**Introduction au cours de gestion hôtelière**

**Panorama du secteur du tourisme**

1. **étymologie**

*The Grand Tour* est une invention typiquement britannique vers 1700 ; elle est peut-être la première des Grandes Révolutions industrielle, agricole, démographique qui caractérisent le XVIIIème siècle et ont donné à la Grande-Bretagne son avance décisive. Et si la supériorité britannique venait du fait que son aristocratie se mit à voyager tandis que les noblesses du continent demeuraient sur leurs terres ou à la Cour ? Parmi les causes du *take off* de la Grande Bretagne, on placerait *The Tour,* une spécificité britannique du voyage éducatif.

*The Tour* désigne le voyage que fait le jeune britannique bien né pour parfaire son éducation. Au retour, il est consacré *gentleman.* Accompagné parfois de son précepteur, aidé de guides spécialisés appelés *The Tour,* il s'est rendu nécessairement à Rome ; au passage, il a vu Paris, souvent les châteaux de la Loire, la Provence romaine, Lyon. Adulte, cet aristocrate revient sur le continent pour compléter ses visites, par exemple en Hollande, dans la région rhénane; à la fin du XVIIIème siècle, il pousse jusqu'à Naples et à Pompéi récemment découverte. Les auteurs de guides sont souvent des huguenots réfugiés en Grande-Bretagne, bien placés auprès de la haute société.

****

1. **Définitions**
	1. **. Définition de l’Organisation Mondiale du Tourisme (OMT)**

L’OMT définit la notion de tourisme en prenant en compte deux paramètres : les motifs des séjours et leur durée.

* + 1. **Les motifs des séjours**

Sont considérées comme touristes, les personnes qui séjournent :

* + pour leurs loisirs (agrément, vacances, santé, famille, religion, sport…) ;
	+ pour leurs affaires, missions, réunions.
		1. **La durée des séjours**

Sont considérés comme touristes ceux qui passent au moins une nuit en dehors de leur domicile.

* 1. **. Définition adoptée par l’ONU en 1993**

« Le tourisme comprend les activités déployées par les personnes au cours de leur voyage et de leur séjour dans un lieu situé en dehors de leur environnement habituel, pour une période consécutive qui ne dépasse pas un an, à des fins de loisirs, pour affaires, et autres motifs. »

## Historique

Le tourisme, jadis activité de luxe réservée aux seules élites, est devenu, en se démocratisant, un phénomène économique et social essentiel de ce début de XXIème siècle.

* 1. **La naissance d'un tourisme moderne**

Le XIXème siècle va voir se mettre en place un modèle de tourisme reposant sur les élites (essentiellement les aristocrates) mais aussi, avec la révolution industrielle, les premiers facteurs favorisant l'avènement d'un tourisme moderne de masse.

* + 1. **Le modèle touristique du XIXème siècle**
* Les Anglais lancent la mode des vacances d’hiver sur la Côte d’Azur.
* En été, les aristocrates européens se retrouvent dans les stations thermales (Bath en Angleterre, Vichy en France, Baden en Allemagne, Monteca-tini en Italie…) ou dans les stations balnéaires (Brigthon, Biarritz, Deauville, Le Touquet…). Puis, l’activité touristique la plus prestigieuse fut le séjour dans les Alpes (Chamonix en France, Zermatt en Suisse)
* Les lieux de villégiature sont déterminés et structurés par le développement des moyens de transport (chemin de fer, paquebots).
* Cette époque marque la naissance des grands palaces (Carlton à Nice, Negresco à Cannes…) et des premières chaînes hôtelières (le Ritz).
	+ 1. **Les facteurs concourrant à l’avènement du tourisme moderne**
	+ **Les moyens de transport**
	+ **L’accroissement des revenus :** la révolution industrielle voit naître une nouvelle catégorie sociale –les rentiers- et les grands financiers, qui viennent s’ajouter à la clientèle aristocrate.

