

SAVOIRS ASSOCIÉS

FRANÇAIS

(Arrêté du 30 mars 1989)

Objectifs et contenus

Le but de l'enseignement du français dans les sections de techniciens supérieurs est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle.

Cette communication suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression écrite et orale. Cette maîtrise suppose, à son tour, une connaissance suffisante de la langue (vocabulaire et syntaxe) et une aptitude à l'analyse et à la synthèse qui permette de saisir avec exactitude la pensée d'autrui et d'exprimer la sienne avec précision.

Au but ainsi défini doivent concourir les exercices variés que l'on peut pratiquer avec des étudiants : exposés oraux, analyse et résumé d'un texte, comparaison de textes plus ou moins convergents ou opposés, étude logique d'une argumentation, constitution et analyse d'une documentation, composition d'un essai à partir de textes ou de documents, rédaction d'une lettre, d'un rapport, d'un compte rendu ou d'une note, etc.

Le choix des textes et documents d'études est laissé à l'initiative du professeur qui s'inspirera des principes suivants :

- les textes et documents d'études seront adaptés au niveau et aux besoins des étudiants, le souci d'efficacité pédagogique passant avant toute autre considération. On choisira des textes, littéraires ou non littéraires, qui présentent les qualités de précision, de correction et de logique que l'on veut développer chez les élèves eux-mêmes. Si l'on est amené à utiliser des documents d'une forme contestable, on les soumettra à une critique appropriée ;

- le choix des textes s'inspirera du souci de développer la curiosité des étudiants dans le sens d'une culture générale ouverte sur les besoins et les problèmes du monde moderne, soit recherche désintéressée orientée vers la littérature et les arts, soit initiation à quelques problèmes psychologiques, moraux, sociaux, économiques de la société d'aujourd'hui. On évitera que cette initiation, qui devrait répondre aux questions posées par les élèves eux-mêmes, n'aboutisse à un cours magistral ;

- dans le choix des thèmes, textes et documents étudiés, comme dans celui des exercices faits en classe, le professeur tiendra compte de la vocation professionnelle de ses étudiants et de la nature des épreuves auxquelles ils doivent satisfaire dans le domaine technologique.

Capacités et techniques

Cette annexe se présente sous la forme d'un répertoire des capacités et des techniques dont la maîtrise constitue l'objectif de l'enseignement du français dans ces sections. Il comprend une analyse de certaines des compétences par lesquelles se caractérisent ces capacités et ces techniques, un recueil des situations dans lesquelles il est possible d'acquérir, d'exercer et d'évaluer ces compétences, un recensement de critères spécifiques d'évaluation.

La définition des capacités et des techniques résulte d'une analyse empirique mais largement éprouvée des activités de communication et d'expression. Il existe bien évidemment entre elles des recouvrements et des interactions que l'enseignement doit naturellement prendre en compte.

Au surplus, les « compétences caractéristiques » ne recouvrent pas nécessairement toute l'étendue théorique du champ contenu dans l'intitulé de la capacité ou de la technique. Elles sont énumérées dans la perspective précise de l'enseignement du français dans les sections de techniciens supérieurs. Elles impliquent à la fois des savoirs et des savoir-faire.

Les situations proposées sont des situations de formation. Certaines d'entre elles peuvent servir de supports à une évaluation.

On y retrouvera aisément des exercices d'apprentissage et des types d'épreuves d'examen bien connus ; d'autres suggèrent des renouvellements.

Il est évident que les « situations possibles » ne constituent pas un catalogue exhaustif ou impératif. Elles ne définissent pas non plus un itinéraire obligé, mais il importe de rappeler qu'une progression bien étudiée ne suppose pas réalisables d'emblée les épreuves imposées pour la délivrance du diplôme et au niveau requis en fin de formation.

Ces situations se différencient selon l'importance des savoirs nécessaires et la complexité des compétences requises.

Beaucoup d'entre elles nécessitent la mise en œuvre de plusieurs capacités. Dans la pratique de la classe, il importe de préciser l'objectif qui leur est assigné et par conséquent la capacité dominante qui est visée ou évaluée.

Les critères d'évaluation ne préjugent pas de la forme que revêt l'évaluation. Ils sont applicables à des exercices d'apprentissage (évaluation formative), à des épreuves ponctuelles d'examen selon la réglementation en vigueur en formation initiale, à la délivrance d'unités capitalisables en formation continue. Ils ne sont pas tous également possibles ou utiles dans toutes les situations ; certains revêtent une importance particulière dans certaines sections.

Ainsi explicités, ces critères peuvent favoriser une évaluation objective et aboutir à une meilleure harmonisation des résultats.

En désignant des objectifs précis, en y associant des critères d'évaluation, ce référentiel peut orienter un parcours de formation.

Il offre aux formateurs et aux étudiants ou aux stagiaires les éléments d'un contrat.

Mais chaque professeur de français conserve la responsabilité de définir son projet, c'est-à-dire de déterminer des priorités, d'arrêter des choix et d'organiser une progression. Il prend en charge, pour sa discipline et selon les horaires dont il dispose, les exigences professionnelles propres aux sections où il enseigne et répond aux besoins recensés chez ses étudiants ou ses stagiaires. Il n'oublie pas que ceux-ci sont des citoyens et des hommes appelés à progresser et qui doivent continuer d'acquérir les moyens de la réflexion, de la communication et de l'action.

CAPACITÉ A

Communiquer oralement

Compétences caractéristiques

Être capable de :

1. Connaître et respecter les conditions préalables et indispensables à toute communication orale (attention, écoute, disponibilité, etc.).
2. Mémoriser et restituer par oral un message écrit ou oral.
3. Reformuler un message oral.
4. Se fixer un ou des objectifs et le (ou les) faire connaître.
5. Choisir, ordonner, structurer les éléments de son propre message.
6. Produire un message oral :
 - en fonction d'une situation de communication donnée ;
 - en respectant le sujet, les données du problème, le ou les objectifs fixés ;
 - en tenant compte du destinataire.
7. Recentrer le sujet de discussion ou le thème d'un débat.

