**Connaissance des hébergements touristiques**

Les 2 extrêmes des hébergements touristiques :

* Center park => très grande capacité.
* Gîte => très petite capacité.

**Objectif du cours :**

* Connaissance général des principaux types d’hébergements en France (diversité, prestations, évolution)
* Comprendre la place des hébergements dans le développement touristique.
* Favoriser une approche transversale des différents types d’hébergements (complémentarité/concurrence)

**Plan :**

Intro :

1. Histoire de la fonction de l’hébergement.
2. Variété et importance du parc des hébergements en France.
3. Vocabulaire et notions de base.

Partie 1 : Présentation des hébergements commerciaux.

1. Hôtellerie indépendante et hôtellerie de chaine.
2. Hôtels club et clubs de vacance.
3. Hôtellerie de plein air.
4. Meublés du tourisme.
5. Résidence de tourisme.

Partie 2 : Ouverture sur les hébergements associatifs.

1. Villages vacances et MFV.
2. Hébergements pour jeunes.

Introduction.

1. Histoire de la fonction d’hébergement.

Les premières traces des auberges datent du Ve siècle avant J.C. Elles ont été retrouvées en Mésopotamie sur une tablette en pierre. A l’époque l’accueil es voyageurs était sacré. Le voyageur ne payait pas l’hébergeant.

Dans l’antiquité, le « proxen » accueillait les voyageurs et devaient les protéger tout le temps de son séjour. Si le voyageur mourrait chez le proxen, ce dernier devait payer les frais de sépulture. A Rome, l’hébergeant et l’hébergé étaient appelés les « hospes » et les établissements qui accueillaient les voyageurs s’appelaient les « hospisium ».

Pendant l’antiquité, tous les 1 jours de cheval (ou de chameau) se trouvait une auberge. Le réseau d’hébergement était alors très dense. A la chute de l’empire, ce réseau s’écroula et ce fut l’Eglise qui assura désormais l’hébergement des voyageurs dans le « pavillon des hôtes » (qui se trouvait en amont des monastères). Certains moines étaient exclusivement chargés de l’accueil. On les appelait les « moines portiers ». Entre le XIe et le XIIe siècle (au milieu du moyen-âge), leur nom changea et ils prirent le nom de « frère hôtelier ou hospitalier » (les moines en charge des voyageurs).

Au moyen-âge, les auberges sont sales et ont une mauvaise réputation. Les gens de la bonne société vont alors chez des amis mais ne fréquent plus les auberges.

Toujours au Moyen-âge, en Asie (au Moyen-Orient), on trouve sur la route de la soie (route de Marco Polo) des « caravansérails » (appelé aussi « Khans »). Ils assuraient l’hébergement des caravanes qui traversaient le désert chargés de marchandises. Les caravansérails étaient conçus de façon à protéger de la chaleur et des brigands (murs épais et fortifiés). Il y a sur place : des médecins, des vétérinaires, des espaces de détente, des restaurants, des salles de prières, des hammams, des bibliothèques… de façon à ce que les voyageurs puissent séjourner plusieurs jours (= sorte de motel actuel). Aujourd’hui en Turquie, il est envisagé de les restaurer et d’en faire des hébergements de luxe mais la plupart des caravansérails ont été détruis et ont disparus.

La mauvaise image des auberges change au XVIII/XIXe siècle tandis que les hôtels apparaissent en France. Ce sont des hébergements de bonne qualité où vont pouvoir dormir les voyageurs.

A partir du XVIIIe siècle, les classes sociales sont séparées physiquement, des quartiers différents sont organisés. Certains lieux sont même exclusivement réservés à l’aristocratie, comme les théâtres, qui furent créés pour le bon loisir des riches dans les beaux quartiers. Les hôtels sont des hébergements de qualité et ont souvent des noms anglais car ces derniers ont très bonne réputation. On invente les cafés (lieux de rencontre pour fumer son cigare avec des amis, parler affaire, de politique…) et les restaurants (établissement de qualité, raffiné, pour le plaisir de la table).

Au XIXe siècle, la notion de « palace » s’impose. Ils sont équipés de l’électricité, du chauffage, et de l’eau courante à tous les étages. C’est une nouveauté puisque que tout cela n’était pas encore instaurer dans les maisons des particuliers.

