

THEME 3	Le système d'information, une nécessité pour gérer les relations avec les parties prenantes.
Pourquoi le système d'information est-il nécessaire pour gérer les relations avec les parties prenantes ?	
<b>DOSSIER 6</b>	

**Objectifs :**

- ☒ Repérer les fonctions de l'information
- ☒ Recenser les qualités de l'information
- ☒ Identifier les composantes du système d'information d'une entreprise hôtelière
- ☒ Appréhender les enjeux d'un système d'information pour les dirigeants et les managers

*Dans un contexte de marketing*

**Consignes :**

- ↪ Dossier à préparer en autonomie
- ↪ Synthèse à proposer à la fin du dossier
- ↪ Retour classe entière pour correction

**Légende :**

- ▶ En gras et soulignés les mots ou expressions clés
- ▶ Quand vous voyez ( ? ), vous devez trouver la signification du mot ou expression
- ▶ Quand vous voyez ↪ c'est à vous de trouver les réponses

## 6.1. L'information pour l'entreprise d'hôtellerie-restauration

Les informations utilisées par l'entreprise d'hôtellerie-restauration sont nombreuses, variées et essentielles à son fonctionnement.

### 6.1.1. Les fonctions de l'information

Dans la gestion d'une entreprise d'hôtellerie-restauration, l'information permet :

- ① ● **De comprendre l'environnement**
- ② ● **D'aider à la décision**
- ③ ● **De coordonner l'action**
- ④ ● **De communiquer en interne et en externe**

### 6.1.2. Les qualités de l'information

Une information a de la valeur pour une entreprise d'hôtellerie-restauration si elle permet de réduire l'incertitude, d'enrichir les connaissances dont les individus ont besoin pour éviter les erreurs, de prendre les meilleures décisions possibles et d'être efficace dans la production du service. Pour cela, l'information doit réunir deux qualités essentielles : la **pertinence** ( ? ) et la **fiabilité** ( ? )

**Pertinence** = adaptée aux besoins

**Fiabilité** : objective, vérifiée et provenant d'une source digne de confiance

**DOCUMENTS** ↪ A partir des documents suivants, dites quel est le rôle de chaque information. Ces informations sont-elles pertinentes, fiables ? Justifiez vos réponses

① **Article D3121-27 DU CODE DU TRAVAIL :**

A défaut d'accord prévu, la durée du travail de l'entreprise ou de l'établissement est fixée à 35 heures

② **Un régal !**



Je suis habitué à des grandes tables et celle-ci en fait partie ! Accueil, qualité (et quantité) une belle expérience. Merci

③ Exemple de fiche de stock avec tableur

Produit	Solde Initial	Stock Sécurité	Stock minimum
Produit1	4306	202	347
Produit2	4540	276	410
Produit3	3556	201	413
Produit4	4980	223	516
Produit5	3129	296	510
Produit6	5683	200	326
Produit7	5983	291	537
Produit8	4959	173	443
Produit9	4825	82	335
Produit10	4668	257	427

④ Ardoise affichée dans une salle de restaurant



DOC 1 : c'est une information émise par un ministère – fiable et pertinente car permet de respecter la loi  
 DOC 2 : pertinente car permet de connaître sa e-réputation mais pas toujours fiable car les avis ne sont pas vérifiés sur TripAdvisor  
 DOC 3 : pertinente mais pas fiable à 100% car il peut y avoir des décalages entre le stock réel et le stock enregistré (vol – détérioration...)  
 DOC 4 : pertinent car permet de bien informer le client sur les prix et fiable sauf si erreur et si pas de modification quand plus de stock