Situations possibles

Auditoire familier ou non

1. Avec ou sans support présent :

- 1.1. formulation de consignes
- 1.2. questionnement à des fins d'information
- 1.3. communication téléphonique
- 1.4. entretien
- 1.5. réponse argumentée à une demande
- 1.6. restitution d'un message, reformulation personnalisés d'un message
- 1.7. prise de parole

- 1.8. exposé bref, entretien, préparés en temps limité ; exposé (seul ou à plusieurs)
- 1.9. débat

2. Avec support présent :

- 2.1. commentaire d'images isolées ou en suite
- 2.2. commentaire de documents non textuels (organigramme, tableau de statistiques, schéma, graphique, diagramme, etc.)
- 2.3. revue de presse
- 2.4. rapport
- 2.5. présentation et soutenance d'un dossier

3. Sans support présent :

- 3.1. compte rendu d'un événement dans l'entreprise, d'une visite de chantier, d'une réunion, d'un spectacle
- 3.2. prise de parole, discussion
- 3.3. jeu de rôles, simulation d'entretien

Critères d'évaluation

1. Adaptation à la situation :

maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectif.

2. Adaptation au destinataire :

- 2.1. choix des moyens d'expression appropriés (images, exemples, répétitions volontaires, usage du métalangage, formules de relations sociales, etc.)
- 2.2. prise en compte du discours et de l'attitude de l'interlocuteur (écouter, saisir les nuances, reformuler, s'adapter).

3. Organisation du message :

- 3.1. unité de sens (en rapport direct avec le sujet et la situation)
- 3.2. structure interne (déroulement chronologique, articulation logique, progression appropriée à l'objectif visé)

4. Contenu du message :

- 4.1. intelligibilité du message
- 4.2. précision des idées
- 4.3. pertinence des exemples
- 4.4. valeur de l'argumentation
- 4.5. netteté de la conclusion

TECHNIQUE ζ

La langue orale

Compétences caractéristiques

Être capable de :

1. Se faire entendre.
2. Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation.
3. Choisir et maîtriser le registre de langue approprié.
4. Utiliser un vocabulaire précis et varié.
5. Construire un message oral qui n'utilise les phatèmes (*) qu'avec sobriété.
6. Produire un message oral dont les éléments forment des productions achevées (**).

Situations possibles

1. Les mêmes que pour la capacité A.

2. Certains exercices spécifiques pour apprendre à :

- 2.1. poser sa voix, articuler, contrôler le débit, varier l'intonation
- 2.2. maîtriser le regard, les gestes, les mimiques
- 2.3. utiliser l'espace
- 2.4. respecter les contraintes de temps

Critères d'évaluation

1. Présence

- 1.1. voix (articulation, débit, volume, intonation)
- 1.2. regard
- 1.3. attitude
- 1.4. utilisation des documents
- 1.5. spontanéité de la formulation (distance par rapport au message écrit)

2. Langue

- 2.1. registre (familier, courant, soutenu) adapté à la situation de communication et à l'auditoire
- 2.2. lexicque (précision, variété, emploi des phatèmes, etc.)
- 2.3. structure syntaxique (phrases simples ou complexes, achevées ou non, etc.).

(*) Phatème : mot ou expression servant à établir ou à maintenir la communication orale ; par exemple, «allo», «n'est-ce pas?», «d'accord», etc.

(**) En tenant compte de certaines spécificités de la langue orale.

CAPACITÉ B

S'informer - se documenter

Compétences caractéristiques

Être capable de :

1. Rechercher, c'est-à-dire :

- 1.1. maîtriser les outils et les techniques documentaires usuels
- 1.2. établir une problématique de la recherche envisagée
- 1.3. réduire un axe de recherche à des notions et à des mots clés
- 1.4. fixer l'ordre des opérations documentaires

2. Trier et traiter, c'est-à-dire :

- 2.1. identifier le support de l'information et en apprécier la pertinence
- 2.2. repérer une information dans un ensemble organisé ou non
- 2.3. sélectionner, selon un ou plusieurs critères, une information, une documentation
- 2.4. analyser, classer, ordonner informations et documents en fonction d'objectifs explicités
- 2.5. relativiser les informations en fonction de leur environnement (contextes et connotations)
- 2.6. préparer une conclusion

Situations possibles

Toute situation de recherche, de tri et de traitement d'informations (écrites, orales, visuelles) sur des ensembles organisés ou non.

1. Recherche méthodique sur un ensemble de notions à coordonner (par exemple, dans des dictionnaires, des encyclopédies).
2. Dépouillement et sélection d'informations en fonction d'une problématique.
3. Recherche d'exemples ou d'illustrations documentaires pour argumenter un point de vue (par exemple, en vue d'un exposé, d'un texte écrit).
4. Étude des effets « texte-image » sur l'information (à partir de la publicité, par exemple).
5. Élaboration d'une fiche de description analytique, critique (par exemple, sommaire d'un dossier).
6. « Relevé de conclusions » à partir de documents contradictoires.
7. Constitution d'un dossier.
8. Synthèse de documents de nature, d'époques, de points de vue différents.

Critères d'évaluation

1. Adéquation de la méthode de recherche à la situation.
2. Pertinence des choix opérés.
3. Cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments).
4. Pertinence des conclusions en fonction des documents de référence.

CAPACITÉ C

Appréhender un message

Compétences caractéristiques

Être capable de :

1. S'interroger pour :

- 1.1. prendre en compte les caractères spécifiques du code (écrit, oral, iconique, gestuel) ou des codes employés)
- 1.2. reconnaître le statut du texte (genre, tonalité, destinataire)
- 1.3. situer le message dans ses contextes (historique, linguistique, référentiel, idéologique, etc.)
- 1.4. discerner les marques d'énonciation
- 1.5. distinguer les éléments fondamentaux du message
- 1.6. percevoir les effets de sens dus au langage (ambiguïtés, connotations, figures de style, etc.)
- 1.7. mettre en relation les éléments d'un même ensemble ou des éléments appartenant à des ensembles différents
- 1.8. découvrir le système ou les systèmes de cohérence d'un message (chronologique, logique, symbolique, etc.)

