

Introduction à



Simulation de gestion hôtelière et de restauration



À propos de Cesim Hospitality

Cesim Hospitality est une simulation interactive consacrée à la gestion d'un hôtel et de son restaurant. Elle permet aux participants de développer leur compréhension du management opérationnel et financier d'un hôtel-restaurant.

La simulation intègre les principales fonctions de la gestion hôtelière : gestion des revenus, canaux de vente, conception du menu, ménage, maintenance, gestion du personnel et achats.

La simulation se déroule sur une plateforme en ligne, qui offre une grande souplesse dans les formats d'animation. La compétition entre équipes rend l'expérience motivante.

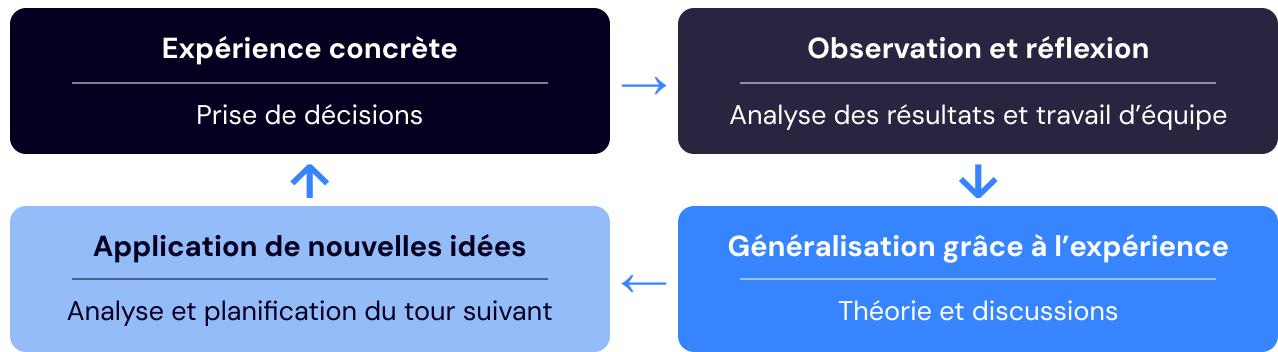
Objectifs pédagogiques

- ✓ Développer la capacité des participants à identifier, analyser et piloter les variables opérationnelles et environnementales qui influencent l'activité d'un hôtel-restaurant.
- ✓ Renforcer une prise de décision fondée sur l'analyse et faire comprendre les effets financiers des décisions opérationnelles, en les reliant aux flux de trésorerie et à la rentabilité.
- ✓ Revoir et approfondir les notions clés du secteur hôtelier et de la gestion d'entreprise, en les appliquant dans un contexte concret.
- ✓ Acquérir une expérience pratique du travail en équipe et de la résolution de problèmes, dans un marché concurrentiel en évolution.

Apprendre par la simulation

Processus d'apprentissage

L'apprentissage repose sur une succession d'expériences, d'analyses et de nouvelles décisions.



Solution en ligne

La simulation est entièrement accessible en ligne, sans installation d'application. Elle peut être utilisée depuis tout ordinateur disposant d'une connexion Internet.