### 3.2. L’avènement d’un tourisme de masse

* + 1. **De 1900 à 1945**
* Les évènements politiques (Révolution russe, première guerre mondiale) et la crise économique de 1929 voient la disparition des aristocrates et des rentiers.
* La législation sociale (40 heures hebdomadaires de travail en 1936, repos hebdomadaire, les congés payés) reconnaît le « temps libre » et assure aux salariés un niveau de revenu supérieur, propice à la consommation touristique.
	+ 1. **Les « Trente Glorieuses »**

Cette période est celle du développement du tourisme, expliqué par 4 facteurs principaux :

* **La croissance économique**: augmentation du pouvoir d’achat et du niveau de vie.
* **Les avancées sociales**: diminution du temps de travail, augmentation de la durée des congés payés, diminution de l’âge de la retraite.
* **L’explosion urbaine**: elle renforce le besoin de vacances et de repos.
* **Les nouveaux modes de transport**: l’automobile individuelle, l’aviation, le développement du rail.
1. **Importance du tourisme pour l’économie française**
* 1ère destination touristique mondiale (79 millions de touristes reçus en 2006) devant l’Espagne, les états-Unis et la Chine.
* 3ème rang mondial pour les recettes touristiques (35 milliards d’euros en 2006) après les états-Unis et l’Espagne.
* Le tourisme génère 6,5% du PIB français.
* 1er poste excédentaire de la balance des paiements (+8,9 milliards d euros en 2005)
* Le tourisme est un secteur qui représente environ 2 millions d’emplois directs et indirects
* Le tourisme est le 3ème secteur créateur d’emplois (19 200 emplois crées en 2006) après les services aux entreprises et la construction.

**Introduction au cours de gestion hôtelière**

**Le secteur des C.H.R. (Cafés, Hôtels, Restaurants)**

1. **Les entreprises d’hébergement**
	1. **L’hôtellerie**

L’hôtellerie regroupe un certain nombre d’entreprises, fort différentes tant au niveau des services proposés, des segments visés, de leur forme juridique, de leurs réseaux de distribution…

* **L’hôtellerie de luxe :** le [palace](http://fr.wikipedia.org/wiki/Palace_%28grands_h%C3%B4tels%29) qui désigne communément un [hôtel](http://fr.wikipedia.org/wiki/H%C3%B4tel) de grand luxe et de renom souvent international. À Paris : Le Bristol, Le Crillon, Le Four Seasons George V, Le Meurice, Le Plaza Athénée, le Ritz et Fouquet’s Barrière.
* **Les micro palaces** (ou boutik hotel) : nouveaux hôtels haut de gamme de faible capacité très « fashion ». Exemple : le 3,14 à Cannes, Le Kube, Le Sezz, L’hotel Coste K, Le Murano ou Le Petit Moulin à Paris…
* **Les resorts** : station touristique intégrée ; on retrouve sur un même site l’animation, la restauration, l’hébergement, le centre de congrès, les boutiques…

Exemple : Dysneyland Paris Resort, le groupe Lucien Barrière, le Club Med…

* **Les chaînes intégrées** : grandes entreprises hôtelières regroupant sous une même enseigne un ensemble d’hôtels à forte capacité au confort standardisé. Les groupes son propriétaire du concept et de la marque souvent développée en franchise.

**Les dix premiers groupes hôteliers en France au 1er janvier 2007**

*Source : Coach Omnium*

* Les **chaînes volontaires :** Regroupement volontaire d’hôteliers indépendants pour résister à la concurrence des chaînes intégrées ou franchisées. Elles conservent leur autonomie financière et juridique et respectent un cahier des charges. Elles se sont développées au cours des années 1970 en réaction à l'évolution fulgurante des chaînes intégrées.

**Principales chaînes volontaires en France au 1er janvier 2007**

****

*Source : Coach Omnium*

* Les **hôteliers indépendants** gèrent des établissements classés « Tourisme » et non classés (hôtels de préfecture). L'aspect familial de ces petits hôtels les différencie donc fondamentalement des multinationales hôtelières. Leur part dans l'hôtellerie homologuée (hors non classés) ne cesse de se réduire ces dernières années.
	1. **Les résidences de tourisme**

Ce sont des établissements commerciaux d’hébergement classés, constitués d’un ensemble homogène de chambres ou d’appartements meublés offerts à la location pour loisir ou pour affaires (Exemples : VVF, Pierre et vacances…).