2. Rendre compte de la signification globale d'un message.

3. Restructurer un message à partir d'éléments donnés.

Situations possibles

1. Lecture silencieuse d'un ou de plusieurs textes.
2. Étude comparée de textes.
3. Audition d'un message oral (revue de presse, exposé, discours argumenté, etc.).
4. Lecture d'images fixes isolées ou en séquences, lecture de films.
5. Lecture de documents écrits non textuels (organigramme, tableau de statistiques, schéma, graphique, diagramme, etc.).

Critères d'évaluation

Selon les situations :

1. Pertinence dans le relevé des éléments fondamentaux du message (exemples : idées, formes, structures, etc.) définis selon son ou ses système(s) de cohérence.
2. Exactitude, précision, cohérence dans l'analyse et la mise en relation de ces éléments.
3. Interprétation justifiée des moyens mis en œuvre dans le message (registre de langue, syntaxe, structure, système des connotations, figures, etc.).
4. Mise en perspective du message par rapport à son ou à ses contexte(s).
5. Fidélité à la signification globale du message.

CAPACITÉ D

Réaliser un message

Compétences caractéristiques

Être capable de :

1. Reconnaître les éléments constitutifs d'une situation de communication, notamment le destinataire.
2. Recenser les données d'un problème.
3. Se fixer des objectifs avant de formuler ou de rédiger un message (informer, expliquer, justifier, réfuter, convaincre, persuader).
4. Rassembler des éléments d'information et des moyens d'argumentation.
5.
 - 5.1. élaborer une idée à partir d'un fait, d'un exemple, d'un document
 - 5.2. développer des idées à partir d'une notion, d'une question, d'une idée donnée
 - 5.3. illustrer une idée à l'aide d'exemples, de citations, etc.
6. Organiser les données et les idées en fonction des objectifs retenus.
7. Choisir les moyens d'expression appropriés à la situation et au destinataire.
8. Nuancer, relativiser, si besoin, l'expression de sa pensée.
9. Donner, si besoin, un tour personnel à un message.

Situations possibles

Toutes les situations qui permettent la création d'un message, avec ou sans implication de l'émetteur, notamment :

1. Réponse à une demande, à une question.
2. Préparation d'un questionnaire.
3. Correspondance professionnelle, administrative.
4. Compte rendu d'un événement dans l'entreprise, d'une visite de chantier, d'une réunion, d'un spectacle.
5. Résumé.
6. Rapport.
7. Synthèse de documents.
8. Discours argumenté :
 - 8.1. exposé bref, entretien, préparés en temps limité avec ou sans support présent
 - 8.2. exposé (seul ou à plusieurs)
 - 8.3. commentaire de textes, développement composé, essai, etc.
9. Présentation et soutenance d'un dossier.

Critères d'évaluation

1. En toute situation :

- 1.1. compréhension du message par le destinataire
- 1.2. présentation matérielle adaptée au type de message
- 1.3. présence et exactitude des informations, des données, des notions requises par le sujet traité
- 1.4. organisation et cohérence du message
 - 1.4.1. unité de sens (en rapport direct avec le sujet et la situation)
 - 1.4.2. structure interne (déroulement chronologique, articulation logique, progression adaptée à l'objectif visé)

2. Selon les situations :

- 2.1. efficacité du message (densité du propos, netteté de la conclusion, etc.)
- 2.2. implication ou non de l'émetteur (attendue dans un rapport, proscrite dans un résumé, par exemple)
- 2.3. exploitation opportune des références culturelles, de l'expérience personnelle
- 2.4. originalité de l'écriture, du contenu

CAPACITÉ E

Apprécier un message ou une situation

Compétences caractéristiques

Être capable de :

1. Apprécier les données d'une situation vécue (événement, conduite, débat, etc.).
2. Évaluer l'intérêt, la pertinence, la cohérence, la portée d'un message (y compris de son propre message) ou de certains de ses éléments.
3. Justifier son point de vue.
4. Établir un bilan critique.

Situations possibles

1. Formulation d'un jugement critique après lecture, étude, audition, observation (voir situations évoquées en A, B, C, D).
2. Auto-évaluation.

Critères d'évaluation

1. En toute situation :

- 1.1. choix motivé et utilisation judicieuse des éléments de la situation ou du message examinés :
 - distinction entre l'essentiel et l'accessoire
 - recul par rapport au message ou à la situation
 - mise en perspective des éléments retenus
 - jugement critique
- 1.2. pertinence des arguments logiques et hiérarchisation de ces arguments

2. En situation d'auto-évaluation :

perception juste de l'effet produit sur autrui, de la valeur de sa prestation par rapport aux exigences requises.

TECHNIQUE B

La langue à l'écrit

Compétences caractéristiques

1. Rédiger un message dont la graphie soit lisible.
2. Maîtriser le lexique, la morphologie, l'orthographe, la syntaxe.

3. Produire un message où la ponctuation, les représentants (*) et les relations soient corrects.
4. Écrire un texte conformément aux exigences requises par la situation.

Situations possibles

1. Les situations de production de message écrit évoquées en D.
2. Certains exercices spécifiques pour apprendre à respecter les contraintes de la langue écrite (notamment en matière de syntaxe, d'orthographe, de ponctuation, de lexique).

Critères d'évaluation ()**

Ces critères sont définis par les compétences caractéristiques énumérées ci-dessus.

**FICHE D'ÉVALUATION
(à titre indicatif)**

Nom :		Français – BTS :											
Prénom :													
A	Communiquer oralement												
ζ	Technique de la langue orale												
B	S'informer Se documenter												
C	Appréhender le message												
D	Réaliser un message												
E	Apprécier un message ou une situation												
β	Technique de la langue à l'écrit												

(B.O. n° 21, 25 mai 1989)

(*) Représentants : mots qui renvoient à des références contextuelles : pronoms (personnels, démonstratifs, possessifs, relatifs, indéfinis), adjectifs (démonstratifs, possessifs, indéfinis), adverbes (exemples : aussi, inversement, etc.).

(**) Ces critères revêtent une importance toute particulière pour les B.T.S. du secteur tertiaire.

LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES

Langue vivante étrangère A

Langue vivante étrangère B

Langue vivante étrangère C (facultatif)

Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : allemand, anglais, arabe littéral, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu moderne, islandais, italien, japonais, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, russe et suédois.

Une note de service pourra ultérieurement enrichir cette liste.