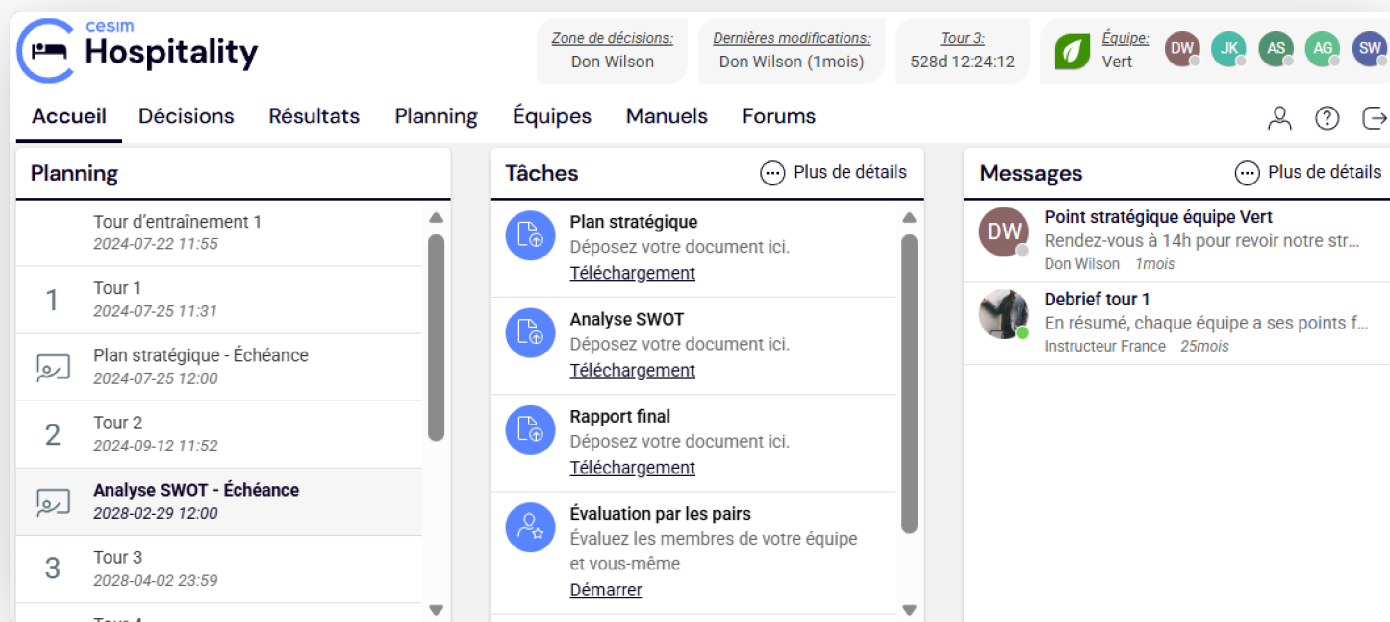
Les membres de l'équipe peuvent travailler à distance. Chaque membre dispose de son propre compte pour préparer des décisions et des scénarios, puis en combiner les résultats avec les autres membres sur la page « Liste des décisions ».

La plateforme comprend également des forums : un forum de session accessible à tous les participants, un forum d'univers et un forum d'équipe réservé aux membres de l'équipe et à leur instructeur.

Structure de l'interface participant

L'interface participant comprend les pages suivantes :

Onglet	Utilisation
Accueil	Informations sur l'équipe et prochaine échéance
Décisions	Prise de l'ensemble des décisions
Résultats	Résultats disponibles après chaque échéance
Planning	Calendrier et échéances des tours
Équipes	Composition des équipes de l'univers
Manuels	Manuel de l'utilisateur, description du cas et documents partagés par l'instructeur
Forums	Échanges au sein de l'équipe, de l'univers et de la session



The screenshot displays the participant interface for 'cesim Hospitality'. The top navigation bar includes the logo and several status indicators: 'Zone de décisions: Don Wilson', 'Dernières modifications: Don Wilson (1mois)', 'Tour 3: 528d 12:24:12', and 'Équipe: Vert' with member avatars (DW, JK, AS, AG, SW). Below the navigation bar, the 'Planning' section shows a list of events: 'Tour d'entraînement 1' (2024-07-22 11:55), 'Tour 1' (2024-07-25 11:31), 'Plan stratégique - Échéance' (2024-07-25 12:00), 'Tour 2' (2024-09-12 11:52), 'Analyse SWOT - Échéance' (2028-02-29 12:00), 'Tour 3' (2028-04-02 23:59), and 'Tour 4'. The 'Tâches' section lists tasks: 'Plan stratégique' (Déposez votre document ici. Téléchargement), 'Analyse SWOT' (Déposez votre document ici. Téléchargement), 'Rapport final' (Déposez votre document ici. Téléchargement), and 'Évaluation par les pairs' (Évaluez les membres de votre équipe et vous-même. Démarrer). The 'Messages' section shows two messages: 'Point stratégique équipe Vert' (Rendez-vous à 14h pour revoir notre str... Don Wilson 1mois) and 'Debrief tour 1' (En résumé, chaque équipe a ses points f... Instructeur France 25mois).