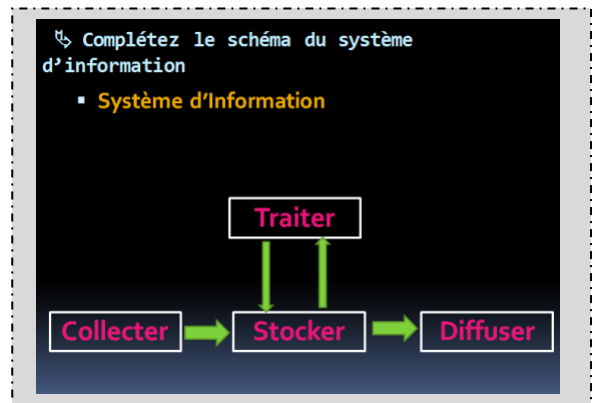
6.2. Le système d'information (SI) de l'entreprise d'hôtellerie-restauration

6.2.1. Le rôle d'un système d'information

6.2.1.1. Collecter, traiter, stocker, diffuser

Un SI est un ensemble d'éléments organisés

✍ Proposez un schéma du SI



6.2.1.2. Le SI se décline à tous les niveaux

Toutes les activités de l'entreprise d'hôtellerie-restauration sont concernées par la gestion des informations. Le SI se décline donc à plusieurs niveaux :

- ① ● Opérationnel
- ② ● Commercial
- ③ ● Comptable
- ④ ● Ressources humaines

**ENTRAINEMENT** : ✍ précisez pour les exemples suivants à quel niveau d'information de SI il se trouve :

- ① ● Informations pour l'édition des bulletins de salaire
- ② ● Enregistrement des achats de matières premières et des encaissements
- ③ ● Réservations enregistrées à l'hôtel
- ④ ● Mesure de la qualité perçue par les clients, à l'aide d'un questionnaire de satisfaction

6.2.2. Les composants du système d'information

Le SI de l'entreprise d'hôtellerie-restauration est constituée de plusieurs composantes reliées entre elles : ♦ la composante humaine (?) ♦ la composante organisationnelle (?) ♦ la composante technologique (?)

## DOCUMENTS ➤ A partir du document suivants, identifiez les différentes composantes du SI mentionné

Bonjour Benjamin, vous êtes réceptionniste tournant & Night Audit au sein d'un hôtel 4\*\*\*\* et vous avez accepté de nous parler de votre métier au quotidien. Comment se déroule une journée « type » de Night Audit ?



« Pour ma journée type, j'arrive à 22h30 pour prendre mon poste. Je me change, et je vais retrouver mes collègues à la réception pour échanger sur les consignes (problèmes techniques dans l'hôtel, la caisse, la suite des arrivées, les clients VIP présents,...). S'il y a eu également des programmations de réveil de la part de clients entre 23h et 7h. Une fois tout cela mis au clair, mes collègues du soir partent et je prends le relais seul jusqu'à 7h. Pour débiter, je reste en poste jusqu'à arrivée attendue, puis je commence à préparer ma clôture de caisse journalière sur le logiciel de caisse, je vérifie que les chambres sont passées au bon tarif et qu'il n'y a pas de problème au niveau de la facturation, car une fois la clôture lancée nous ne pouvons pas revenir en arrière. J'effectue les remises bancaires de la journée sur des tableaux pour mon chef de service afin qu'il valide. Je vérifie sur Internet que les prix coïncident avec les autres hôtels 4\*\*\*\* aux alentours pour éviter une concurrence déloyale. »  
<http://www.hotel-et-toque-job.fr/>

Les différentes composantes du SI utilisées par Benjamin, Night Audit sont :

- **La composante humaine** : Benjamin, les autres réceptionnistes, le chef de service
- **La composante organisationnelle** : procédure de transmission des informations entre l'équipe de réception du soir et benjamin
- **La composante technologique** : logiciel de caisse, site Internet des hôtel concurrents, tableaux de bord quotidiens<

### 6.2.3. La dématérialisation et les progiciels métiers

Le SI des entreprises d'hôtellerie-restauration est dématérialisé avec l'utilisation de supports électroniques (ordinateurs, caisses enregistreuses à écran tactile, pad de commande, bornes automatiques d'entrée...), de moyens de télécommunication (échanges de données informatisées via de **progiciels métiers** (?) qui se déclinent en deux parties : le **front office** (?) le **back office** (?)

