

OFPPT

ROYAUME DU MAROC

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail

DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION

www.cours-ofppt.com

**RESUME THEORIQUE
&
GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES**

MODULE N°: 19 VERIFICATION DE NUIT

SECTEUR : HOTELLERIE-RESTAURATION

SPECIALITE : GESTION HOTELIERE

NIVEAU : TECHNICIEN SPECIALISE

VERSION JANVIER 2004



ISTA.ma
Un portail au service
de la formation professionnelle

www.cours-ofppt.com

Le Portail <http://www.ista.ma>

Que vous soyez étudiants, stagiaires, professionnels de terrain, formateurs, ou que vous soyez tout simplement intéressé(e) par les questions relatives aux formations professionnelles, aux métiers, <http://www.ista.ma> vous propose un contenu mis à jour en permanence et richement illustré avec un suivi quotidien de l'actualité, et une variété de ressources documentaires, de supports de formation, et de documents en ligne (supports de cours, mémoires, exposés, rapports de stage ...) .

Le site propose aussi une multitude de conseils et des renseignements très utiles sur tout ce qui concerne la recherche d'un emploi ou d'un stage : offres d'emploi, offres de stage, comment rédiger sa lettre de motivation, comment faire son CV, comment se préparer à l'entretien d'embauche, etc.

Les forums <http://forum.ista.ma> sont mis à votre disposition, pour faire part de vos expériences, réagir à l'actualité, poser des questionnements, susciter des réponses. N'hésitez pas à interagir avec tout ceci et à apporter votre pierre à l'édifice.

Notre Concept

Le portail <http://www.ista.ma> est basé sur un concept de gratuité intégrale du contenu & un modèle collaboratif qui favorise la culture d'échange et le sens du partage entre les membres de la communauté ista.

Notre Mission

Diffusion du savoir & capitalisation des expériences.

Notre Devise

Partageons notre savoir

Notre Ambition

Devenir la plate-forme leader dans le domaine de la Formation Professionnelle.

Notre Défi

Convaincre de plus en plus de personnes pour rejoindre notre communauté et accepter de partager leur savoir avec les autres membres.

Web Project Manager

- Badr FERRASSI : <http://www.ferrassi.com>

- contactez : admin@ista.ma

Document élaboré par :

Nom et prénom	EFP	DR
M.CHOUAFA Mustafa	ISHR Marrakech	DRTA
M.Pascal MEAUDE	(Expert AFPA)	

Coordination assurée par :

Nom et prénom	Fonction
Melle Samlali Soumaya	Responsable du projet Hôtellerie Restauration DRIF
M. Samir Fousshi	Directeur de l'ISHR Casablanca
M. Khouadri Nouredine	Coordonnateur CDC Hôtellerie restauration Casablanca

Validation

Nom et prénom	Fonction
M. Pascal MEAUDE	Expert AFPA

INTRODUCTION GENERALE

PARTIE I : LE VOLET STATIQUE

CHAPITRE I - LE PROCESSUS DE LA MATERIALISATION DES RECETTES REALISEES

I- POSITIONNEMENT DU PROBLEME II- PRESENTATION ARCHITECTURALE DE LA MAIN-COURANTE :

- 2-1-**Les colonnes verticales**
 - 2-1-1-**Les colonnes d'indication**
 - 2-1-2-**Les colonnes de ventilation**
 - 2-1-3-**Les colonnes de position**
- 2-2-**Les lignes horizontales**

CHAPITRE II- REGLES DE BASE DE LA TENUE DE LA MAIN-COURANTE :

I- PROCESSUS DE LA TENUE DE LA MAIN-COURANTE :

- 1-1- **Ouverture de la main-courante :**
 - 1-1-1- **Les débiteurs**
 - 1-1-2- **Les présents**
 - 1-1-3- **Zones de contrôle**
- 1-2- **Traitement des arrivées**
- 1-3- **Traitement des départs**
- 1-4- **Inscription des ventes (Dépenses clients)**

PARTIE II- LE VOLET DYNAMIQUE

CHAPITRE III- ELABORATION DES DOCUMENTS DE SYNTHESE

I- POSITIONNEMENT DU PROBLEME

www.cours-ofppt.com

II- LE RAPPORT JOURNALIER :

2-1- Définition

2-2- Utilités

2-3-Principes de mise en place

1-4- Exemples de rapport journalier

III- LE TABLEAU DE BORD :

3-1- Définition

3-2- Utilités

3-3- Principes de mise en place

3-4- Exemple de tableau de bord

IV- AUTRES DOCUMENTS RECAPITULATIFS

CHAPITRE V- LES INDICATEURS D'ACTIVITE

I- L'ANALYSE DE L'ACTIVITE PAR LA METHODE DES RATIOS :

1-1- Définition

1-2- L'analyse de l'activité Hébergement

II- EXEMPLE DE CALCUL

PARTIE III- TRAVAUX PRATIQUES

IMPUTATION DES VENTES
IMPUTATION DES RECETTES
VERIFICATION DES ELEMENTS DE LA FACTURATION

Etablissement des documents de synthèse

Evaluation de fin du module

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

INTRODUCTION :

Le service Réception est un axe d'une importance primordiale. Il est le noyau de toute exploitation. Ses prestations sont si nombreuses et complexes que leur étude nécessite une attention particulière. En matière d'exploitation, le service de la Réception revêt plusieurs aspects. Il suffit de relever qu'il :

- ☞ est un point de vente de prime abord,
- ☞ s'occupe de l'accueil des clients,
- ☞ assiste les clients au cours de leur séjour,
- ☞ assume les formalités de départ.

Par ailleurs, il ne faudrait pas omettre que le service Réception assume une grande responsabilité envers les autres services du moment qu'il est responsable de la diffusion et de la centralisation des informations nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise hôtelière.

Etant donné que le service Réception :

- ☞ assiste à la naissance de l'opération,
- ☞ suit son évolution,
- ☞ témoigne de sa phase finale,

nous pouvons imaginer facilement le nombre de flux informationnels dont il est la principale source. Au fait, le service Réception, à lui seul, dispose d'un ensemble d'informations non négligeables ; il collecte, en plus, par le biais de la centralisation, d'autres informations émanant des autres services de l'entreprise hôtelière. Partant de ces constats, il ressort que le service Réception joue un rôle prépondérant dans la conduite et la gestion de celle-ci.

Comprendre et Maîtriser le fonctionnement du service Réception est une initiative nécessaire, un passage obligé pour pouvoir cadrer la gestion globale de l'entreprise hôtelière. Une méconnaissance des règles qui régissent le fonctionnement de tel service ampute, certainement, toute possibilité de recherche du maîtrise du management.

Bien que son activité principale se situe généralement dans la journée, un hôtel vit aussi la nuit. Il faudra donc organiser à la réception un service de nuit, qui sera un service et d'accueil et d'intervention et de mise

à jour des documents de la journée $J-1$ et celle $J+1$. Son organisation sera fonction de la catégorie et du type d'hôtel, de sa capacité, du genre de clientèle et enfin de la politique organisationnelle de l'établissement.

La responsabilité et les engagements du service de nuit impose la nomination d'une personne capable d'assurer ses fonctions. On parle de Directeur de nuit ou encore de night-auditor. Le tableau ci-dessous récapitule les principales fonctions dudit poste :

PRINCIPALES FONCTIONS	TACHES ET TRAVAUX EFFECTUES PAR LE NIGHT-AUDITOR	REMARQUES
DIRECTION DE NUIT	- Prendre les décisions urgentes qui s'imposent en l'absence de l'équipe du jour	Dans certains hôtels, il peut y avoir un directeur de nuit, aidé par des collaborateurs.
RECEPTION ACCUEIL CONCIERGERIE	- Accueil des clients (arrivées, départs, délogements éventuels), - Location des chambres - Prise de réservation - Renseignements divers fournis à la clientèle - Contrôle de mouvement des clients (préparation et mise à jour de la liste prévisionnelle des mouvements du lendemain) - Mise à jour et classement des documents - Réveils - Remise des clés - Etablissement du rapport d'activité de la nuit	A transmettre aux différents services de l'unité A remettre au chef de la réception
CAISSE	- Encaissement des notes, - Accès des clients aux coffres particuliers, - Opérations de change et de débours	
MAIN COURANTE COMPTABILITE GESTION CONTROLE	- Tenue et arrêt des comptes clients, - Mise à jour des comptes débiteurs divers, - Relevé journalier des ventes, - Redressement des comptes clients, - Tenue et clôture de la main courante, - Etablissement de l'état de la	Tâche principale du night-auditor A remettre à la direction de l'hôtel(directeur, contrôleur, financier)

	caisse, -Etablissement du rapport d'activité du jour.	
La polyvalence du Night-auditor est plus que souhaitable, c'est une condition.		

Notre objectif, dans ce qui suit, est de traiter l'un des points névralgiques de la gestion de l'entreprise hôtelière, à savoir le processus de la matérialisation des recettes réalisées par celle-ci (*le volet statique*) et celui de l'exploitation de ces mêmes données (*le volet dynamique*).