Le choix de la langue anglaise est obligatoire en langue vivante étrangère B.

L'enseignement des langues vivantes étrangères en section de techniciens supérieurs hôtellerie-restauration est nécessairement orienté vers les besoins professionnels.

Les recommandations formulées pour la classe de mise à niveau relativement à l'évaluation sont à prendre en compte, de même que l'orientation pratique et concrète à donner à l'enseignement.

On exigera des étudiants un effort particulier pour améliorer la compréhension de la langue parlée, dans la diversité de ses accents, en anglais particulièrement (formes britanniques, américaines, canadiennes, australiennes, etc.) et la production orale, compétences indispensables à acquérir pour travailler au contact de la clientèle étrangère et pour envisager la mobilité dans le déroulement de la carrière. La télévision, le magnétoscope, le laboratoire de langues sont appelés à jouer un rôle essentiel dans cette formation, dans le cadre du cours ou d'une utilisation en libre-service à laquelle il conviendra d'initier les étudiants.

L'étude de textes, de revues spécialisées propres à la profession, l'incitation à la lecture intensive, rapide, favoriseront l'acquisition du vocabulaire relatif aux métiers de la production culinaire des produits de restauration, de leur présentation et de leur vente. L'aptitude à lire vite et bien permettra ultérieurement une adaptation à l'évolution de la profession.

La rédaction des lettres commerciales traitant des problèmes les plus courants de la profession (demandes de renseignements, établissements de devis, correspondances avec les agences étrangères, réclamations et suites à donner, etc.) fera l'objet d'un travail suivi tout au long des études.

L'enseignement s'appuiera donc, pour répondre à ces exigences, sur des activités diversifiées : exposés rapides, conversations improvisées, prises de notes, rédactions ou contractions de textes, comptes rendus, etc. toujours en situation. La collaboration d'un assistant étranger, l'utilisation des technologies modernes, la prise en compte de l'environnement et de ses possibilités en matière de langues vivantes étrangères seront des aides précieuses. Permettre à l'étudiant de jouer un rôle plus actif et plus autonome dans son apprentissage des langues vivantes étrangères est le garant de progrès ultérieurs.

ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE

– ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET TOURISTIQUE

– DROIT

– ÉCONOMIE D'ENTREPRISE

Annexe de l'arrêté du 4 mai 2001

Annexe

RÉFÉRENTIEL D'ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET TOURISTIQUE

Le programme de formation comprend à la fois un contenu à caractère méthodologique et un contenu à caractère notionnel.

Les compétences d'ordre méthodologique visées par la formation et évaluées au BTS seront développées tout au long des deux années ; leur acquisition est étroitement imbriquée à celle des savoirs et suppose une démarche pédagogique valorisant la mise en situation de l'étudiant.

Le programme dans son champ notionnel prévoit des thèmes d'étude. Ceux-ci se situent à l'issue d'une ou de plusieurs parties du programme. Ils visent deux objectifs :

- organiser les notions autour d'une problématique,
- amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.

L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

L'enseignement de l'économie est assuré en cohérence avec les enseignements de spécialité.

La présentation linéaire du référentiel n'impose pas un respect de l'ordre proposé.

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

CONTENUS	COMPÉTENCES
Les langages économiques La documentation économique L'analyse d'une situation économique	<ul style="list-style-type: none">– Maîtriser le vocabulaire économique, éclairer les concepts par référence aux théories.– Rechercher et exploiter une documentation économique.– Apprécier les limites des indicateurs économiques et statistiques.– Repérer les faits, les idées principales d'un texte, retrouver les enchaînements d'idées et les argumentations.– Choisir une problématique pertinente.– Construire une argumentation structurée.– Rédiger une synthèse.

CHAMP NOTIONNEL

Référentiel de la classe de mise à niveau ou acquis des élèves ayant préparé le baccalauréat technologique hôtellerie

Les fondements de la connaissance économique

CONTENUS	COMPÉTENCES
L'économie et son domaine Le circuit économique	<ul style="list-style-type: none">– Présenter l'objet de la science économique.– Présenter les agents économiques et leurs opérations.– Souligner les grandes fonctions économiques : production, répartition, consommation.

Les fonctions économiques

CONTENUS	COMPÉTENCES
La production La production marchande et non marchande	<ul style="list-style-type: none"> – Définir la valeur ajoutée et les principaux agrégats de la comptabilité nationale. – Distinguer les notions de production marchande et non marchande.
Le travail	<ul style="list-style-type: none"> – Expliquer la notion de capital humain. – Définir la productivité du travail.
Le capital et le progrès technique	<ul style="list-style-type: none"> – Définir les notions de capital et d'investissement. – Définir la productivité du capital. – Mettre en évidence le poids de l'investissement immatériel. – Analyser le rôle du progrès technique sur la production et sur l'utilisation des facteurs de production.
Le système productif	<ul style="list-style-type: none"> – Définir les notions de secteurs et de branches d'activité. – Repérer le niveau de concentration – Mettre en évidence l'internationalisation de la production
La répartition Les revenus primaires et la redistribution	<ul style="list-style-type: none"> – Définir les notions de revenus primaires. – Identifier le rôle des administrations publiques dans la redistribution.
La consommation et l'épargne Les déterminants de la consommation et de l'épargne	<ul style="list-style-type: none"> – Montrer la répartition du revenu entre la consommation et l'épargne. – Analyser la structure de la consommation et son évolution. – Identifier les déterminants de la consommation.
L'agent économique : entreprise	<ul style="list-style-type: none"> – En prenant appui sur le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, identifier les entreprises de ce secteur et leurs fonctions économiques.

Référentiel première année du BTS hôtellerie-restauration

I - Rappels sur les fondements de la connaissance économique

CONTENUS	COMPÉTENCES
L'économie et son domaine Le circuit économique et les fonctions économiques	<ul style="list-style-type: none"> – Rappeler l'objet de la science économique. – Identifier les agents économiques et leurs opérations. – Rappeler les grandes fonctions économiques : production, répartition, consommation.
Thème de révision : L'évolution et les transformations du comportement des consommateurs	

II - Le financement de l'économie

CONTENUS	COMPÉTENCES
Les fonctions de la monnaie Les mécanismes de création monétaire La masse monétaire et ses contreparties Les circuits de financement et le système monétaire et financier	<ul style="list-style-type: none">– Identifier les fonctions de la monnaie.– Présenter les différentes opérations et les agents à l'origine de la création monétaire.– Présenter schématiquement les agrégats M1, M2, M3 et leurs contreparties.– Identifier succinctement les modalités de financement de l'économie et le rôle des marchés monétaire et financier.