* 1. **L’hôtellerie de plein air**

L’hôtellerie de plein air désigne à la fois le camping au sens classique du terme et les HLL (habitats légers de loisirs), c’est à dire les caravanes, mobil homes, chalets de bois, bungalows...

* 1. **L’hébergement rural**

La Fédération des gîtes de France gère des produits d’hébergement en milieu rural, dont certains sont proposés par des agriculteurs : gîte rural, chambres d’hôtes, gîtes de séjour et d’étapes. Des particuliers offrent le gîte et le petit déjeuner : les « Bed and Breakfast ».

##### La restauration

* 1. **La restauration commerciale**
* **Indépendants :** Ce sont des restaurateurs indépendants qui proposent des produits en restauration. Ils représentent 95% des entreprises de restauration et 80% du chiffre d’affaires.
* **Groupes :** Ces dernières années, les chaînes de restauration ont globalement connu un fort développement. Les réseaux de restauration rapide, à l'américaine comme à la française, ont comblé un vide sur le marché et investi le centre des villes, ainsi que l'ensemble des zones périurbaines. Dans le même temps, des réseaux très normés se développaient, positionnés sur quelques créneaux porteurs, au premier rang desquels les restaurants de viande et de pizzerias.

***Principales chaînes de restauration commerciale :***

* Restaurants à thème : Bistro Romain, la Criée, Maître Kanter, Léon de Bruxelles, Les 3 Brasseurs…
* Pizzerias : Pizza Hut, Del Arte, Pizza Pai…
* Grills : Buffalo, Courtepaille, Hippopotamus, Côte à Côte…
* Restauration rapide : Mac Do, Quick, Brioche Dorée, Paul, Pomme de Pain, Croissanterie…
* Cafétérias : Casino, Flunch…
	1. **La restauration collective**

C’est la restauration des collectivités : entreprises, écoles, hôpitaux, prisons, armée, plate-formes off shore.

Exemples : Sodehxo, Avenance, Eurest…

* 1. **La restauration concédée**

C’est la restauration qui fait l’objet de concessions : aéroports, gares, autoroutes… Exemples : SSP, Eliance, Autogrill…

* 1. **Les restaurants des grands Chefs**

Repérés par les guides gastronomiques influents (Guide Rouge Michelin, Guide Gault et Millau…), les restaurants des grands chefs sont l’élite en matière de création culinaire et de qualité de service… On peut citer entres autres :

* Le restaurant El Bulli du chef Adria Ferran en Catalogne élu meilleure table du Monde
* La Maison de Marc Veyrat, du chef Marc Veyrat à Veyrier du Lac en Haute Savoie
* L’Espérence du chef Marc Meneau à Vezelay en Bourgogne
* L’Auberge du Pont de Collonges de Paul Bocusse
* Le restaurant du Plaza Athénée d’Alain Ducasse
* Le Lucas Carton d’Alain Senderens

**2.5. Les Grandes Brasseries**

A l’origine lieu de consommation de bière, les brasseries sont devenues les lieux de restauration traditionnels en Belgique et dans le Nord et l’Est de la France. À Paris, existe la tradition des grandes brasseries (Brasserie Lipp, Le Zeyer, Le Wepler, Le Train Bleu…). Actuellement, deux groupes dominent le marché parisien :

* Le groupe « Les frères Blanc » : Le Pied de Cochon, Le Grand Café Capucine, La Fermette Marboeuf, La Loraine, Charlot, Le Procope…
* Le groupe Flo : Les Brasseries Flo, Bofinger, La Coupole, Julien, Le Bœuf sur le Toit…
	1. **Les traiteurs, organisateurs de réception (TOR)**

Chargés de l’intégralité de l’organisation de l’évènement, les TOR parisiens sont à la pointe dans le domaine de la créativité culinaire et dans le domaine de l’organisation de l’évènement. Par exemple : Pôtel et Chabot, Kaspia Reception, Le Nôtre, Duval Traiteur, Butard Enesco, Riem Becker…

# Le tourisme : historique et définition

« Les touristes sont des voyageurs qui ne parcourent des pays étrangers que par curiosité et désœuvrement. » (*1ère définition du touriste dans le Littré – 1803*)

## Historique

Le tourisme, jadis activité de luxe réservée aux seules élites, est devenu en se démocratisant un phénomène économique et social essentiel de ce début du XXIème siècle.