**Conclusion :**

Le XIXe :

* siècle des ingénieurs (métiers emblématique de ce siècle de la technicité avec les avances techniques). Les hébergements touristiques vont profiter de tout cela car ces services sont dédiés aux riches.
* Développement des voyages.
* Développement d’une presse critique (1er guide touristique : XV/XVIe siècle), et d’une presse gastronomique qui vont classer les hôtels et les restaurants.
* Apparition des notions de gastronomie et de chef.
* Développement d’associations touristiques qui visent les hôtels et les classent.
* 1894 : 1ère école d’hôtellerie à Lausanne.
* 1900 : 1er guide Michelin, destiné aux automobilistes à la base, qui donne des informations sur les stations services, les pentes sur la routes, les hôtels…

1. Variété et importance du parc des hébergements en France.

**Définition :**

* Hébergement touristique : « est considéré comme hébergement touristique, toute installation qui, régulièrement ou occasionnellement, pourvoit à l’hébergement des touristes. » (Ministère du Tourisme)
* *Hôtels, campings, hébergement en meublés, résidences de tourisme, centres de vacances pour enfants et adolescents, auberges de jeunesse, refuges.*
* Etablissement d’hébergement collectif : Tout établissement d’hébergement qui met à disposition du voyageur une chambre ou une autre unité au sein d’un ensemble de grande capacité et doté de services communs (administration…).

Gestion totalement différente.

* *Hôtels et établissements assimilés, établissements spécialisés et autres établissement collectif.*

La taille moyenne :

* D’un camping : 100 emplacements environ.
* D’un hôtel : 30 chambres environ.
* Hébergement touristique privé : nombre de chambres louées ou offertes gratuitement.
* *Chambre d’hôtels, gîte rural…*
* Les hébergements peuvent être source d’attraction pour:
* Leurs qualités  architecturales, avant le lieu (exemple : hébergements dans les bâtiments historiques, cabanes dans les arbres, cabanes de glace, dans les prisons en Angleterre…). Ces hébergements peuvent motiver et influencer un choix de séjour.
* Exemple : Relais Château, château de Brissac.
* Leurs attractions et leurs animations (exemple : villages vacances), leur prise en charge des enfants. Les marques de chaine de club de vacance peuvent l’emporter sur le lieu, de part leur ambiance, leurs animations/animateurs etc. plus que par rapport aux lieux où ils sont placés (le soleil est le même partout).
* Leur vue, certains hébergements touristiques sont implantés et recherchés pour leur vue/leur panorama (exemple : le seul hôtel avec vu sur le Mont Blanc, sur les chutes de…, le plus Nord de…).
* Les motivations des touristes en termes d’hébergement sont extrêmement variées.
* Capacité globale d’hébergement en 2010 (en milliers) : (Tableau sur MOODLE)
* Hôtels de tourisme : 5,8% des hébergements (1 225 lits).
* Campings : 13,1% (2 748,5 lits)= 2 fois plus que les hôtels.
* Résidences secondaires : 72,4% (15 139,5 lits) = le plus gros chiffre.

Ministère du tourisme : rechercher même tableau mais en thermes d’établissements.

* « Coachsurfing » : échange de résidences entre particuliers.

1. Vocabulaire et notions de base.

**Notion :**

* Nuitée : Nombre de nuits passées par un groupe. Sert à déterminer la fréquentation (1 famille de 4 personnes qui passe 1 nuit = 4 nuitées).
* T.O : Nombre de chambres disponibles (ouvert à la vente)

Nombre de clients

* Service hôtelier : fait que l’hébergement propose 3 choses :
* La chambre (avec l’entretien et la maintenance de la chambre)
* Un accueil/une réception physique.
* Au moins un repas. Il faut absolument ces 3 conditions pour être un service hôtelier.
* Service dans un hébergement = un département :
* Département hébergement (réception, conciergerie, gouvernante, lingerie, bagagerie…)
* Département restauration (room service, restaurant, bar, service banquet…)
* Département administratif (gestion du personnel, GRH, commercial, gestion du bâtiment, dans la relation avec les fournisseurs, immobilier…)
* Département animation (dans les clubs de vacance)
* Département séminaire (dans le tourisme d’affaire)

**Vocabulaire :**

* Année touristique :
* Allotement :
* Allotement ferme :
* Bed and Breakfast :
* Booker :
* Bouche-trous :
* Brigade : une équipe.
* Castering :
* Chambre à blanc :
* Chambre recouche :
* Check-in/check-out :
* Client Prenium :
* Day-use :
* Délais de Rétrocession :
* Demi-Pension :
* Desk :
* Déshivernage :
* DMC : réceptif.
* Double :
* Directeur sales et marketing :
* Fonction :
* Go show :
* Hébergement marchand/non-marchand :
* Hotline :
* Key account manager :
* Lettre de welcome :
* Lit privatif (notre lit personnel chez nous)/lit banalisé (lit de camping, de mobile home, dans lequel tous les jours une personne différente dort) :
* Lit propre/lit sale :
* No-show :
* Nuitée :
* Night auditor :
* Option :
* « Réservation tentative » au Québec.
* Pension complète :
* Produit touristique :
* Quadrule :
* Rack :
* Réassort :
* Réservation confirmé :
* Rooming list :
* Sales managers :