III - La régulation

CONTENUS	COMPÉTENCES
La régulation par le marché La régulation par l'État et les politiques économiques	<ul style="list-style-type: none">– Décrire le mécanisme de formation du prix d'équilibre sur un marché concurrentiel.– Montrer les limites de la régulation par le marché.– Présenter les objectifs de l'intervention de l'État.– Identifier et présenter schématiquement les politiques budgétaires, monétaire et de l'emploi.– Apprécier de façon succincte les limites de la régulation par l'État.
Thème : Les enjeux des politiques de l'emploi	

IV - Les relations économiques internationales

CONTENUS	COMPÉTENCES
Les tendances du commerce mondial Les paiements internationaux	<ul style="list-style-type: none">– Identifier les grands pôles économiques du commerce international.– Présenter schématiquement les principaux courants d'échange de biens et de service.– Lire les principales masses d'une balance des paiements.– Étudier de façon simple et succincte le marché des changes.– Définir les notions de taux de change fixe et de taux de change flottant.
Thème : Les forces et les faiblesses du commerce extérieur français	

V - L'économie mondiale

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>L'hétérogénéité de l'économie mondiale</p> <p>Les efforts d'intégration : l'exemple de l'Union européenne L'unification du marché européen</p> <p>Du système monétaire européen (SME) à l'Union européenne dans l'économie mondiale (UEM) Croissance et déséquilibre dans les pays développés depuis les années 1980</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Caractériser à l'aide d'indicateurs simples le niveau de développement d'un pays. - En déduire les spécificités et les inégalités de développement des pays moins avancés (PMA), des nouveaux pays industriels (NPI) et des pays en transition vers le capitalisme. - Situer la place de l'Union européenne dans l'économie mondiale. - Rappeler les grandes étapes de la construction européenne depuis le traité de Rome. - Définir les grands principes du SME, présenter les différents rôles de l'euro. - Présenter les différentes étapes et les objectifs de l'UEM. - Décrire la diversité des évolutions conjoncturelles selon les économies. - Décrire succinctement les déséquilibres selon les différents pays : inflation-désinflation, chômage, inégalités sociales, exclusion et marginalisation, crise de la protection sociale, déséquilibres extérieurs.
Thème : Mondialisation et déséquilibres dans les pays développés	

Économie générale et touristique - deuxième année

I - Circuit économique et activité touristique

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>Flux touristiques et circuit économique</p> <p>Notion de touriste</p> <p>Aperçu historique</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter schématiquement les flux touristiques et les acteurs en présence au sein du circuit économique. - Définir le touriste au sens de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) par rapport aux autres types de voyageurs (excursionnistes, visiteurs...). - Présenter brièvement et succinctement les grandes tendances contemporaines de l'évolution du tourisme en France et en Europe.

II - Le marché touristique et ses déterminants

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>La demande touristique</p> <p>L'offre touristique Le produit</p> <p>Les entreprises</p> <p>L'emploi touristique</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Présenter les flux touristiques internationaux en grandes zones émettrices et réceptrices. – Définir quelques indicateurs caractéristiques de la demande touristique aux plans national et international. – Identifier les formes, les spécificités et les déterminants de la demande touristique. – Identifier, dans le cas de la France, le phénomène de concentration des flux touristiques dans le temps et dans l'espace et en analyser les causes et les conséquences économiques, sociales, environnementales pour les agents économiques et l'économie nationale. – Présenter schématiquement l'évolution de la demande touristique et ses facteurs aux plans national et international. – Définir le produit touristique et ses spécificités. – Caractériser et analyser brièvement les composantes principales du produit touristique en insistant sur la situation de l'hôtellerie et de la restauration : ressources naturelles, transport, hôtellerie-restauration, animation, loisirs... – Identifier les entreprises du secteur touristique. – Définir et distinguer un voyageur d'une agence de voyage. – Repérer les évolutions récentes du secteur du tourisme. – Repérer quelques exemples simples de stratégies caractéristiques des entreprises du secteur du tourisme. – Décrire succinctement l'évolution de la distribution des produits touristiques (multimédia, Internet...) – Appréhender l'importance quantitative de l'emploi hôtelier et touristique. – Préciser les caractéristiques et les spécificités des emplois proposés dans le secteur touristique. – Apprécier les difficultés et les problèmes de l'emploi touristique. Identifier succinctement les causes et les propositions de solutions.
<p>Thème : Les transformations des modes de vie et les incidences sur l'hôtellerie et le tourisme</p>	

III - Les politiques de développement du secteur

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>Les institutions d'une politique touristique</p> <p>Les politiques de développement hôtelier et touristique</p> <ul style="list-style-type: none"> - En France <p>Objectifs</p> <p>Actions et instruments des politiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - En Europe <p>Tourisme, croissance et développement</p> <p>Les apports du tourisme à la croissance dans les économies développées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter les institutions du tourisme en France (administration centrale, comité régional du tourisme, comité départemental du tourisme, office du tourisme et syndicat d'initiative, société d'économie mixte, "les pays"...) et préciser leur rôle. - Préciser succinctement les modalités d'action de ces institutions et le rôle de l'État dans l'orientation des politiques touristiques. - Présenter brièvement les principales organisations professionnelles du secteur en France, en précisant succinctement leur rôle. <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les objectifs de ces politiques (aspects économiques, sociaux, culturels). - Mettre en évidence l'intervention de l'État par des actions de politique économique générale (budgétaire, sociale...). - Caractériser les actions spécifiques de l'État. - Repérer dans une situation donnée (locale, régionale ou nationale) le rôle des différents intervenants (État, collectivités territoriales). - Identifier les grandes orientations et les actions en matière de tourisme. <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les effets du tourisme au niveau national (incidences économiques, sociales, culturelles...). - Retrouver ces effets au niveau d'une action locale ou régionale. - Situer et analyser la place des pays en voie de développement (PVD) dans les flux du tourisme international. - Analyser et apprécier l'hypothèse du tourisme comme facteur de développement.
<p>Thème : Tourisme et aménagement du territoire</p>	

RÉFÉRENTIEL DE DROIT

Le programme de formation comprend à la fois un contenu à caractère méthodologique et un contenu à caractère notionnel.

