HR au cœur du circuit économique

Quelle place dans l’économie touristique ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences | Connaissances | Contexte |
| Caractériser le lien entre prestations HR et produit touristique. | Production touristique  Acteurs économiques du secteur touristique  Intervenants publics et privés | OBSERVATION  Rencontre avec des membres d’un office de tourisme.  ANALYSE : |

CONCEPTUALISATION :

* Les entreprises du secteur HR sont nombreuses et représentent un poids dans l’économie nationale en terme de :
  + Richesse créée et redistribuée.
  + Emplois (diversité des emplois ; qualifications..)
* Les entreprises du secteur HR ont un rôle dans le secteur du Tourisme (accueil des touristes ; promotion du patrimoine culturel gastronomique..)

Quelle catégorie de restaurant ? quel type ?

Quel menu ? quel prix ? quels produits ?

Qui y va ?

Où ?

Qui est le cuisinier ?

Comment gérer les stocks ?

Combien de personnes faut-il pour faire fonctionner le restaurant ?

Où les produits sont-ils achetés ?

Quelles offres complémentaires ? (buffets) ?

Construire dans l’esprit du référentiel PFEG ??? (=> réversibilité des parcours)

1. Les acteurs économiques

Le rôle des acteurs économiques

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences | Connaissances | contexte |
| Identifier différents acteurs économiques  Caractériser leur rôle respectif | Rareté  Bien économique  Production marchande / non marchande  Service touristique | OBSERVATION  À partir de l’observation de l’établissement scolaire et/ou d’un hôtel-restaurant.  ANALYSE :  Qui ? quel rôle ?  CONCEPTUALISATION : |

Les liens entre ces acteurs économiques

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences | connaissances | contexte |
|  | Flux monétaires  Flux réels  Liens juridiques : contrat | OBSERVATION  À partir de La construction d’un circuit économique du tourisme  ANALYSE :  CONCEPTUALISATION : |

1. L’entreprise du secteur HR : production d’un service.

Les caractéristiques communes des entreprises du secteur.

La diversité des entreprises du secteur

Les liens entre les entreprises du secteur :

1. Les clients du secteur HR

Les besoins

L’évolution des besoins

OFFRE

Observation : des offres commerciales sur un marché => diversité des offres + concurrence (directe & indirecte)

Approfondissement / recherche : quelle entreprise derrière chaque offre ? ou quelles entreprises proposent chaque offre => caractéristiques économiques et juridiques des entreprises

Conceptualisation => la diversité des entreprises du secteur HR

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences | connaissances | contexte |
| Identifier différentes offres sur un marché  Caractériser différentes offres commerciales sur un marché  Apprécier la force concurrentielle sur un marché | Produit  Prix  Concurrence | OBSERVATION  À partir de l’observation d’entreprises réelles, (journées filées de PFE), en lien avec STS et STC |
| Repérer les critères de différenciation des entreprises.  Caractériser ces critères de différenciation  Collecter des informations sur les caractéristiques des entreprises  Classer des entreprises selon ces critères  Identifier les liens juridiques entre les entreprises | Caractéristiques économiques (taille, activité(s), …) ; juridiques (indépendant, membre d’un réseau ?)  La diversité des entreprises du secteur  Les liens juridiques (contrat ; droits et obligations)… | RECHERCHE : À partir de la consultation de sites internet ; documents professionnels obtenus auprès des entreprises ; rencontres avec des professionnels  CONCEPTUALISATION :  À partir des cas étudiés mettre en évidence la diversité des situations d’entreprise |
|  |  |  |

DEMANDE

Observation : des prix différents

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences | connaissances | contexte |
| Repérer les critères de différenciation des entreprises.  Caractériser ces critères de différenciation  Classer des entreprises selon ces critères  Collecter des informations sur les caractéristiques des entreprises | Caractéristiques économiques (taille, activité(s), …) ; juridiques (indépendant, membre d’un réseau ?) | À partir de l’observation d’entreprises réelles, (journées filées de PFE), en lien avec STS et STC  À partir de la consultation de sites internet ; documents professionnels obtenus auprès des entreprises ; rencontres avec des professionnels |
|  |  |  |
| Caractériser différentes offres commerciales sur un marché  Apprécier la force concurrentielle sur un marché | Produit  Prix  Concurrence |  |

Qu’est-ce qu’une entreprise hôt ?

Quel(s) moyen(s), dans une zone géographique donnée, une personne peut trouver un moyen de se restaurer et/ou de s’héberger ?

Comment la personne fait-elle son choix ?