PARTIE I : LE VOLET STATIQUE

**CHAPITRE I - LE PROCESSUS DE LA MATERIALISATION DES RECETTES
REALISEES**

CHAPITRE II- REGLES DE BASE DE LA TENUE DE LA MAIN-COURANTE

CHAPITRE I - LE PROCESSUS DE LA MATERIALISATION DES RECETTES REALISEES

I- POSITIONNEMENT DU PROBLEME :

Dans l'industrie hôtelière, les particularités de la comptabilité peuvent se résumer en quatre points :

- ☞ La majorité des ventes se font à crédit,
- ☞ Les secteurs de vente sont très variés
- ☞ Lors de son départ, le client exige rapidement une facture détaillée,
- ☞ L'hôtelier doit connaître les chiffres d'affaires de son établissement par secteurs d'activité.

Pour répondre à ces besoins, les hôteliers ont adopté le principe de La MAIN- COURANTE qui, en fait, n'est qu'un journal auxiliaire des ventes de l'établissement. Ce document, de par sa conception, permet d'obtenir :

- ☞ La position immédiate du compte de chaque client de l'établissement (crédit accordé par l'unité),
- ☞ La ventilation des prestations selon leur nature (chiffres d'affaires par poste d'exploitation).

Longtemps, la tenue de la main-courante a été effectué de façon manuscrite. Actuellement, et avec l'ère de l'informatique, les hôteliers s'informatisent de plus en plus. Mais cette modernisation inéluctable du système de tenue de la main-courante ne doit faire oublier que toutes les programmations informatiques sont établies d'après les règles de base d'utilisation de la main-courante manuscrite.

II- PRESENTATION ARCHITECTURALE DE LA MAIN-COURANTE :

Une main-courante est disposée en colonnes verticales et en lignes horizontales. Selon l'hôtel, le nombre total des colonnes est plus ou moins grand.

2-1-Les colonnes verticales :

Pour faciliter la compréhension de la main-courante, nous y distinguerons trois genres de colonnes :

- ☞ Les colonnes d'indication ;
- ☞ Les colonnes de ventilation ;
- ☞ Les colonnes de position (colonnes déterminantes).

2-1-1-Les colonnes d'indication :

Se trouvent à gauche et indiquent :

- ✓ Le(s) numéro (s) de chambre(s) ou d'appartement(s) ;
- ✓ Le nom du client ;
- ✓ Le nombre de clients (pax) ;
- ✓ Les conditions convenues (les termes de l'arrangement).

On peut trouver dans certaines main-courantes d'autres colonnes d'indication :

- ✓ Le premier service (conditions de pension) ;
- ✓ La résidence d'origine du client.

Selon les main-courantes, la colonne "Nombre de clients " peut être plus ou moins détaillée. En voici quelques exemples (M. E. D. = Maîtres, Enfants, Domestiques).

Chambre N°	Nom	Nbre de personne			Nationalité	Arrangement
		M	E	D		
102	OMARI	2	1	Marocaine	OB
202	FISHER	1	Allemande	DP

2-1-2-Les colonnes de ventilation :

Se trouvent entre les colonnes d'indication et le "total du jour". Les colonnes sont de trois natures :

- ✓ Hébergement(Logement, Taxe de séjour, Taxe de promotion touristique)

- ✓ **Cuisine** (P.D.J restaurant, Déjeuner, Dîner, P.D.J room service, etc.) ;
- ✓ **Boissons** (Cave Déjeuner, Cave dîner, Room service, Bar, night-club, etc.) ;
- ✓ **Fitness club, Téléphone, Blanchisserie, etc.**
- ✓ **Divers.**

Hébergement			Cuisine				Boissons					Fitness club	Tél	Débours	Etc.
Logt	T.S	T.P.T	P.D.J rest	Déj	Dîner	P.D.J R.S	Cave déj	Cave dîner	Room service	Bar	Night-club				
.....

2-1-3-Les colonnes de position :

Occupent la partie gauche du tracé de la main-courante. En voici les composantes :

- ✓ **Total du jour** : figure la somme que le client doit à l'unité pour la journée complète ; c'est-à-dire la somme que l'on obtient en additionnant tout ce qui se trouve dans les colonnes de ventilation pour un même compte de client.
- ✓ **Report de la veille** : appelé très souvent "Report", figure la somme que le client doit à l'unité pour toutes les journées précédentes.
- ✓ **Total général** : se trouve la somme totale que doit le client à l'unité pour les jours précédentes **ET** le jour présent. C'est-à-dire La sommation des deux données : Total du jour + Report.
- ✓ **Déduction-Réduction-Correction.**
- ✓ **Paiement** (Espèces, Chèques, Cartes de crédit).
- ✓ **A reporter** (Débiteurs, Individuels)
- ✓ **Observations**

Total du jour	Report de la veille	Total général	Déduction-Réduction-Correction	Paiement			A reporter		Observation
				Espèces	Chèques	Carte de crédit	Débiteurs	Individuels	
.....

2-2-Les lignes horizontales :

Les lignes horizontales sont employées pour :

- ☞ **Les comptes des clients** : Une ligne pour chaque compte de client ;

- ☞ **Les recettes au comptant des différents services** : bar, restaurant, room service, night-club, etc.

CHAPITRE II- REGLES DE BASE DE LA TENUE DE LA MAIN-COURANTE :

Introduction :

La main-courante est un document comptable. Sa tenue impose le respect des règles du système procédural propre au secteur hôtelier, lequel système répond aux normes de la tenue comptable (présence des pièces justificatives, clarté, transparence, prudence, etc.). L'objet du présent chapitre est de traiter les règles de base assurant le fonctionnement dudit système .

Pour remplir correctement son rôle, le main-courantier doit connaître, le plus rapidement possible, le détail des prestations fournies aux clients par les différents services de l'unité. Il a donc des liens avec tous les points de vente de cette dernière. Ces liens peuvent être représentés par des main-courantes récapitulatives (du restaurant, du bar, du téléphone, etc.) communiquées en fin de journée au service de la réception.

I- PROCESSUS DE LA TENUE DE LA MAIN-COURANTE :

C'est un travail répétitif à séquence journalière. En effet, la main-courante, journal auxiliaire des ventes de l'unité, doit représenter le détail des ventes effectuées par les différents services au cours d'une journée. Ce travail a un double but :

- ☞ Ventilation des ventes (Compte d'exploitation journalière) ;
- ☞ Tenue des comptes clients (Situation des crédits clients).

L'architecture de la main-courante permet d'obtenir en une seule opération la ventilation des ventes et la position des comptes clients.

Le main-courantier effectue son travail selon un ordre chronologique bien déterminé :

- 1° Ouverture de la main-courante :

Une nouvelle main-courante est ouverte chaque jour d'après de la main-courante du jour précédent ;

2° Inscription des ventes :

C'est le travail le plus spécifique du main-courantier. Il demande de l'organisation et de la méthode ;

3° Clôture de la main-courante :

A la fin de chaque journée, la main-courante est clôturée :

- ☞ Horizontalement par le calcul des soldes de comptes des clients,
- ☞ Verticalement par le calcul des données de chaque colonne :
 - Statistiques : nombre de chambres occupées, de clients,.... ;
 - Chiffres d'affaires par poste d'exploitation
 - Résultats globaux : Chiffres d'affaires journalier, encaissements, crédit accordé aux clients, etc.

Parallèlement à la clôture journalière des comptes de clients en main-courante, les factures sont arrêtées. Le montant de la facture de chaque client doit correspondre au solde du compte client en main-courante.

1-2- Ouverture de la main-courante :

La main-courante du jour est ouverte d'après les indications de la main-courante de la veille. En effet, ce nouveau document doit comporter **tous les comptes non soldés** de la main-courante du jour précédent. Il faut considérer deux grandes catégories de comptes :

- ☞ **Les débiteurs** : à reclasser en tête de main-courante ;
- ☞ **Les clients présents** : à inscrire à la suite des débiteurs.

1-1-1- Les débiteurs :

Ce nom désigne tous les clients ayant quittés l'unité, mais dont la facture ne sont pas encore réglées(Au compte d'une société, d'une association, d'un organisme public, d'une agence de voyage ou encore d'un client individuel connu).

1-1-2- Les présents :

Chaque compte-client non soldé existant sur la main-courante de la veille doit être ouvert à nouveau sur la main-courante du jour. Afin d'obtenir un classement de ces comptes, il faut les inscrire dans l'ordre croissant des N° des chambres. Ceci évite une perte de temps lors des recherches. Le compte-client est ouvert sur la base des indications fournies par la main-courante de la veille (N° de la chambre, Nombre de pax, Nom du client, Conditions d'arrangement ventilées de la même manière que la veille, Le chiffre de la colonne "A reporter" dans la colonne "Report de la veille" .

1-1-3- Zones de contrôle :

Lors de l'ouverture de la main-courante :

- ☞ Ne pas oublier les nouveaux débiteurs de la veille ;
- ☞ Reporter le solde de la colonne A reporter de la main-courante de la veille dans la colonne report de la veille.