Les compétences d'ordre méthodologique visées par la formation et évaluées au BTS seront développées tout au long des deux années ; leur acquisition est étroitement imbriquée à celle des savoirs et suppose une démarche pédagogique valorisant la mise en situation de l'étudiant.

Le programme dans son champ notionnel prévoit des thèmes d'étude. Ceux-ci sont liés à une ou plusieurs parties du programme. Ils visent deux objectifs :

- organiser les notions autour d'une problématique,
- amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.

L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

L'enseignement du droit est assuré en cohérence avec les enseignements de spécialité.

La présentation linéaire du référentiel n'impose pas un respect de l'ordre proposé.

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

CONTENUS	COMPÉTENCES
Le langage juridique	– Maîtriser le vocabulaire juridique spécifique et le registre de langue caractéristique du droit. – Consulter et exploiter la documentation juridique spécialisée, recourir avec aisance à un code, lire un jugement... – Analyser une situation juridique en relation avec l'hôtellerie et la restauration. – Poser un problème de droit, construire une argumentation juridique dans un cas pratique lié à l'hôtellerie et à la restauration.
La documentation juridique et ses spécificités	
L'analyse d'une situation juridique	
La position d'un problème juridique	

CHAMP NOTIONNEL

Référentiel de la classe de mise à niveau ou acquis des élèves ayant préparé le baccalauréat technologique hôtellerie

1 - Le cadre juridique de l'activité économique

CONTENUS	COMPÉTENCES
1.1 Le cadre institutionnel Les pouvoirs publics économiques : rôles respectifs du parlement, du gouvernement et des administrations centrale et territoriale.	– Replacer l'existence et les fonctions de ces pouvoirs dans leur cadre juridique (constitution, loi de décentralisation...) – Distinguer la spécificité des missions attribuées aux différents pouvoirs en fonction de l'étendue de leur domaine de compétence, mettre en évidence l'évolution du rôle des collectivités locales en matière économique et sociale.

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>Les pouvoirs privés économiques : organisations syndicales, quelques organismes professionnels, quelques associations de défense - consommateurs - environnement</p> <p>L'organisation judiciaire</p> <p>Les institutions communautaires</p> <p>1.2 Les sources du droit La diversité des sources La hiérarchie et la complémentarité des sources</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Montrer en quoi certaines administrations particulières (conseil de la concurrence...) contribuent à l'existence de l'ordre public économique et social. - Distinguer et comparer ces pouvoirs en fonction des textes qui légitiment leur existence, de leur rôle précis (notamment des intérêts qu'ils sont chargés de défendre) et des moyens d'action dont ils disposent. - Montrer la spécificité de ces pouvoirs par rapport aux pouvoirs publics économiques. On exclura tout développement relatif au fonctionnement interne des institutions. - Dégager les principes qui régissent le système judiciaire français. - Décrire les principes clés de la procédure suivie devant les juridictions (intérêt à agir des parties, preuve, rôle du juge). - Définir les principaux organismes communautaires. - Mettre en évidence le développement du droit communautaire et son influence sur le droit interne.

2 - L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>2.1 Les actes et les faits juridiques, leur preuve</p> <p>2.2 Les contrats</p> <p>2.3 La responsabilité</p>	

Référentiel de première année de BTS hôtellerie-restauration

I - Le droit et l'activité économique

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>Principes juridiques qui sous-tendent l'activité économique</p> <p>Notion d'ordre public économique et social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en évidence la nécessité d'un cadre juridique pour organiser et préciser les droits et obligations des acteurs économiques. - Justifier les enjeux de cet ordre public
Thème de révision : L'évolution de la responsabilité de l'hôtelier	

II - L'entreprise hôtelière et l'activité commerciale

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>II.1 Approche juridique de la notion d'entreprise</p> <p>II.2 L'entreprise commerciale hôtelière Les critères de commercialité</p> <p>Le régime juridique applicable à l'entreprise commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le fonds de commerce - le bail commercial <p>II.3 Les structures juridiques des entreprises hôtelières L'entreprise individuelle</p> <p>L'entreprise sociétaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contrat de société - la personnalité morale - les critères de choix d'une forme de société <p>Avantages et inconvénients respectifs de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Différencier les notions d'établissement, d'entreprise, de groupe. - Identifier les conditions à remplir pour acquérir la qualité de commerçant. - Identifier les grandes lignes de l'article 632 du code de commerce. - Caractériser l'activité commerciale. - Distinguer le commerçant de l'artisan. - Dégager les conséquences de la qualité de commerçant : compétence, preuve, obligation, etc. - Dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, préciser les éléments du fonds de commerce, les actions destinées à protéger ses éléments incorporels. - Étudier le contrat de location - gérance, le contrat de cession de fonds de commerce, les contrats de prestation de service (ponctuels ou successifs). - Identifier les types de contrats de bail hôteliers. - Distinguer les droits et obligations du bailleur et du locataire. - Définir le statut et le fonctionnement de l'entreprise individuelle. - Identifier les conditions particulières du contrat de société à partir d'exemples de statuts. - Définir le contrat de société. - Repérer l'existence de la personnalité morale de la société et en dégager les conséquences. - Distinguer les sociétés de personnes des sociétés de capitaux au travers de la responsabilité des associés et en dégager les conséquences. - Présenter les principales sociétés (EURL, SA, SARL, SNC, SCI...) en dégageant les règles essentielles de constitution et de fonctionnement (organes d'administration, organes de contrôle). - Distinguer l'entreprise individuelle de l'entreprise sociétaire, apprécier les conséquences sur la fiscalité de l'entreprise, le statut des dirigeants, le statut du conjoint.
<p>Thème : Les montages juridiques en hôtellerie-restauration, les critères de choix pertinents</p>	