Exemple · Accueil

Organisation de la simulation

Chaque marché de simulation se compose de 2 à 12 équipes, avec 1 à 8 membres par équipe. Le nombre d'univers parallèles n'est pas limité, ce qui permet d'utiliser la simulation quel que soit le nombre de participants.

Toutes les équipes démarrent avec exactement la même situation, avec des parts de marché et des bénéfices similaires. Elles font face aux mêmes conditions de marché pendant toute la simulation.

Les équipes sont en concurrence avec les autres équipes de leur marché, et non avec un ordinateur. Les décisions de chaque équipe influencent les résultats des autres équipes et l'évolution du marché.

Inscription des participants

Création des comptes par Cesim

Pour simplifier la mise en place de la session, Cesim peut créer les comptes des participants ainsi que la structure de la simulation. L'instructeur peut ainsi planifier la session à l'avance et préparer le lancement officiel dans de bonnes conditions.

Cesim a besoin pour cela de l'adresse e-mail, du prénom, du nom, de l'univers et de l'équipe de chaque participant. La répartition par équipe peut être réalisée par l'instructeur ou par Cesim, par ordre alphabétique.

L'instructeur communique également à l'avance le planning de la session, c'est-à-dire les échéances des tours avant lesquelles les participants doivent enregistrer leurs décisions.

Inscription par les participants

1. Les participants se rendent sur www.cesim.com et accèdent à l'inscription en haut à droite. Si l'instructeur leur a transmis un lien direct d'inscription, ils utilisent ce lien.
2. Ils renseignent leur adresse e-mail et les autres informations demandées, puis créent leur compte.
3. Ils saisissent ou confirment le code de session communiqué par l'instructeur.
4. Ils vérifient les informations concernant la session et l'instructeur.
5. Ils rejoignent leur équipe. Dans les sessions comprenant plusieurs univers, ils choisissent aussi leur univers.
6. Ils vérifient l'ensemble des informations et terminent l'inscription.
7. Si un code de licence est demandé, ils saisissent un code valide ou utilisent les options de paiement en ligne.
8. Pour se reconnecter, ils utilisent la connexion en haut à droite de www.cesim.com avec leur adresse e-mail et leur mot de passe.

Déroulement des opérations



Après la présentation, les équipes se familiarisent avec le processus de prise de décisions lors d'un tour d'entraînement. Ses résultats n'ont aucune influence sur les résultats officiels.

L'instructeur détermine le nombre de tours officiels, entre 5 et 12. À l'échéance de chaque tour, le système calcule automatiquement les résultats, puis les résultats et les nouvelles conditions de marché sont disponibles pour le tour suivant.

Important : les décisions ne peuvent plus être modifiées après l'échéance. Si l'équipe n'a pas enregistré ses décisions, le système utilise celles du tour précédent.

Critère de performance

L'objectif principal des équipes est de générer une croissance durable et rentable. Dans Cesim Hospitality, la performance est mesurée par le bénéfice cumulé sur l'ensemble des tours.

L'instructeur peut choisir d'autres critères pour mesurer la performance des équipes.

Prise de décisions

La prise de décisions se fait par tours. Un tour correspond à une période de deux semaines d'activité de l'hôtel.

Au début de la simulation, les résultats de la situation initiale sont disponibles. Ils servent de base aux décisions du tour d'entraînement. Après l'entraînement, la simulation revient à la situation initiale et les décisions sont prises pour le premier tour.

Le manuel de l'utilisateur et la description du cas doivent être lus avant le tour d'entraînement. Les conditions de marché doivent être lues avant chaque tour ; les nouvelles conditions sont disponibles dès l'échéance du tour précédent.

Les décisions sont saisies dans les cases blanches et servent au calcul des résultats. Les estimations sont saisies dans les cases bleues : elles ne déterminent pas les résultats, mais servent, avec les décisions, à établir les budgets. Certaines décisions utilisent des menus déroulants.

Cas : Hôtel Crown Arkadia

Les équipes forment la nouvelle direction de l'Hôtel Crown Arkadia, une entreprise familiale de taille moyenne ouverte depuis près de 40 ans à Arkadia, la plus grande ville du pays. Situé en bord de mer, à côté du quartier d'affaires, l'établissement compte 140 chambres sur quatre étages et un restaurant au dernier étage.