D'où la notion du contrôle de l'ouverture de la main-courante :

TOTAL COLONNE "REPORT DE LA VEILLE" NOUVELLE MAIN-COURANTE
=
TOTAL COLONNE "A REPORTER" DE LA MAIN-COURANTE DE LA VEILLE

1-2- Traitement des arrivées :

Chaque arrivée est signalée au main-courantier par un bulletin, émanant du service de la réception. Cette fiche comporte toutes les modalités nécessaires à l'ouverture d'un nouveau compte-client. L'ouverture de ces nouveaux comptes-clients se font dans l'ordre chronologique des arrivées.

Les conditions d'arrangement sont inscrites en totalité le jour de l'arrivée quelle que soit l'heure. Cependant, il y a lieu de procéder à des écritures de régularisations le jour du départ.

1-3- Traitement des départs :

Le système procédural à suivre se compose des marches suivantes :

- ❶ Rayer le N° de la chambre,
- ❷ Rayer le nombre de "M.E.D",
- ❸ Rayer en totalité les conditions d'arrangement,
- ❹ Déterminer le total général : le solde de la facture.

Les conditions d'arrangement sont annulées en totalité le jour du départ, quelle que soit l'heure. En effet, ces conditions étant inscrites en totalité, le jour de l'arrivée, elles ne doivent donc pas être comptabilisées le jour du départ.

1-4- Inscription des ventes (Dépenses clients) :

Chaque fois qu'un client consomme ou utilise un service de l'hôtel, le main-courantier en est prévenu. Il doit alors débiter le compte du client sur la main-courante. Il est question ici d'un travail spécifique du main-courantier. Il faut, et sur la base d'une pièce justificative, sélectionner le compte du client (ligne horizontale) et sélectionner la colonne d'exploitation en cause (colonne verticale). L'inscription se fait alors dans la case formée par l'intersection de ces deux lignes.

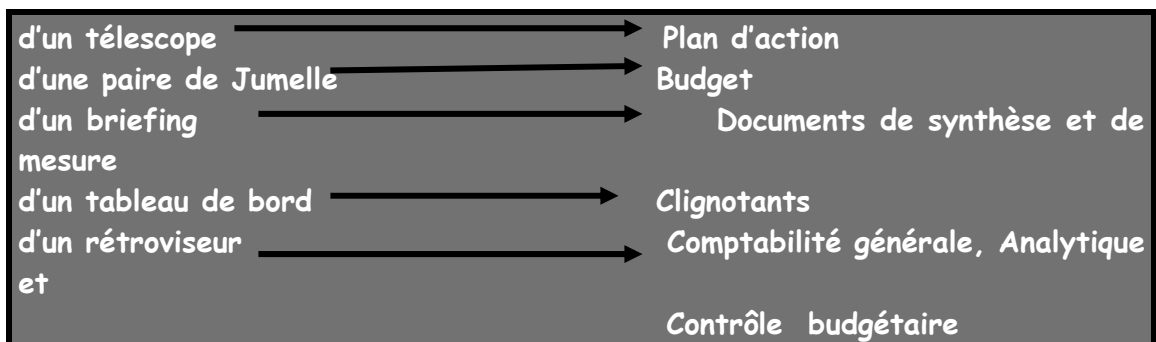
PARTIE II- LE VOLET DYNAMIQUE

CHAPITRE III- ELABORATION DES DOCUMENTS DE SYNTHESE
CHAPITRE IV- LES INDICATEURS D'ACTIVITE

CHAPITRE III- ELABORATION DES DOCUMENTS DE SYNTHESE

I- POSITIONNEMENT DU PROBLEME :

Pour conduire leur entreprise vers l'objectif escompté, les managers auront besoin :



Il s'agit, grosso modo, de disposer d'un ensemble d'outils de pilotage que son synchronisation permet de faire accoster l'unité hôtelière à bon port. C'est là, justement, le rôle de différentes manœuvres de l'équipage (le personnel de l'unité). Le main-courantier ne fait pas exception. Au contraire, **et de par la nature de ses fonctions et de par sa position hiérarchique**, ses manœuvres constituent la colonne vertébrale du plan de navigation de l'unité hôtelière. Le main-courantier à la charge :

- ☞ de prendre en charge les différents rapports de l'ensemble de points de vente de l'unité,
- ☞ de s'assurer de leur exactitude,
- ☞ de matérialiser les données sur les documents appropriés,
- ☞ de produire des outils de synthèse (le rapport journalier, le tableau de bord).

II- LE RAPPORT JOURNALIER :

2-1- Définition :

“Le rapport journalier est un outil de travail qui retrace d'une manière statique et dynamique l'activité de la veille de l'unité hôtelière en mettant en exergue les performances de chaque secteur d'activité de celle-ci.”.

☞ Outil de travail :

- élément de système d'informations de l'unité,
- miroir de l'activité pour les responsables.

☞ Manière statique et dynamique :

- statique : présentation brute de l'information,
- dynamique : traitement de l'information (calcul des indicateurs).

1-2- Utilités :

- ☞ Avoir une synthèse chiffrée et commentée sur l'activité de l'unité,
- ☞ Avoir une vision globale et détaillée se rapportant à l'unité via la détermination des indicateurs,
- ☞ Disposer d'un outil de décision (action corrective ou de maintenance),
- ☞ Disposer d'outil de comparaison (comparaison temporelle et spatiale).

1-3-Principes de mise en place :

A-Principes de base :

- ☞ Concevoir un système d'informations global :
 - collecte de l'information (batterie de données),
 - système d'analyse (exploitation de l'information).
- ☞ Lors de la conception, intégrer les concernés car ils sont les mieux informés sur la réalité de l'unité.
- ☞ Respecter le principe de base : la simplicité.

B-Présentation matérielle :

- ☞ Une présentation simple sous forme d'un tableau,
- ☞ Un sens de lecture selon le phénomène de l'entonnoir,
- ☞ Un espace pour le commentaire

1-4- Exemples de rapport journalier:

Hôtel.....					
Rapport Journalier du					
	Jour	Mois	Statistiques HBGT	Jour	Mois
HEBERGEMENT RESTAURATION Petit déjeuner Dîner Barbecue Banquet BOISSON Cave Cafétérie Bar Banquet DIVERS Téléphone Pressing Autres			Taux d'occupation Taux de fréquentation Chambres louées Single Double Triple Suite Nuitées payantes Agences de voyages Sociétés Associations Organismes Particuliers		
TOTAL C.A.H.T.			Chambres gratuites		
DEDUCTION			Nuitées gratuites		
TOTAL C.A. NET					

ENCAISSEMENTS	Jour	Mois	Statistiques Rest.	Jour	Mois
Espèces + devises Chèques Cartes de crédit Transferts débiteurs			Couverts P.D.J Couverts lunch Couverts dîner Couverts barbecue		

Revenus Moyens	Jour	Mois
Prix moyen chambre Prix moyen couvert P.D.J Prix moyen couvert Repas Revenu moyen global Client		

Commentaire :

Visa Nigt-auditor Direction	Visa Chef de réception	Visa
--------------------------------	------------------------	------

Hôtel

RAPPORT JOURNALIER

Postes		Jour		Cumul	
Appartements					
Restaurant					
Caféterie					
Cave du jour					
Bar					
Blanchisserie					
Tel. Fax					
Total général					

STATISTIQUES					
Chambres		Jour	Cumul mois	Nuitées	
		Jour	Cumul mois		
Plein tarif				Plein tarif	
Tarif réduit				Tarif réduit	
Total général				Total général	
Taux d'occupation				Taux de fréquentation	
Petits-déjeuners		Jour	Cumul mois	Repas	
		Jour	Cumul mois		
Plein tarif				Plein tarif	
Tarif réduit				Tarif réduit	
Total général				Total général	
Prix moyen				Prix moyen	
Taux de captation				Taux de fréquentation	

Position Bacs					
Bac présents		Montant	Cumul	Bac débiteurs	
		Montant			
Bac veille				Solde du mois précédent	
Chiffre d'affaires				Règlements	
Encaissement				Autres	
Transferts débiteurs				Total bac débiteurs	
Autres					
Total bac présents					

Position Bac général		
VISA NIGHT-AUDITOR	VISA CHEF DE RECEPTION	VISA DIRECTION

III- LE TABLEAU DE BORD :

3-1- Définition

“Synthèse chiffrée des principales informations nécessaires aux responsables pour orienter l'activité du groupe humain placé sous leurs ordres vers le meilleur emploi des moyens d'exploitation mis à leur disposition”.

☞ Synthèse chiffrée :

■ ensemble d'indicateurs qui reflète la situation de l'unité

☞ Nécessaires aux dirigeants pour :

■ contrôler l'exécution des décisions prises antérieurement,
■ prendre de décisions nouvelles.

☞ Orienter le groupe humain :

■ aider le groupe à réaliser les buts de l'unité,
■ permettre au groupe de mieux intégrer la réalité de l'unité,
■ permettre au groupe de se mesurer, de s'auto-évaluer.