III - Relations de travail dans l'entreprise hôtelière

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>III.1 Les relations individuelles de travail en hôtellerie-restauration</p> <p>Le contrat de travail, spécificité</p> <p>Diversité des formes de contrat : contrats à durée indéterminée, contrats à durée déterminée, contrats particuliers</p> <p>Clauses contractuelles essentielles</p> <p>Les droits et obligations des parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le règlement intérieur - les principales conditions de travail* - la rémunération* - les événements qui affectent l'exécution du contrat de travail <p>La rupture du contrat de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - le licenciement et ses conséquences - les autres modes de rupture <p>Le conseil des prud'hommes</p> <p>L'inspection du travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaître l'existence d'un contrat de travail, le qualifier et en tirer les conséquences pour les parties. - Dégager les principales caractéristiques de chaque type de contrat de travail. - Repérer à partir de la lecture de différents contrats de travail les droits et obligations des parties, la validité des clauses contractuelles. - Appréhender la nature juridique et le rôle du règlement intérieur. Exclure toute élaboration de règlement intérieur. - Repérer les différents aménagements de la durée du travail. - Mentionner les dispositions légales et conventionnelles en matière de durée du travail (temps d'équivalence, amplitude des périodes de travail, heures supplémentaires, repos, loi Godard...), de congés payés et de salaire (SMIC hôtelier). - Identifier les composantes de la rémunération, mettre en évidence les évolutions en matière de fixation de la rémunération. - Identifier quelques événements de la vie de l'entreprise, de la vie du salarié ayant une incidence sur les contrats de travail et repérer leurs conséquences (congés maladie, maternité, formation). - Distinguer le licenciement pour motif personnel du licenciement pour motif économique (individuel ou collectif). - Qualifier un licenciement et en dégager les conséquences (formalités à opérer, droit des salariés licenciés). - Mettre en évidence le souci de protection de l'emploi dans la législation sur le licenciement. - Distinguer les différentes fins de contrats de travail. - Caractériser le rôle et le fonctionnement du conseil des prud'hommes. - Situer ses domaines d'intervention, ses rôles et ses pouvoirs.

* Cette partie du référentiel est également abordée en gestion hôtelière.

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>III.2 Les relations collectives de travail La représentation des salariés</p> <p>La négociation collective</p> <p>Les conflits collectifs et leur résolution</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Distinguer les rôles respectifs des divers organes de représentation (comité d'entreprise, délégué du personnel, délégué syndical) et de la section syndicale. – Analyser les conditions et domaines d'intervention des représentants du personnel. – Repérer les évolutions en matière de représentation et d'expression des salariés. – Définir l'objet, les modalités et l'intérêt de la négociation collective. – Mettre en évidence les principales spécificités de la convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants et éventuellement des autres conventions liées à l'hôtellerie et à la restauration (restauration rapide...). – Mettre en évidence le rôle de l'extension et de l'élargissement des accords collectifs. – Repérer les diverses formes de conflits collectifs, distinguer les notions de grève licite et illicite et apprécier leurs conséquences. – Identifier succinctement à partir de situations concrètes les modes de résolution des conflits.
<p>Thème : Les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi en hôtellerie-restauration ou le droit du travail et la flexibilité de l'entreprise hôtelière</p>	

Programme de deuxième année

IV - Les difficultés des entreprises hôtelières et de restauration

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>La prévention des difficultés des entreprises</p> <p>Les procédures collectives</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Rappeler les formes juridiques des entreprises hôtelières et les conséquences de leur choix. – Présenter les instruments obligatoires et les techniques facultatives. – Caractériser les différentes formes de procédures collectives et leurs incidences.
<p>Thème : Les difficultés des entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, la nécessité d'une prévention juridique</p>	

V - Les relations juridiques de l'entreprise hôtelière et/ou de restauration avec les consommateurs

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>V.1 La protection du consommateur lors de la formation du contrat L'obligation d'informer</p> <p>L'obligation de ne pas forcer</p> <p>L'obligation de vendre</p> <p>V.2 La protection du consommateur lors de l'exécution du contrat Les clauses abusives</p> <p>Les garanties légales et conventionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en évidence les règles relatives à l'obligation de renseigner. - Dégager les principes relatifs à l'obligation de ne pas tromper, caractériser la publicité trompeuse et repérer ses conséquences. - Identifier la réglementation, le mécanisme de la protection. - Caractériser et justifier le refus de vente ou de prestation de service au consommateur. <ul style="list-style-type: none"> - Détecter la présence de clauses abusives dans un contrat et en tirer les conséquences, prendre appui sur des contrats hôteliers. - Déterminer les droits du consommateur en matière de garantie. - Mettre en évidence l'évolution de la responsabilité de l'hôtelier ou du restaurateur.
<p>Thème : Nécessité et efficacité du droit de la consommation dans les relations avec les professionnels de l'hôtellerie-restauration</p>	

VI - Les relations interentreprises dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration

CONTENUS	COMPÉTENCES
<p>VI.1 Les techniques juridiques de coopération Les accords de coopération</p> <p>Les structures de coopération</p> <p>VI.2 La concurrence Notion de concurrence loyale et de concurrence déloyale Restrictions ou libre exercice de la concurrence et sanctions Pratiques anticoncurrentielles</p> <p>Ententes et position dominante</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer les caractéristiques spécifiques des contrats de coopération dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme (franchise, concession, mandat, sous-traitance). - Identifier les formes juridiques des principales structures de coopération. <ul style="list-style-type: none"> - Dans une situation donnée, repérer les éléments constitutifs de la concurrence déloyale. - Caractériser et qualifier des pratiques anticoncurrentielles. - Dégager l'influence du droit communautaire. - Analyser les règles relatives au contrôle des concentrations du point de vue national et communautaire.

CONTENUS	COMPÉTENCES
Pratiques discriminatoires VI.3 La propriété industrielle et intellectuelle	<ul style="list-style-type: none"> – Repérer dans des situations données des pratiques discriminatoires et leurs sanctions (notamment le refus de vente). – Identifier les notions essentielles (brevet, marque, protection, contrefaçon...).
Thème : Les enjeux de la réglementation de la concurrence dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme	

RÉFÉRENTIEL D'ÉCONOMIE D'ENTREPRISE

Le programme de formation comprend à la fois un contenu à caractère méthodologique et un contenu à caractère notionnel.