Au début de la simulation, la ville est confinée à la suite d'une épidémie : le tourisme est à l'arrêt et les voyages d'affaires ont fortement baissé. Les préférences des clients évoluent aussi vers la responsabilité sociale et le développement durable. Les propriétaires demandent à la nouvelle direction de viser la rentabilité tout en intégrant ces enjeux. L'hôtel accueille trois segments de clients :

Clientèle de loisirs

Clientèle d'affaires

Clientèle de conférences

Les équipes élaborent et mettent en œuvre la stratégie opérationnelle de l'hôtel. Leur réussite dépend de leur capacité à gérer les revenus et les coûts, à l'hôtel comme au restaurant. Une analyse rigoureuse, une bonne planification et un travail d'équipe coordonné sont les clés du succès.

Modules optionnels

Petit-déjeuner

Ajoute les décisions de prix, de qualité et de personnel du petit-déjeuner.

ESG

Ajoute des décisions environnementales, sociales et de gouvernance dans plusieurs fonctions de l'hôtel, ainsi qu'un rapport de développement durable.

Interface participant et outils de l'instructeur

Interface participant

Les participants disposent d'un outil de décision pour tester différents scénarios et analyser l'effet de leurs décisions et de leurs prévisions. La simulation génère aussi des rapports pour évaluer leur performance par rapport aux équipes concurrentes.

- Pages de décisions
- Conditions de marché : informations générales sur le tour en cours
- Prévisionnel financier : revenus et coûts calculés automatiquement à partir des décisions et des estimations
- Rapports sur les résultats opérationnels et financiers des tours précédents
- Forums pour échanger avec les autres membres de l'équipe, les autres participants et les instructeurs
- Informations sur les équipes, paramètres, planning et autres fonctions administratives

Outils de l'instructeur

Sessions

- Création et administration des sessions (déplacer des participants entre équipes, supprimer des participants)
- Planification (échéances des tours, etc.)
- Accès aux logs et aux indicateurs
- Accès à l'espace de chaque membre d'une équipe

Suivi des équipes

- Aperçu des résultats
- Analyses
- Logs des décisions

Scénarios

Modification des paramètres et du cas.

Documents et forums

L'instructeur partage des documents avec les participants et communique avec eux via les forums d'équipe, de session et d'univers.

Décisions

Réception

La réception couvre l'accueil et le service commercial.

- Priorité du chef de réception
- Effectif de la réception, en semaine et le week-end
- Tarifs des chambres (dernière minute, sans réservation, affaires, « early bird »), pour le tour en cours, le prochain tour et dans 2 tours, en semaine et le week-end
- Offres promotionnelles
- **ESG** collecte des données et certification

Petit-déjeuner (optionnel)

- Prix
- Niveau de qualité
- Effectif du petit-déjeuner, en semaine et le week-end

Restaurant

Le restaurant se divise entre la cuisine et la salle.

- Effectif : personnel de cuisine en semaine et le week-end ; personnel de salle ajustable rapidement grâce à la sous-traitance
- Sélection des plats par matière première, mode de préparation et temps de finition
- Tarifs et estimations des ventes
- Boissons : sélection limitée ou large
- Produits frais, semi-élaborés ou surgelés
- Disposition des tables : serrée ou spacieuse
- Priorité du responsable

Décisions

Ménage

Le ménage couvre le nettoyage et le rangement des chambres et des autres espaces, la blanchisserie, le jardin et l'arrosage des plantes. La tâche la plus lourde est le nettoyage quotidien des chambres.

- Niveau de prestation visé, d'acceptable à luxueux
- Type de ménage utilisé
- **ESG** produits d'accueil en chambre
- **ESG** décisions détaillées sur la sous-traitance
- Priorité de la gouvernante générale
- Gestion de la charge de travail
- Zones prioritaires et niveau de qualité général

Maintenance

La maintenance entretient les installations, effectue les réparations et pilote les projets de rénovation.