**Progiciels métiers** : données informatisées via des réseaux sociaux sécurisés et de logiciels suivent spécifiques aux métiers de l'entreprise : on parle de progiciels métiers (progiciel de caisse, progiciel de réservation, logiciel de paie, logiciel de gestions comptable,...)

**Front office** : désigne les composantes du SI visibles par la clientèle. **Ex** : dans un hôtel, les réceptionnistes utilisent un logiciel de réservation

**Back office** : désigne l'ensemble des parties du système d'information auxquelles l'utilisateur final n'a pas accès. Il s'agit donc de tous les processus internes à l'entreprise (stocks, comptabilité, gestion des ressources humaines,...) **ex** : logiciel de paie

Exemples de fonctionnalités du logiciel : • Gestion des stocks (Températures de livraison, programmation d'alerte pour lancer une commande,...) • Gestion des achats (Assistance au choix d'un fournisseur, saisie des bons de commande,...) • Gestion de la production (calcul du coût de revient d'un plat, consultation des menus,...)

### 6.2.4. Les enjeux du système d'information

Les dirigeants et managers s'appuient sur le SI pour agir et prendre les décisions nécessaires au fonctionnement de leur entreprise, les différents enjeux sont : ♦ mettre en œuvre la production de service ♦ adapter l'offre de service aux évolutions ♦ maîtriser les coûts de production ♦ veiller à la qualité du service offert

**ENTRAÎNEMENT** : ✍ Identifiez l'enjeu pour chacun des exemples ci-dessous :

❶• La maître d'hôtel contrôle le stock de boissons en cave pour évaluer les éventuelles pertes et modifier la gestion des produits

L'objectif est de contrôler le stock pour éventuellement passer une commande donc il veut mettre en œuvre sa production mais aussi contrôler qu'il n'y a pas eu de vol, de perte donc adapter l'offre et maîtriser les coûts

❷• Le serveur en salle identifie les éventuelles allergies alimentaires des clients lors de la prise de commande et communique l'information à la bonne personne en cuisine

Cela lui permet de mettre en œuvre la production de service pour passer la commande du client mais aussi d'assurer la qualité du service en évitant qu'un client ne soit malade

❸• Le groupe ACCOR décide de modifier l'accueil des clients pour intégrer leur utilisation de plus en plus fréquente d'outils de communication nomades

L'objectif est d'adapter l'offre aux évolutions des attentes des clients et d'assurer un parcours client le plus facilitant possible

❹• Une gouvernante contrôle l'application des procédures de nettoyage des chambres dans un hôtel

Le contrôle des chambres correspond à une tâche de la gouvernante, elle met donc en œuvre la servuction et veille ainsi à la qualité du service offert aux clients

### 6.3. Application : les bornes automatiques de commande dans la restauration rapide



- ❶ Listez les données saisies par le client sur une borne automatique de commande
- ❷ En moyenne, combien coûte une borne de commande en fast food ?
- ❸ Expliquez comment les bornes automatiques de commande permettent d'améliorer l'offre de service dans la restauration rapide
- ❹ Concluez en identifiant les raisons pour lesquelles les dirigeants managers des entreprises de restauration rapide investissent dans ce type d'équipement
- ❺
- ❻

❶ Sur une borne automatique de commande, le client peut saisir le menu (type d'hamburger, type de boisson,...), le lieu de consommation (sur place, à emporter), le mode de paiement, éventuellement le numéro de sa carte de fidélité,...

❷ Les prix varient entre 4500 et 12 000 euros selon la configuration, ce prix comprend la borne

on y ajoute le logiciel de borne interactive, la gestion du logiciel, l'installation...