3-2- Utilités :

☞ Etre mieux renseigné sur l'exploitation de l'unité,

☞ Moyen de détection relatif au fonctionnement du système interne et externe de l'unité,

☞ Moyen de pilotage de l'unité,

☞ Moyen efficace du contrôle budgétaire,

☞ Outil de décision.

3-3- Principes de mise en place :

A-Principes de base :

☞ Sélectionner les informations clés : indicateurs

■ Règle : distinguer l'essentiel de l'accessoire.

☞ Avoir un coût de traitement de l'information recherchée acceptable

■ Règle : évaluer le coût de l'information.

☞ Fournir rapidement l'information

■ Règle : sélectionner l'information selon leur délai de production.

☞ Contenir l'expression chiffrée de tous les objectifs

■ Règle :

- Faire ressortir les performances réalisées,

- Faire ressortir les objectifs budgétés
- Faire ressortir les deux variables de l'exercice précédent .

B- Présentation matérielle :

- ☞ Toutes les formes peuvent être utilisées. Mais :
 - le choix de la forme doit être efficace.
- ☞ Présentation des indicateurs suivant une méthode incitative
 - à la lecture
 - à l'exploitation

3-4- Exemple de tableau de bord:

Hôtel	TABLEAU DE BORD	Journée du
-------------	------------------------	------------------

INDICATEURS	Jour		Mois		Année	
	Budget	Réalisé	Budget	Réalisé	Budget	Réalisé
HEBERGEMENT						
Taux d'occupation						
■ Taux particuliers						
■ Taux corporate						
Taux de fréquentation						
RESTAURATION						
Nombre de repas servis						
■ Particuliers						
■ Corporate						
Taux de captage Repas						
Nombre de P.D.J servis						
■ Particuliers						
■ Corporate						
Taux de captage P.D.J						
BOISSON						
C.A. Total						
■ C.A. Bar						
■ C.A. Cave du jour						
■ C.A. Night-club						
DIVERS						
C.A. Total						
■ C.A telephone						
■ C.A pressing						
■ Autres						
TOTAL C.A H.T.						
Revenu Moyen Global par Client						
Revenu Moyen par Chambre						
Revenu Moyen par Couvert						
Commentaire :						
.....						
VISA NIGHT-AUDITOR DIRECTION	VISA CHEF DE RECEPTION				VISA	

IV- AUTRES DOCUMENTS RECAPITULATIFS :

GENERALEMENT, LES TACHES DU MAIN-COURANTIER SE RESUMENT EN CES POINTS : 130

- ☞ La production d'un état récapitulatif de la production journalière,
- ☞ L'établissement du relevé du bac clients présents et débiteurs,
- ☞ L'établissement du récapitulatif des encaissements,
- ☞ L'établissement du relevé de la caisse,
- ☞ L'établissement de l'état des transferts des débiteurs,

CHAPITRE IV- LES INDICATEURS D'ACTIVITE

I- L'ANALYSE DE L'ACTIVITE PAR LA METHODE DES RATIOS :

1-1- Définition :

Un ratio est le résultat de la mise en jeu de deux grandeurs significatifs. La construction d'une batterie de ratios est un excellent moyen pour suivre les niveaux d'activité de l'hôtel dans la mesure où leur analyse et interprétation offrent l'occasion de mieux appréhender la réalité d'articulation des flux et donc, d'assurer une assise fiable au système de décision du responsable.

1-2- L'analyse de l'activité Hébergement:

$$1^{\circ} \text{ Taux d'occupation} = \frac{\text{NBRE DE CHAMBRES LOUEES} \cdot 100}{\text{NBRE DE CHAMBRES DISPONIBLES}}$$

Disponible = Louable = Capacité de l'hôtel

Il permet de traduire le nombre de chambres louées en % par rapport à la capacité totale en chambres offertes. Autrement formulé, et d'une manière statique, c'est répondre à la question suivante : Combien avons-nous loué de chambres ?

Sur le plan dynamique, le taux d'occupation nous renseigne sur la capacité commerciale de la brigade de réception et celle de l'équipe de la force de vente (L'agressivité commerciale). On peut le calculer pour une journée, une décade, un mois,

$$2^{\circ} \text{ Taux de fréquentation} = \frac{\text{NBRE DE CLIENTS LOGES} \cdot 100}{\text{NBRE DE CLIENTS LOGEABLES}}$$

Clients logés = Nombre de nuitées Clients logeables= nombre de lits disponibles

Son calcul permet de formuler le nombre de lits loués par rapport à la capacité en lit sous forme de pourcentage. Donc de répondre à la question suivante : combien avons-nous vendu de lits ? . Il nous renseigne aussi sur le niveau de la rentabilisation de la capacité chambres de l'hôtel. La périodicité de calcul est de même que pour le taux d'occupation.

NBRE DE CLIENTS LOGES

$$3^{\circ} \text{ Indice de fréquentation} = \frac{\text{NBRE DE CLIENTS LOGES}}{\text{NBRE DE CHAMBRES LOUEES}}$$

Il permet de se prononcer sur la demande de la clientèle à travers la fréquentation des chambres. Il répond à la question de nature : Quel type de chambre est le plus demandé (single, double, triple, suite, ...) ? Il est intéressant comme indicateur pour l'équipe commerciale. Même période de calcul que pour les deux précédents.

N.B :

Il faut tenir compte lors de calcul des trois ratios du nombre des chambres bloquées au cours de la période considérée. C'est-à-dire les déduire de la capacité normale offerte.

NBRE DE NUITEES

$$4^{\circ} \text{ Durée moyenne de séjour} = \frac{\text{NBRE DE NUITEES}}{\text{NBRE D'ARRIVEES}}$$

Elle nous renseigne sur le type de clientèle (de passage, de séjour) d'une part, d'autre part, elle permet de juger la capacité de l'hôtel à retenir et à prolonger la durée de présence du client. Son calcul s'effectue sur une période déterminée : une semaine, un mois,....

NBRE DE PETITS-DEJEUNER . 100

$$5^{\circ} \text{ Taux de captage} = \frac{\text{NBRE DE PETITS-DEJEUNER . 100}}{\text{NBRE DE NUITEES}}$$

Par son calcul, l'hôtelier est en mesure d'évaluer le processus de vente au comptoir de la réception d'une part et le niveau d'adéquation offre-demande. Le taux de captage peut être calculé dans le cas de la fréquentation

C.A LOCATION

$$6^{\circ} \text{ Prix de vente moyen d'une chambre} = \frac{\text{C.A LOCATION}}{\text{NBRE DE CHAMBRES LOUEES}}$$

Il permet de situer le prix de vente moyen pratiqué. Il a un sens lorsque l'hôtel travaille avec, en plus des clients individuels, les agences de voyages (tarif confidentiel ou préférentiel # Rack rate). Il permet de dégager la marge délaissée par la location d'une chambre. Son calcul permet de répondre à une double préoccupation :

- Pratiquons-nous des prix compétitifs ?
- Sommes-nous rentable ?

C.A TOTAL DU JOUR

$$7^{\circ} \text{ Dépense moyenne par client et par jour} = \frac{\text{-----}}{\text{NBRE DE NUITEES DU JOUR}}$$

On l'intitule aussi : recette moyenne par client et par jour. Il permet de se renseigner sur l'aptitude du client à dépenser et à évaluer l'effort commercial consenti par le personnel tous azimuts. Pour peaufiner le calcul, il faut soustraire la recette des clients passants (non-résidents).

C.A. TOTAL REALISE EN LOCATION

$$8^{\circ} \text{ Ratio économique Hébergement} = \frac{\text{-----}}{\text{C.A. POTENTIEL}}$$

Potentiel = Théorique : Le C.A réalisé dans le cas d'une location globale des chambres.

Il permet de connaître le manque à gagner de la sous-location et donc, d'engager les actions nécessaires.

$$9^{\circ} \text{ Le RevPAR (Revenu Per Available Room)} = \frac{\text{C.A. Hébergement H.T}}{\text{Nbre de chambres construites}}$$

RECETTE MOYENNE

$$\text{Le RevPAR (Revenu Per Available Room)} = \frac{\text{-----}}{\text{T.O}}$$

NBRE DE CHAMBRES CONSTRUITES

C'est un indicateur d'évolution qui révèle la performance de la politique tarifaire mise en parallèle avec le taux de remplissage. Il permet une comparaison spatiale.

C.A TOTAL

$$10^{\circ} \text{ Le RevPAC} = \frac{\text{-----}}{\text{NBRE DE NUITEES}}$$

RACK RATE - PRIX MOYEN CHAMBRE

$$11^{\circ} \text{ Taux de réduction} = \text{-----} . 100$$

RACK RATE

C'est l'écart en pourcentage, entre le tarif affiché et le prix moyen chambre et cela pour une période donnée.