- Priorités : installations, types de problèmes ou projets à traiter en premier
- Priorité du responsable de la maintenance
- **ESG** amélioration de l'efficacité énergie, eau et déchets

Ressources humaines

- Priorité du directeur de l'hôtel
- **ESG** politiques sociales
- Rémunération du personnel, primes comprises
- Formation du personnel par des formateurs externes (les priorités du personnel clé incluent aussi des options de formation)
- Effectif visé et niveau de compétence des nouvelles recrues par catégorie de personnel : avec la rotation et la rémunération, ils déterminent les besoins de recrutement et de formation. La rémunération et les exigences de compétence déterminent la disponibilité du personnel.
- Recours à du personnel d'appoint selon les besoins

Achats, ESG et prévisionnel

Achats

Les achats, gérés dans l'onglet « Achats » de la page Restaurant, couvrent les matières premières, les boissons et les consommables des chambres.

- Quantités à acheter
- En cas d'achat insuffisant, le manque est comblé à un coût plus élevé
- En cas d'achat trop important, une partie peut être perdue
- **ESG** sélection des fournisseurs (onglet « Fournisseurs »)

Décisions ESG (module optionnel)

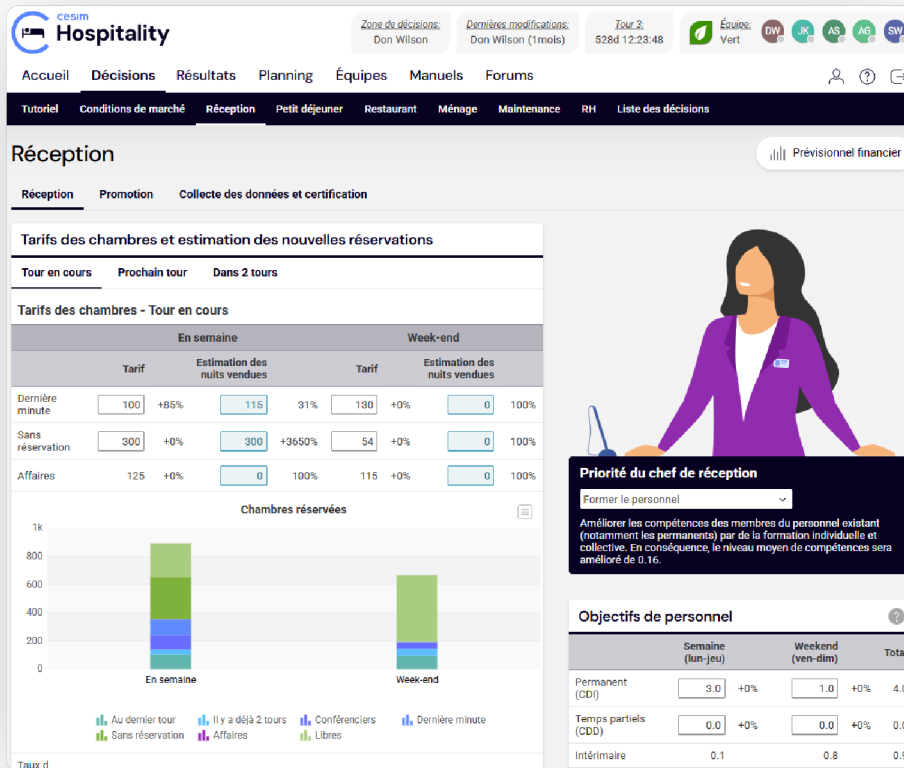
Lorsque le module ESG est activé, des décisions environnementales, sociales et de gouvernance s'ajoutent dans plusieurs fonctions :

Fonction	Décision ESG
Réception	Collecte des données et certification
Ménage	Produits d'accueil en chambre ; sous-traitance détaillée
Maintenance	Efficacité énergie, eau et déchets
Ressources humaines	Politiques sociales
Achats	Sélection des fournisseurs
Résultats	Rapport de développement durable, politiques de l'entreprise comprises