L'origine du mot « tourisme » remonte au XVIIIème siècle : il s'agit de la transcription anglaise d'un vocable français (The Tour) désignant le périple sur le continent que devaient réaliser les jeunes aristocrates anglais pour parfaire leur éducation.

* 1. **La naissance d'un tourisme moderne**

Le XIXème siècle va voir se mettre en place un modèle de tourisme reposant sur les élites (essentiellement les aristocrates) mais aussi, avec la révolution industrielle, les premiers facteurs favorisant l'avènement d'un tourisme moderne de masse.

* + 1. **Le modèle touristique du XIXème siècle :**
* Les Anglais lancent la mode des vacances d’hiver sur la Côte d’Azur.
* En été, les aristocrates européens se retrouvent dans les stations thermales (Bath en Angleterre, Vichy en France, Baden en Allemagne…) ou dans les stations balnéaires (Biarritz, Deauville, Le Touquet…).
* Les lieux de villégiature sont déterminés et structurés par le développement des moyens de transport (chemin de fer, paquebots).
* Cette époque marque la naissance des grands palaces (Carlton à Nice, Négresco à Cannes…) et des premières chaînes hôtelières (le Ritz).
	+ 1. **Les facteurs concourrant à l’avènement du tourisme moderne :**
* **Les moyens de transport**
* **L’accroissement des revenus :** la révolution industrielle voit naître une nouvelle catégorie sociale –les rentiers- et les grands financiers, qui viennent s’ajouter à la clientèle aristocrate.

### L’avènement d’un tourisme de masse :

* + 1. **De 1900 à 1945 :**
* Les évènements politiques (Révolution russe, première guerre mondiale) et la crise économique de 29 voient la disparition des aristocrates et des rentiers.
* La législation sociale (40 h hebdomadaires de travail en 36, repos hebdomadaire, les congés payés) reconnaît le « temps libre » et assure aux salariés un niveau de revenu supérieur, propice à la consommation touristique.
	+ 1. **Les « Trente Glorieuses » :**

Cette période est celle du développement du tourisme, expliqué par 4 facteurs principaux :

* **La croissance économique**: augmentation du pouvoir d’achat et du niveau de vie
* **Les avancées sociales**: diminution du temps de travail, augmentation de la durée des congés payés, diminution de l’âge de la retraite.
* **L’explosion urbaine**: elle renforce le besoin de vacances et de repos
* **Les nouveaux modes de transport**: l’automobile individuelle, l’aviation, le développement du rail.

## Définition du tourisme

* 1. **Définition de l’Organisation Mondiale du Tourisme (OMT)**

L’OMT détermine deux paramètres pour définir la notion de tourisme :

* + les motifs des séjours
	+ leur durée
		1. **Les motifs des séjours :**

Sont considérées comme touristes, les personnes qui séjournent :

* + pour leurs loisirs (agrément, vacances, santé, famille, religion, sport)
	+ pour leurs affaires, missions, réunions
		1. **La durée des séjours :**

Sont considérés comme touristes ceux qui passent au moins une nuit en dehors de leur domicile.

* 1. **Définition adoptée par l’ONU en 1993**

« Le tourisme comprend les activités déployées par les personnes au cours de leur voyage et de leur séjour dans un lieu situé en dehors de leur environnement habituel, pour une période consécutive qui ne dépasse pas un an, à des fins de loisirs, pour affaires, et autres motifs. »

# Chapitre 2

## La demande touristique

### Dans le monde

* 1. **Les destinations touristiques mondiales**

**Document 1**

**Arrivées de touristes internationaux (en millions)**

****

*Source : Organisation Mondiale du Tourisme – 2005*

**Document 2**

**Recettes du tourisme (en milliards de $ US)**

****

* 1. **Les pays récepteurs du tourisme**

#### Document 3 – Chiffres 2004 – Source : OMT

****

**Ventilation régionale de la fréquentation touristique en 2000 et 2004**

(déplacements des français)