C.A

12° Rendement apparent de la brigade = -----
EFFECTIF DE LA BRIGADE

CHARGES SALARIALES DE LA BRIGADE

17° Coût par employé = -----
EFFECTIF DE LA BRIGADE

C.A

18° Indice de productivité = -----
CHARGES SALARIALES DE LA BRIGADE

II- EXEMPLE DE CALCUL :

Un hôtel dispose de 40 chambres dont 10 singles, 25 doubles et 5 triples.

Prix de vente single : 230 DH,
Prix de vente double : 380 DH,
Celui du triple : 510 DH.

Au cours de la période allant du 01 au 07 décembre N, l'activité était :

- 1-12-N : 15 Chambres louées : 10 S, 04 D, 01 T
- 2-12-N : 26 Chambres louées : 10 S, 20 D, 06 T
- 3-12-N : 31 Chambres louées : 05 S, 25 D, 01 T
- 4-12-N : 08 Chambres louées : 00 S, 08 D, 00 T
- 5-12-N : 28 Chambres louées : 15 S, 05 D, 08 T
- 6-12-N : 37 Chambres louées : 20 S, 16 D, 01 T
- 7-12-N : 18 Chambres louées : 16 S, 02 D, 00 T

Calcul du taux d'occupation :

Date	Calcul		Taux d'occupation	
			A ce jour	Cumul
1-12-N	15 . 100 / 40	15 . 100 / 40	37.50 %	37.50 %
2-12-N	26 . 100 / 40	(15 + 26) . 100 / (40 + 40)	65.00 %	51.25 %

3-12-N	31 . 100 / 40	(15 + 26 + 31) . 100 / (40 + 40 + 40)	77.50 %	60.00 %
4-12-N	08 . 100 / 40	(15 +26 + 31 + 08) . 100 / (40 . 4)	20.00 %	50.00 %

Méthode rapide de calcul :

$$T.O. C_1 : (37.50 + 65) / 2 = 51.25 \%$$

$$T.O.C_2 : (37.50 + 65 + 77.50) / 3 = 60 \%$$

$$T.O.C_3 : (37.50 + 65 + 77.50 + 20) / 4 = 50 \%$$

Calcul du taux de fréquentation :

Date	Calcul		Taux d'occupation	
			A ce jour	Cumul
1-12-N	21 . 100 / 75	21 . 100 / 75	28.00 %	28.00 %
2-12-N	68 . 100 / 75	(21 + 68) . 100 / (75 + 75)	90.66 %	59.33 %
3-12-N	58 . 100 / 75	(21 + 68 + 58) . 100 / (75 + 75 + 75)	77.33 %	65.33 %
4-12-N	16 . 100 / 75	(21 +68 + 58 + 16) . 100 / (75 . 4)	21.33 %	54.33 %

Méthode rapide de calcul :

$$T.F. C_1 : (28 + 90.66) / 2 = 59.33 \%$$

$$T.F.C_2 : (28 + 90.66 + 77.33) / 3 = 65.33 \%$$

$$T.F.C_3 : (28 + 90.66 + 77.33 + 21.33) / 4 = 54.33 \%$$

Calcul de l'indice de fréquentation :

Date	Calcul		Taux d'occupation	
			A ce jour	Cumul
1-12-N	21 / 15	21 / 15	1.40	1.40
2-12-N	68 / 26	(21 + 68) / 41	2.61	2.17
3-12-N	58 / 31	(21 + 68 + 58) / (15 +26 + 31)	1.87	2.04
4-12-N	16 / 08	(21 +68 + 58 + 16) / (15 + 26 + 31 + 08)	2.00	3.03

Calcul de la durée moyenne de séjour :

On suppose que le nombre d'arrivées au cours de la période était de 98 (information à collecter au niveau du livre de mouvement). Le nombre de nuitées est égale à :

$$21 + 68 + 58 + 16 = 163 \longrightarrow 163 / 98 = 1.66 \text{ j (la D.M.S est presque de deux jours).}$$

N.B : En aucun cas le nombre d'arrivées n'est supérieur au nombre de nuitées (exception faite de day use). Dans le cas où la D.M.S est de 01, cela signifie que l'offre de l'hôtel s'adresse à un clientèle de passage.

Calcul du prix de vente moyen par chambre du 1-12-N:

Single : 10 . 230 DH = 2300,00 DH
Double : 04 . 380 DH = 1520,00 DH
Triple : 01 . 510 DH = 510,00 DH
Total = 4330,00 DH
4333 / 15 = 288.66 DH

Calcul de la dépense moyenne par client du 1-12-N:

C.A. Location = 4330 C.A. Restauration = 2680 C.A. Bar = 885 C.A.
P.D.J = 975
Total = 8870 DH
8870 / 21 = 422,38 DH

Calcul du ratio économique hébergement de la journée du 1-12-N:

Single : 10 . 230 DH = 2300,00 DH
Double : 25 . 380 DH = 9500,00 DH
Triple : 05. 510 DH = 2555,00 DH
Total = 14 350,00 DH
4333 / 14 350 = 0.30 30 %
Manqué à gagner de 70 %

Calcul du taux de captage de la journée du 1-12-N:

Supposons que le nombre du P.D.J servie est de 16
16 . 100 / 21 = 76.20 %
Donc : 23.80 % des nuitées n'ont pas pris de P.D.J.

Calcul du RevPAR:

Votre hôtel offre 80 chambres et vous avez loué 60, ce qui représente un chiffre d'affaires de 18 000 DH, soit un prix moyen de 300 DH par chambre.

Votre RevPAR est à cet instant de 225 DH.
Vous n'avez plus de clients en liste et vous avez la possibilité de recevoir un groupe, en dernière minute, de 15 chambres avec un tarif de 200 DH par

chambre. Vous acceptez et votre chiffre d'affaires passe de 18 000 à 21 000, soit un prix moyen de 280 DH.

Votre RevPAR passe lui à 262.50 DH.

Le dilemme, que l'on augmente le T.O ou le P.M, on augmentera le C.A donc le RevPAR. La question serait donc : à partir de quel moment est-il intéressant d'accepter des clients qui vous sont proposés, sachant que de toute manière on augmentera le RevPAR ?

Tout dépend s'il s'agit de clients qui augmentent la contribution ou le revenu, et d'autre part si le C.A représenté par ceux-ci est en dessous ou non du seuil de rentabilité. La contribution : « part payée par chacun dans une dépense, un charge commune ». Le revenu : « bénéfice correspondant à la différence entre le prix de vente et le prix de revient »

La contribution dans un premier temps « efface » les coûts en charges fixes et variables jusqu'au point d'équilibre. Le revenu constitue le profit que l'on va faire lorsque dans un deuxième temps on dépasse ce point zéro (seuil de rentabilité).

Lorsque l'on dit « des clients à haute contribution », ceci n'a pas le même sens que des « clients à haut revenu ».

TRAVAUX PRATIQUES

IMPUTATION DES VENTES
IMPUTATION DES RECETTES
VERIFICATION DES ELEMENTS DE LA FACTURATION

Etablissement des documents de synthèse

CAS N° I :

Sur la base des renseignements communiqués et en tant que main-courantier de l'hôtel "BACHAR", il vous appartient de tenir le journal auxiliaire de la comptabilisation des ventes de l'hôtel de la journée du 06 avril 2002.

1. Extrait de la main courante de la veille :

2. Etat des débiteurs :

Agences de voyage		Individuels	
T.U.I	6 750. ⁰⁰	M. Hubert	4 480. ⁰⁰
American express	5 640. ⁰⁰		

3. Arrivées :

N° Ch.	Pax.		Noms	Condition	Heure d'arrivée	Observations	
	A	E					Nationalité
216	2		Anglaise	King	D.P (D)	13 H00	Voucher n°A2500 de l'agence T.U.I
218	2		Italienne	Paulo	D.P (L)	12 H00	Voucher n° I25042 de l'agence Francorosso
224	2	1	Allemande	Hartmann	P.C (D)	16 H00	Lit supplémentaire. L'enfant à 8ans
226	2	1	Française	Fabre	D.P (D)	19 H00	Lit supplémentaire
110	2		Français	Blanco	P.C (D)	20 H30	Association Développement Nord-Sud. Prise en charge Ministère des finances, datée du 25 janvier 2002.

Un groupe de l'agence F.S.T compose de 30 personnes dont 4 singles arrive aujourd'hui et il sera en demi pension pour 4 jours. On note la présence de trois enfants dont l'âge des deux se situe entre 3 et 5 ans. Le troisième est un nourrisson.

4. Départs :

215	M. Smith libère la chambre à 11H00. La direction lui accorde 25% de réduction sur 2 nuits logement. Le client paye sa note par carte Eurocard n° 252535
301	M. Pareira libère la chambre à 19H00 et règle sa note par 12 chèques de voyage de 50. ⁰⁰ F.F (cours d'achat : 1.710, cours de vente 1. 825). Le reste de la note est réglée en DH. L'hôtel lui facture le day use à concurrence de 50% du prix de la chambre.
302	Les occupants de la chambre quitte l'hôtel en temps normal. La facture sera payé lors du prochain séjour. C'est-à-dire après leur retour du circuit du sud.