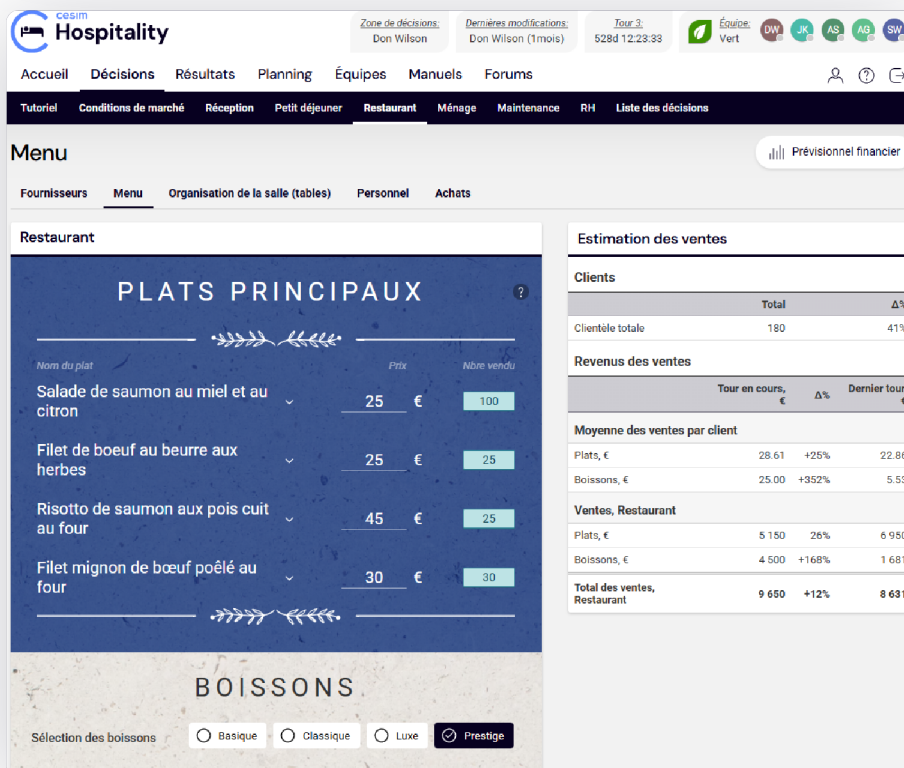
Prévisionnel financier

Le prévisionnel financier, accessible en haut à droite de la page, comprend le compte de résultat, le bilan et les ratios. Les chiffres du tour en cours se mettent à jour au fil des décisions ; les chiffres réels du tour précédent sont affichés à droite.

Décisions



Exemple · Décisions · Réception



Exemple · Décisions · Restaurant · Menu

Liste des décisions

La page « Liste des décisions » présente côte à côte les décisions de chaque membre. Le bouton « Enregistrer en tant que décisions de l'équipe » copie les décisions d'un membre dans la colonne de l'équipe. À l'échéance, le système utilise la colonne de l'équipe pour calculer les résultats.

Le bouton « Consulter » permet de modifier directement les décisions de l'équipe, ou d'accéder à la zone de décisions d'un autre membre. Le bouton « Importer » copie les décisions d'un autre membre dans sa propre zone. Si aucune décision n'est enregistrée pour un tour, le système utilise celles du tour précédent.



Zone de décisions: Don Wilson

Dernières modifications: Don Wilson (1mois)

Tour 3: 528d 12:23:20

Équipe: Vert
DW JK AS AG SW

Accueil Décisions Résultats Planning Équipes Manuels Forums

Tutoriel Conditions de marché Réception Petit déjeuner Restaurant Ménage Maintenance RH Liste des décisions

Liste des décisions

Tour 3
Légende:

Équipe

Zone de décisions actuellement sélectionnée

Décision modifiée

	Vert	Don Wilson	Jesse Kelly	Ada Stewart	Allen Garcia	Sherri Ward
Allez dans une zone de décisions pour prendre des décisions ou les réexaminer. Lors de votre connexion, votre propre zone sera sélectionnée par défaut.						
Entrer dans la zone de prise de décisions	Consulter	Consulter	Consulter	Consulter	Consulter	Consulter
Enregistrer en tant que décisions de l'équipe		Enregistrer en tant que décisions de l'équipe	Enregistrer en tant que décisions de l'équipe	Enregistrer en tant que décisions de l'équipe	Enregistrer en tant que décisions de l'équipe	Enregistrer en tant que décisions de l'équipe
Importer vers ma zone de décision	Importer		Importer	Importer	Importer	Importer
Les résultats de votre budgétisation basés sur vos estimations et décisions.						
Résultat net (€)	56 088	55 188	78 619	79 253	78 619	12 422
Variation du CA (%)	87.9	92.3	38.9	31.3	38.9	89.6
Tarifs des chambres						
En semaine						
Sans réservation	300	300	300	300	300	300
Dernière minute	100	100	54	54	54	100
Prochain tour	130	130	105	105	105	105
Dans 2 tours ("early bird")	120	100	120	120	120	120
Week-end						
Sans réservation	54	54	54	54	54	54