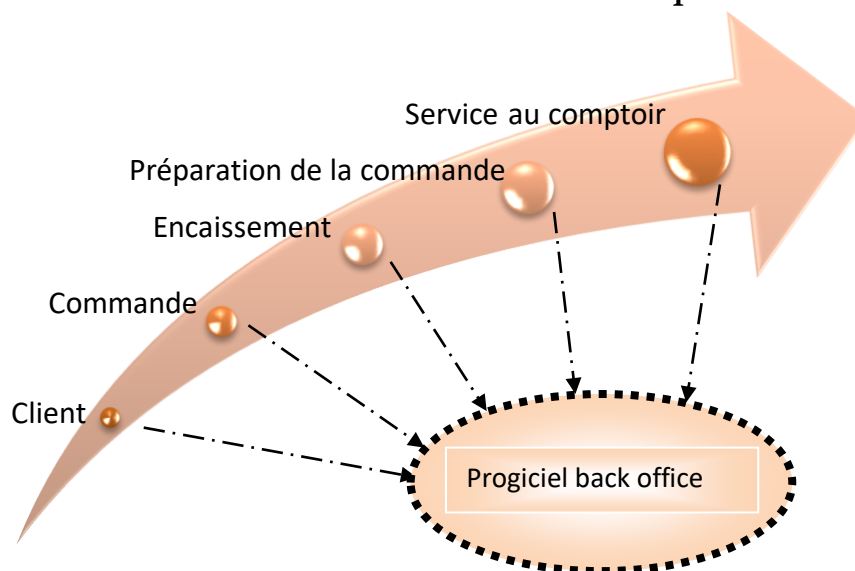
③ Les bornes automatiques permettent la fluidité du service, de proposer une carte interactive, d'avoir moins de personnel

④ Même si l'acquisition des bornes est un investissement important, elles permettent de répondre aux attentes des clients, de s'adapter aux nouveaux comportements de consommation, de limiter les charges de personnel et de faire face à la concurrence.

#### .6.4. Application : rechercher les grandes évolutions de la restauration avec la COVID ( nouvelles façon de consommer, nouvelles attentes de clients...)

**Nouvelles façons de consommer : click and collect, drive et livraison en forte hausse**  
**Nouvelles attentes : locavore, traçabilité = sourcing : bio, agriculture raisonnée, développement durable, engagement sociétal, produits de saison ...**

#### .6.5. Faire le schéma du traitement d'une commande client par le SI d'un restaurant rapide



# synthèse 6

## 6.1. L'information pour l'entreprise d'hôtellerie-restauration

Une entreprise d'hôtellerie restauration dispose de nombreuses informations pour fonctionner

### 6.1.1. Les fonctions de l'information

L'information permet : de comprendre l'environnement, d'aider à la décision, de coordonner l'action, de communiquer en interne et en externe

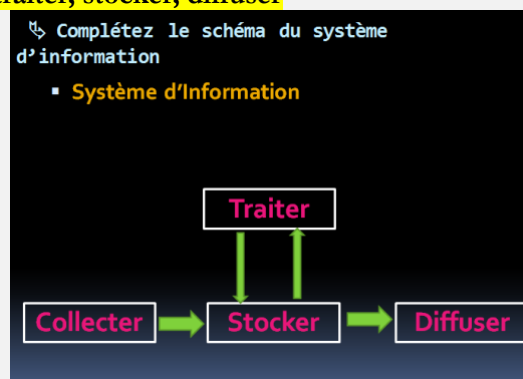
### 6.1.2. Les qualités de l'information

Une information doit être fiable et pertinente

## 6.2. Le système d'information (SI) de l'entreprise d'hôtellerie-restauration

### 6.2.1. Le rôle d'un système d'information

#### 6.2.1.1. Collecter, traiter, stocker, diffuser



#### 6.2.1.2. Le SI se décline à tous les niveaux

Au niveau : - comptable, opérationnel, commercial et ressources humaines

### 6.2.2. Les composants du système d'information

Le SI possède 3 composantes : composante humaine, composante organisationnelle, composante technologique

### 6.2.3. La dématérialisation et les progiciels métiers

La dématérialisation croissante amène les entreprises à utiliser des progiciels métiers tels que front office et back office.

### 6.2.4. Les enjeux du système d'information

Les enjeux du système d'information sont : mettre en œuvre la production de service, maîtriser les coûts de production, adapter l'offre de service aux évolutions et veiller à la qualité du service offert.