5. Rapport du service contrôle recettes :

A la chambre 120 a été inscrit hier par erreur 2 chemises lavées à 18.⁰⁰ DH l'une alors que le bon indiquait la chambre 301.

6. Livre de la cafétéria :

Encaissement au comptant (les clients passants) : 755.⁰⁰ DH

7. Livre du restaurant et de la cave :

N° CH.	Lunch	Cave lunch	Diner	Cave diner
120	-	-	2	125. ⁰⁰
220	-	75. ⁰⁰	-	80. ⁰⁰
222	-	-	-	40. ⁰⁰
302	-	-	1	30. ⁰⁰
118	-	65. ⁰⁰	-	65. ⁰⁰
216	-	45. ⁰⁰	-	-
218	-	95. ⁰⁰	-	-
224	-	-	-	125. ⁰⁰
226	-	-	-	85. ⁰⁰
110	-	-	-	125. ⁰⁰

Encaissement au comptant : 2850.⁰⁰ DH

8. Bons du bar :

Encaissement au comptant : 4 250.⁰⁰ DH

9. Livre standard :

Encaissement au comptant : 320.⁰⁰ DH

10. Livre conciergerie :

220	190. ⁰⁰ DH (Fleurs)
118	50. ⁰⁰ DH (Taxi)

CONTRAT DE COLLABORATION

<p>Entre les soussignés :</p> <p>L'hôtel : ISSIHR Adresse : Boulevard Brahmi. Marrakech Téléphone : 044 80 30 38 Légalement représenté par M. En qualité de Directeur Désigné dans ce qui suit par l'hôtel ISSIHR, d'une part</p> <p>Et</p> <p>L'agence de Voyages : F.S.T Adresse : Boulevard BACHAR. Casablanca Téléphone : 022 50 14 79 Légalement représenté par M. En qualité de Directeur Désigné dans ce qui suit par l'agence F.S.T, d'autre part</p> <p>Il a été convenu et arrêté ce qui suit :</p> <p>L'Hôtel et l'Agence de Voyages s'engagent à collaborer selon les conditions qui suivent :</p> <p>TARIFS : Les prix s'entendent hors T.V.A :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Haute saison</th> <th>Basse saison</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Demi pension</td> <td>250.00 DH</td> <td>160.00 DH</td> </tr> <tr> <td>Pension complète</td> <td>320.00 DH</td> <td>200.00 DH</td> </tr> <tr> <td>Supplément single</td> <td>105.00 DH</td> <td>0.00 DH</td> </tr> <tr> <td>3^{ème} personne en double</td> <td>95.00 DH</td> <td>75.00 DH</td> </tr> <tr> <td>Taxe de promotion touristique (en sus)</td> <td>10.00 DH</td> <td>10.00 DH</td> </tr> <tr> <td>Taxe de séjour (en sus)</td> <td>12.00 DH</td> <td>12.00 DH</td> </tr> </tbody> </table> <p>DUREE DU CONTRAT :</p> <p>Le présent contrat est conclu pour une durée d'une année commençant le 01 janvier 2002 et se terminant le 31 décembre 2002.</p> <p>PERIODES DE HAUTE ET DE BASSE SAISON :</p>		Haute saison	Basse saison	Demi pension	250.00 DH	160.00 DH	Pension complète	320.00 DH	200.00 DH	Supplément single	105.00 DH	0.00 DH	3 ^{ème} personne en double	95.00 DH	75.00 DH	Taxe de promotion touristique (en sus)	10.00 DH	10.00 DH	Taxe de séjour (en sus)	12.00 DH	12.00 DH	<p>CONDITIONS GENERALES</p> <p>1-Réduction HEBERGEMENT Enfants partageant la chambre des parents : - de 0 à 2 ans : gratuit - de 2 à 12 ans : 50 %</p> <p>2-GRATUITE Pour tout groupe, une gratuité sera accordée par tranche de 20 personnes payantes en haute saison et 15 personnes payantes en basse saison</p> <p>3-DELAI DE RETROCESSION - Haute saison : D- 21 j - Basse saison : D- 15 j - Saint-Sylvestre : D- 19 j</p> <p>4-CONFIRMATION La confirmation définitive des réservations accompagnée de la Rooming-list devra parvenir à l'hôtel avant les dates de rétrocession définies, faute de quoi l'hôtel se verra obligé de facturer les no-show, soit 40 % du montant total des prestations prévues en haute saison et 30 % en basse saison.</p> <p>5-PAIEMENT L'agence devra régler 30 jours au maximum après réception des factures.</p> <p>6-RESILIATION DU CONTRAT Si l'une des parties désire mettre fin à ce contrat, elle doit aviser l'autre partie six mois à l'avance par lettre recommandée.</p> <p>7-LITIGES Tout litige découlant de l'application du présent contrat pourra être soumis pour conciliation et arbitrage au comité de liaison FNIH /FNAVM</p>
	Haute saison	Basse saison																				
Demi pension	250.00 DH	160.00 DH																				
Pension complète	320.00 DH	200.00 DH																				
Supplément single	105.00 DH	0.00 DH																				
3 ^{ème} personne en double	95.00 DH	75.00 DH																				
Taxe de promotion touristique (en sus)	10.00 DH	10.00 DH																				
Taxe de séjour (en sus)	12.00 DH	12.00 DH																				

HAUTE SAISON	BASSE SAISON	8-RECOURS AUX TRIBUNAUX La compétence exclusive est donnée aux tribunaux du ressort judiciaire où l'hôtel est implanté.
Du 17-06-02 au 30-09-02	Du 15-04-02 au 16-06-02	
Du 16-12-02 au 16-04-02	Du 01-10-02 au 15-12-02	
LU et APPROUVE POUR L'HÔTEL Fait à Casablanca Le 25 avril 2001		LU et APPROUVE POUR L'AGENCE Fait à Casablanca Le 25 avril 2001

Cas n° II :

D'après les renseignements suivants de l'hôtel BACHAR :

- 1° Ouvrir la main courante de la journée du 01 mars N ;
- 2° Effectuer les différentes opérations ;
- 3° Fermer la main courante,
- 4° Etablir le rapport journalier de la journée .

1° Débiteurs :

- Fram tours	18 789. ⁹⁸ DH
- Ministère du tourisme	8 978. ⁸⁷ DH
- Client HAFFAF	2 554. ⁵⁴ DH

2° Les présents :

N° Ch.	Pax.			Noms	Condition	REPORT
	A	E	Nationalité			
202	2		Marocaine	NASSER ALLAH	D.P	4 250. ⁵⁰ DH
208	2		Française	DUBIOS	P.C	4 610. ⁷⁵ DH
310	2		Française	JEAN VAL JEAN	P.C	3 058. ⁵⁰ DH

Un groupe de l'agence Royal Tours composé de 15 pax dont 01 sigle en D.D.P.C se trouve à l'hôtel depuis 3 nuits. Le groupe occupe les chambres de 401 à 408.

La D.D.P.C est de 125.⁰⁰ DH. Le S.S est de 65.⁰⁰ DH. La T.P.T est 06.⁰⁰ DH . La T.S est de 08.⁰⁰ DH

3° Les arrivées :

- Mr. GUENNOUNI arrive à 11 H30, 2 adultes en D.P. Ils occuperont la chambre 106.

Cas n° III :

RAPPORT JOURNALIER du 01 Janvier N

Postes	Jour	Cumul
Appartements
Taxe de la promotion touristique
Taxe de séjour
Restaurant
Snack bar
Cave
Bar
Cafeteria
Telephone
Buanderie
Divers
Total général

Statistiques

Chambres	Jour	Cumul	Nuitées	Jour	Cumul
Plein tarif	Plein tarif
Tarif réduit	Tarif réduit
Total général	Total général
Taux d'occupation	Taux de fréquentation
Recette moyenne par chambre	Indice de fréquentation
Petits-déjeuners	Jour	Cumul	Repas	Jour	Cumul
Plein tarif	Plein tarif
Tarif réduit	Tarif réduit
Total général	Total général
Prix moyen	Prix moyen
Taux de captage	Taux de captage

Position Back

Bak présents	Montant	Cumul	Bak débiteurs	Montant
Bak veille	17 250. ⁰⁰	Solde du mois précédent	129 458. ⁸⁵
Chiffre d'affaires	Règlements
Encaissement	Autres

Transferts débiteurs	Total bak débiteurs
Autres		
Total bak présents		

Position Bak général
-----------------------------	-------

Commentaire :

.....

.....

.....