Exemple · Liste des décisions

Résultats

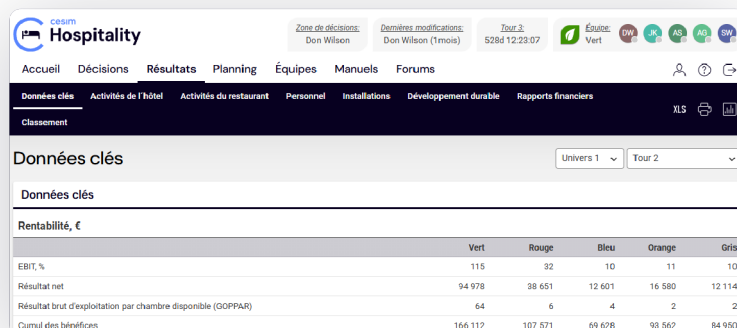
Après chaque tour, le système génère les résultats de toutes les équipes d'un même univers :

Rapport	Contenu
Données clés	Vue d'ensemble des principaux chiffres
Activités de l'hôtel	Satisfaction client, personnel, prix et ventes, petit-déjeuner, image et promotions
Activités du restaurant	Ventes, clientèle et satisfaction du restaurant
Personnel	Statistiques détaillées par fonction
Installations	Satisfaction liée aux installations
Développement durable	Rapport ESG, politiques de l'entreprise comprises
Rapports financiers	Compte de résultat, bilan, trésorerie et ratios
Classement	Comparaison des équipes selon le critère de performance

Les résultats renseignent sur les ventes, les opérations et la situation financière de l'équipe, et permettent de se comparer aux autres équipes du marché.

Effets des décisions

- Résultats immédiats, visibles après le tour : par exemple le taux d'occupation et le chiffre d'affaires total.
- Effets à long terme sur les tours suivants : par exemple le niveau de compétence du personnel.
- Réussite cumulée au regard du critère de performance, comme la rentabilité du capital des propriétaires dans le temps.
- Effets sur les autres équipes de l'univers : par exemple, des prix bas attirent des clients qui seraient allés chez un concurrent.
- Réactions des concurrents : si une stratégie fonctionne bien pour une équipe, les autres équipes ont tendance à l'imiter, ce qui renforce la concurrence.



Rentabilité, €	Vert	Rouge	Bleu	Orange	Gris
EBIT, %	115	32	10	11	10
Résultat net	94 978	38 651	12 601	16 580	12 114
Résultat brut d'exploitation par chambre disponible (GOPPAR)	64	6	4	2	2
Cumul des bénéfices	166 112	107 571	69 028	93 562	84 950

Exemple · Résultats · Données clés

Catalogue de Business Games Cesim

Les Business Games Cesim utilisent une plateforme en ligne permettant aux instructeurs de gérer leurs sessions depuis un navigateur, où qu'ils se trouvent.



Cesim Global Challenge

Stratégie et commerce international



Cesim Service

Management des services et gestion de PME



Cesim Project

Gestion de projet



Cesim Firm

Gestion opérationnelle et financière



Cesim Marketing

Stratégie marketing et gestion commerciale



Cesim Hospitality

Gestion hôtelière et restauration



Cesim Bank

Gestion d'une banque



Cesim Power

Gestion d'un producteur-fournisseur d'électricité



Cesim Connect

Gestion des services Télécoms



Cesim Retail

Gestion de magasins de vente au détail



Cesim Dealership

Gestion d'une concession automobile



Cesim Invest

Pilotage d'une société d'investissement



Cesim Stocks

Gestion d'un portefeuille d'actions et d'obligations

Simulations sur mesure

Des simulations peuvent être adaptées aux besoins spécifiques d'un cours ou d'une formation. Exemples : sidérurgie, emballage, gestion immobilière, audiovisuel public et fabrication en sous-traitance.

cesim.com/fr | contact@cesim.com