RAPPORT JOURNALIER du 01 Janvier N

Postes	Jour	Cumul
Appartements	28 503. ⁰⁰	
Taxe de la promotion touristique	1 050. ⁰⁰	
Taxe de séjour	955. ⁰⁰	
Restaurant	10 520. ⁰⁰	
Grill	280. ⁵⁰	
Cave	5 480. ⁵⁰	
Bar	10 759. ⁰⁰	
Cafeteria	3 024. ⁰⁰	
Telephone	899. ⁰⁰	
Buanderie	450. ⁷⁵	
Divers	2005. ²⁵	
Total général		

STATISTIQUES					
Chambres	Jour	Cumul	Nuitées	Jour	Cumul
Plein tarif	43		Plein tarif	76	
Tarif réduit	10		Tarif réduit	15	
Total général	53		Total général	91	
Taux d'occupation			Taux de fréquentation		
Petits-déjeuners	Jour	Cumul	Repas	Jour	Cumul
Plein tarif	75		Plein tarif	70	
Tarif réduit	15		Tarif réduit	15	
Total général	90		Total général	85	
Prix moyen			Prix moyen		

POSITION BACKS				
Back présents	Montant	Cumul	Back débiteurs	Montant
Back veille	75 221. ⁰⁰		Solde du mois précédent	729 595. ⁶⁵
Chiffre d'affaires		Règlements
Encaissement		Autres
Transferts débiteurs		Total back débiteurs
Autres			
Total back présents			

Les données de la journée du 01 janvier N :

- ❖ Des clients individuels en départ ont réglés en espèces : 3 887.⁸⁷ DH
- ❖ Des agences de voyage ont virés à notre banque l'équivalent de : 15 544.⁵⁴ DH.

Les données de la journée du 02 janvier N:

- ❖ Le chiffre d'affaires (individuels) :

Appartements	17 044. ⁸⁰
Taxe de la promotion touristique	550. ⁰⁰
Taxe de séjour	375. ⁰⁰
Restaurant	11 060. ⁷⁵
Grill	705. ⁵⁰
Cave	1 025. ²⁵
Bar	8 952. ²⁵
Cafeteria	2 045. ⁵⁰
Telephone	425. ⁷⁵
Buanderie	705. ⁵⁰

- ❖ Les encaissements : 9 392.²⁹ DH
- ❖ L'hôtel a reçu le groupe Monaco Atlas : 35 pax dont 10 couples
Les termes du contrat de collaboration avec l'agence :

- ✓ L'arrangement est la pension complète,
- ✓ Le tarif confidentiel de la P.C.D.P : 275.⁰⁰ DH,
- ✓ Supplément single : 75.⁰⁰ DH
- ✓ Une gratuité par tranche de 15 pax sur la base du tarif la demi-double
- ✓ La T.P.T : 08.⁰⁰ DH,
- ✓ La T.S : 10.⁰⁰ DH.

- ❖ Le tarif petit-déjeuner est de 45.⁰⁰ DH
- ❖ Le tarif repas est de : 90.⁰⁰ DH

Les données de l'unité :

- ❖ Capacité d'hébergement : 80 chambres doubles

Travail à faire :

- 1° Complétez le rapport journalier du 01 janvier N ;
- 2° Etablissez le rapport journalier du 02 janvier N ;
- 3° Commentez les résultats des deux journées.

CAS N° IV :

D'après les renseignements suivants de l'hôtel BACHAR relatifs à la journée du 15 novembre 200N :

- Ouvrir la main courante de la journée
- Effectuer les différentes opérations
- Fermer la main courante
- Ouvrir la main courante du 16 courant

1° Débiteurs :

- Objectif Maroc :	8 250. ⁰⁰ DH
- Atlas Adventure	45 520. ²⁵ DH
- Wilaya de Marrakech	855. ⁵⁰ DH

2° Les présents :

N°	Pax.		Noms	Condition	Report
Ch.	A	E Nationalité			
104	2	Marocaine	HATIM	DP	1 005. ⁰⁰ DH
202	2	Belgique	ROCHDO	PC	2 989. ⁰⁰ DH
304	2	Française	ROCHET	PC	4 898. ⁰⁰ DH
100	1	Egyptienne	HAMDI	BB	818. ⁰⁰ DH
109	2	1 Libyenne	SOUHAIL	DP	1 715. ⁰⁰ DH
205	1	Espagnole	CHERRY	OB	1 175. ⁰⁰ DH

3° Les arrivées :

- M. Ayouchi arrive à 13 H30, 2 adultes en PC. Ils occuperont la chambre 106.
- M. Fox arrive à 11H30, 2 adultes avec un enfant de 7 ans, en B.B et occupera la 109.
- M. Benbrahim, accompagné de sa famille (sa Femme et ses trois filles âgées respectivement de 6, 15 et 18 ans), arrive à 11H00. L'arrangement prévu est la D.P. Ils occuperont les 110 et 112.

- Le groupe Vision de l'agence Objectif arrive aujourd'hui. Il est 60 personnes réparti comme suite :
 - **25 couples dont cinq couples accompagnés chacun d'un enfant de plus de 7 ans.**
 - 10 singles dont six partageront la même chambre, les autres occuperont des chambres individuelles.

4° Les départs :

- M. Rochdo quitte l'hôtel à 9H00. La note d'hôtel sera réglée dans un mois.
- La 106 quitte l'hôtel à 10H00, il règle les 2/3 de sa note par carte de crédit, le reste en espèces.
- M. Souhail quitte l'hôtel et règle sa note globale par chèque bancaire n° 12U4568

5° Main courante Restaurant :

- L'ensemble des clients ont consommés au restaurant tout en respectant leurs conditions d'arrangement.
- Les encaissements au comptant sont :

Repas du midi :	805. ⁰⁰ DH
Repas du soir :	3 450. ⁰⁰ DH
Cave du midi :	985. ⁰⁰ DH
Cave du soir :	1 258. ⁰⁰ DH

6° Main courante Cafétérie :

- L'ensemble des clients ont consommés au restaurant tout en respectant leurs conditions d'arrangement.

7° Main courante Bar :

- 104 : 200.⁰⁰ DH
 - 205 : 350.⁰⁰ DH
 - 304 : 125.⁰⁰ DH
- Les encaissement au comptant : 15 550.⁰⁰ DH

8° Plein tarif :

- Chambre double : 250.⁰⁰ DH
- Chambre single : 195.⁰⁰ DH
- Lit supplémentaire : 85.⁰⁰ DH pour enfant de plus de six ans
- T.P.T : 5.⁰⁰ DH
- T.S : 10.⁰⁰ DH
- P.D.J : 35.⁰⁰ DH
- Menu : 105.⁰⁰ DH

9° Tarif confidentiel :

- Demi double demi pension : 275.⁰⁰ DH

- Supplément single: 95.⁰⁰ DH
- Lit supplémentaire : 60.⁰⁰ DH pour enfant de plus de six ans.
- T.P.T : 5.⁰⁰ DH
- T.S : 10.⁰⁰ DH
- Gratuité accordée par tranche de 11 pax pour un groupe dépassant 25 membres ; calculée sur la base de la DDDP.

7° Remarques :

- L'agence Objectif Maroc solde son compte par virement bancaire.
- Le client est responsable de la consommation de la totalité de son arrangement. L'hôtel la lui facture.

Cas n° 5 :

Sur la base des renseignements communiqués et en tant que responsable d'hébergement, il vous appartient de tenir le journal auxiliaire de la comptabilisation des ventes de l'hôtel de l a journée du 05 juin 2001.

1. Extrait de la main courante de la veille :

N° Ch.	Pax.		Nationalité	Noms (Date d'arrivée)	Condition	Report	Observations
	A	E					
202	2		Marocain	El kettani (3/6/01)	O.B	10 420. ⁰⁰ DH	Voir remarque
203	1		Allemand	Mueller (T.U.I) (4/6/01)	P.C (L)	17 635. ⁰⁰ DH	
204	2						
205	1		Espagnol	Dijorio (3/6/01)	B.B	7 858. ⁰⁰ DH	Lit supplémentaire. L'enfant à + de 12 ans. Les trois pax sont en D.P
206	2	1			D.P (D)		
212	2		Gabonais	Kawabata (4/6/01)	B.B	4 245. ⁰⁰ DH	
215	1	1	Tunisien	Drissi (3/6/01)	D.P (D)	3 898. ⁰⁰ DH	
219	1		Résident au Maroc	Smith (2/6/01)	O.B	6 279. ⁰⁰ DH	Lit supplémentaire. L'enfant à six ans.
301	1		Brésilien	Pareira	P.C (L)	5 870. ⁰⁰ DH	

2. Etat des débiteurs :

Agences de voyage		Individuels	
Sahara tours	15 500. ⁰⁰	M. Hubert	4 480. ⁰⁰
T.U.I	6 750. ⁰⁰		
American express	5 640. ⁰⁰		

3. Arrivées :

N° Ch.	Pax.		Nationalité	Noms	Condition	Heure d'arrivée	Observations
	A	E					
119	2		Marocain	Hamdaoui	B.B	14 H00	
220	2		Allemand	Lebereger	P.C (L)	12 H00	
222	2	1	Résident	Kaup	D.P	18 H00	Lit supplémentaire. L'enfant à 8ans
404	2	1	Belge	Takadera	O.B	20 H00	Lit supplémentaire
118	2		Français	Dumas	P.C	12 H30	1500. ⁰⁰ DH comme arrhes

4. Départs :

219	M. Smith libère la chambre à 11H00. La direction lui accorde 25% de réduction sur 3 nuits logement. Le client paye sa note par carte Eurocard n° 252535
203/204	M. Mueller libère les chambres à 10H00 après un séjour de 3 nuits. La pension complète est réglée par Voucher de l'agence T.U.I et le reste en espèces (en D.M : 1D.M = 5.859 DH)
212	M. Kawabata libère la chambre à 11H30 et règle la moitié de sa note par chèque bancaire B.M.C.M n° 364512 et l'autre moitié demeure à crédit.
301	M. Pareira libère la chambre à 19H00 et règle sa note par 12 chèques de voyage de 50. ⁰⁰ F.F (cours d'achat : 1.710, cours de vente 1. 825). Le reste de la note est réglée en DH.

5. Rapport du service contrôle recettes :

A la chambre 202 a été inscrit hier par erreur 2 chemises lavées à 18.⁰⁰ DH l'une alors que le bon indiquait la chambre 203.

6. Livre de la cafétéria :

202	2 petits- déjeuners avec un yaourt
219	2 petits-déjeuners avec 2 corn flakes
301	1 petit-déjeuner avec un jus d'orange
212	2 petits-déjeuners
205/206	4 petits-déjeuners avec 1 yaourt
215	1 petit-déjeuner avec un oeuf à la coque
203/204	3 petits-déjeuners

Encaissement au comptant (les clients passants) : 890.⁰⁰ DH

7. Livre du restaurant et de la cave :

N° CH.	Lunch	Cave lunch	Diner	Cave diner
202	2	45. ⁰⁰	2	68. ⁰⁰
205/206	-	-	3	80. ⁰⁰
301	1	25. ⁰⁰	1	30. ⁰⁰
212	-	-	1	40. ⁰⁰
220	2	55. ⁰⁰	2	75. ⁰⁰
118	2	45. ⁰⁰	2	60. ⁰⁰
222	-	-	3	97. ⁰⁰
219	-	-	2	62. ⁰⁰

Encaissement au comptant : 1 500.⁰⁰ DH

8. Bons du bar :

118	2 serero driver
205/206	2 whiskies
404	1 fernet branca

Encaissement au comptant : 2 250.⁰⁰ DH

9. Livre standard :

220	150. ⁰⁰ DH
119	80. ⁰⁰ DH
404	75. ⁰⁰ DH

Encaissement au comptant : 720.⁰⁰ DH

10. Livre conciergerie :

202	190. ⁰⁰ DH (Fleurs)
205	50. ⁰⁰ DH (Taxi)
404	200. ⁰⁰ DH (Billet d'excursion)

11. Remarques :

La chambre 202 de condition aujourd'hui à partir du déjeuner en pension complète pour deux personnes

La comptabilité centrale de l'hôtel nous signale que l'agence Sahara tours a réglé par virement bancaire la totalité de sa dette.

La 301 quitte la chambre tardivement. Dans ce cas, l'hôtel facture le day use (50 % du prix normal de la chambre.

Un groupe de l'agence F.S.T compose de 30 personnes dont 4 singles arrive aujourd'hui et il sera en demi pension pour 4 jours.

12. Les tarifs pratiqués:

Tarifs	
Appartements :	
X	1200. ⁰⁰ DH H.T.V.A
XX	1 700. ⁰⁰ DH H.T.V.A
O.B	1 700. ⁰⁰ DH H.T.V.A
Lit supplémentaire	150. ⁰⁰ DH H.T.V.A
Taxe de promotion touristique	15. ⁰⁰ DH
Taxe de séjour	25. ⁰⁰ DH
<p>N.B : Les chambres aux numéros pairs sont doubles Les chambres aux numéros impairs sont singles</p>	
Petits-déjeuners :	50. ⁰⁰ DH T.T.C
Extra petit-déjeuner :	
Jus d'orange	15. ⁰⁰ DH T.T.C
Œufs	10. ⁰⁰ DH T.T.C
Assiette de fromage	25. ⁰⁰ DH T.T.C
Corn flakes	25. ⁰⁰ DH T.T.C
Yaourt	15. ⁰⁰ DH T.T.C
Tarif agence :	
750. ⁰⁰ DH la demi double demi pension	
Supplément single : 200. ⁰⁰ DH	
Le tarif agence sous-entend toutes les taxes comprises (T.V.A, Taxe de promotion touristique et la taxe de séjour)	
Repas restaurant :	150. ⁰⁰ DH H.T.V.A
Bar : (T.T.C)	
Fernet branca :	65. ⁰⁰ DH
Whisky :	70. ⁰⁰ DH

Serero driver :	95. ⁰⁰ DH
Bénédictine :	95. ⁰⁰ DH

RAPPORT JOURNALIER du 05 juin 2001

Postes	Jour	Cumul
Appartements		78 000. ⁰⁰
Restaurant		96 000. ⁰⁰
Caféterie		32 000. ⁰⁰
Cave du jour		38 400. ⁰⁰
Bar		98 570. ⁰⁰
Blanchisserie		1 587. ⁰⁰
Tel. Fax		4 589. ⁴⁵
Total général		

STATISTIQUES

Chambres	Jour	Cumul mois	Nuitées	Jour	Cumul mois
Plein tarif		160	Plein tarif		280
Tarif réduit		25	Tarif réduit		50
Total général			Total général		
Taux d'occupation			Taux de fréquentation		
Petits-déjeuners	Jour	Cumul mois	Repas	Jour	Cumul mois
Plein tarif		230	Plein tarif		140
Tarif réduit		50	Tarif réduit		50
Total général			Total général		
Prix moyen			Prix moyen		
Taux de captation			Taux de fréquentation		

Position Bacs

Bac présents	Montant	Cumul	Bac débiteurs	Montant
Bac veille			Solde du mois précédent	729 595. ⁶⁵
Chiffre d'affaires			Règlements	
Encaissement			Autres	
Transferts débiteurs			Total bac débiteurs	

Autres				
Total bac présents				

Position Bac général

VISA NIGHT-AUDITOR
FINANICIER

VISA CONTROLE

Travail à faire :

- Tenir le journal auxiliaire des ventes
- Construire un rapport d'activité.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Ouvrage	Auteur (s)	Edition
Rôles et fonctions de l'hôtellerie	S. PERROT	Larose
Pour mieux remplir votre hôtel, utilisez les réseaux commerciaux	Pierre GOUINARD	Editions BPI
Gestion Tome 1 et 2	M.N. BONTOUX, B. CLAUZEL, G. LEJET, F. PIERSON	Editions BPI
Gestion tome 3	T. LAUTARD	Editions BPI
Des vendeurs de pierre aux industriels de la location touristique	G. GUIBILATO	Les cahiers Espace n° 32
Service et gestion des étages- la gouvernante	Y.VAN DE CALSEYDE	EDITIONS BPI
L'accueil hôtelier	P.GOUIRAND	EDITIONS BPI
Hébergement et communication professionnelle	J.F.COATELOU J.HANNEDOUCHE	EDITIONS BPI
Améliorer le rendement de votre hôtel ou le yield management	S.LE GALL	EDITIONS BPI
Développez votre clientèle de groupes tourisme	M.WATKINS	EDITIONS BPI
Gestion hôtelière	J.J.CARIOU M.LEURION T.LAUTARD	EDITIONS BPI
Cas pratiques de gestion hôtelière	F.REY	EDITIONS BPI
Le guide de réceptionnaire	P.BERNARD S.VRAIMAKIS	EDITIONS BPI
Dites-le avec des graphiques	Gene ZELAZNY	InterEditions
Maîtrise des méthodes d'organisation dans l'entreprise	Jean SIMONET	Editions d'organisation

Le management des connaissances dans l'entreprise	J.M. BRUNEAU, J.F. PUJOS	Editions d'organisation
Initiation aux techniques de commercialisation	DIOU	Editions d'organisation
L'avantage concurrentiel	M. PORTER	InterEditions
Les nouveaux tableaux de bord des décideurs	A.FERNANDEZ	EDITION D'ORGANISATION
Pratique de contrôle interne	IFACI	EDITION D'ORGANISATION
Comment utiliser le tableau de bord prospectif ?	R.S.CAPLAN	EDITION D'ORGANISATION
le tableau de bord prospectif	R.S.CAPLAN	EDITION D'ORGANISATION
Le tableau de bord au service de l'entreprise	M.LEROY	EDITION D'ORGANISATION
Méthodes de pratiques de la performance	P.LORINO	EDITION D'ORGANISATION
Comment utiliser le tableau de bord prospectif ?	R.S.CAPLAN	EDITION D'ORGANISATION
le tableau de bord prospectif	R.S.CAPLAN	EDITION D'ORGANISATION
Le tableau de bord au service de l'entreprise	M.LEROY	EDITION D'ORGANISATION
Méthodes de pratiques de la performance	P.LORINO	EDITION D'ORGANISATION
Rédiger les procédures de l'entreprise	A.HENRY	EDITION D'ORGANISATION