Les compétences d'ordre méthodologique visées par la formation et évaluées au BTS seront développées tout au long des deux années ; leur acquisition est étroitement imbriquée à celle des savoirs et suppose une démarche pédagogique valorisant la mise en situation de l'étudiant.

Le programme dans son champ notionnel prévoit des thèmes d'étude. Ceux-ci sont liés à une ou plusieurs parties du programme. Ils visent deux objectifs :

- organiser les notions autour d'une problématique,
- amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.

L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

L'enseignement de l'économie d'entreprise est assuré en cohérence avec les enseignements de spécialité.

La présentation linéaire du référentiel n'impose pas un respect de l'ordre proposé.

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

CONTENUS	COMPÉTENCES
Le vocabulaire économique La documentation économique L'analyse d'une situation d'entreprise L'analyse d'un problème de gestion	<ul style="list-style-type: none"> – Maîtriser le vocabulaire économique spécifique et l'utiliser à bon escient. – Consulter et exploiter une documentation économique spécialisée sur l'entreprise. – Rechercher des informations sur les entreprises. – Analyser et traiter des informations relatives aux entreprises. – Rédiger une synthèse. – Analyser une situation d'entreprise au travers de diverses grilles de lecture (financière, commerciale, organisationnelle, industrielle). – Construire une argumentation structurée. – Mettre en évidence un problème de gestion, repérer toutes ses dimensions, mettre en perspective les outils et techniques, et des éléments de solution. – Utiliser une approche systémique et montrer les interdépendances des décisions d'entreprises et des variables d'action.

CHAMP NOTIONNEL

I - L'entreprise, des approches complémentaires

I.1 La diversité des conceptions de l'entreprise

CONTENUS	COMPÉTENCES
L'entreprise : une structure productive	<ul style="list-style-type: none">- Caractériser la production des entreprises (biens et services marchands).- Identifier son rôle de répartition.- Repérer les grandes fonctions de l'entreprise.- Mettre en évidence la nécessité d'une structuration des activités.- Identifier les critères et les modes de structuration classiques.- Mettre en évidence le rôle des hommes dans l'entreprise.- Relier cette approche à la théorie des relations humaines.- Identifier les étapes de la vie de l'entreprise : création, croissance, disparition.- Identifier les différentes composantes de l'environnement (économique, social, technologique, écologique, politique).- Mettre en évidence les interactions entreprise - environnement.- Relier cette approche aux théories de l'organisation.- Définir l'identité de l'entreprise.- Identifier les éléments de la culture d'entreprise à travers des exemples concrets du secteur hôtellerie-restauration.- Mettre en évidence le rôle de la culture dans la gestion.- Caractériser le projet d'entreprise.
L'entreprise : un groupement humain	
L'entreprise : une organisation au sein de l'environnement	
L'entreprise : une culture	

I.2 L'entreprise dans le système productif

CONTENUS	COMPÉTENCES
Les types d'entreprise	<ul style="list-style-type: none">- Identifier les différents critères de classification des entreprises (taille, forme juridique, secteur, branche...) et apprécier leur pertinence.- Percevoir la diversité des entreprises.- Identifier les liaisons et les relations possibles entre firmes en s'appuyant sur des cas d'hôtellerie-restauration (filiales, groupes, filières).
Les relations entre les entreprises	
Thème : L'entreprise un système complexe, l'exemple d'un groupe en hôtellerie-restauration	

III - L'entreprise, l'organisation et les hommes

Nota : les compétences relatives aux fonctions financière et mercatique mises en œuvre dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration sont traitées dans les programmes de gestion comptable, financière et fiscale et de mercatique de première année.

III.1 L'évolution de la production

CONTENUS	COMPÉTENCES
	<ul style="list-style-type: none">– Mettre en évidence succinctement les facteurs d'évolution de la logique productive en hôtellerie-restauration (environnement technologique, économique, géographique...).– Décrire les conséquences de ces évolutions en termes de qualité, de flexibilité, de productivité en prenant appui sur des exemples du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, y compris de la restauration collective.– Constater les évolutions sur l'emploi et dans l'organisation du travail au regard des changements économiques, technologiques, sociaux.

III.2 Les évolutions de l'organisation

CONTENUS	COMPÉTENCES
	<ul style="list-style-type: none">– Identifier les principaux facteurs d'évolution des structures d'entreprise (système technique, environnement, âge, taille, stratégie).– Mettre en évidence l'émergence des structures par projet.

III.3 Les fonctions financière, comptable et commerciale

CONTENUS	COMPÉTENCES
	<ul style="list-style-type: none">– Situer ces fonctions dans l'organisation de l'entreprise d'hôtellerie et restauration.– Lier les activités financières, comptables et commerciales aux autres enseignements.

III.4 Introduction à la gestion des ressources humaines

CONTENUS	COMPÉTENCES
Les fondements de la gestion des ressources humaines (GRH)	<ul style="list-style-type: none">– Définir la GRH et préciser l'évolution de ses objectifs.– Montrer ses enjeux pour l'entreprise et les salariés.
La gestion prévisionnelle de l'emploi	<ul style="list-style-type: none">– Caractériser le contenu, les méthodes d'analyse et les enjeux de la gestion prévisionnelle de l'emploi.
Thème : L'organisation de l'entreprise hôtelière ou de restauration	

Programme de deuxième année

III.3 La gestion des ressources humaines

CONTENUS	COMPÉTENCES
La pratique de la GRH	<ul style="list-style-type: none">– Analyser l'évolution et les modalités de mise en œuvre de la GRH.– Analyser le dialogue social dans l'entreprise (communication interne, concertation, participation, conflits et négociations).
Thème : La souplesse de l'entreprise hôtelière ou de restauration	

IV - L'entreprise et sa démarche stratégique

IV.1 L'approche systémique

CONTENUS	COMPÉTENCES
	<ul style="list-style-type: none">– À partir d'exemples d'entreprises hôtelières, comprendre le complexe : notion de système ouvert, conflits d'intérêts, inter-relations, diversité des objectifs, cohérence entre objectifs, liens entre objectifs et moyens.– Caractériser l'approche systémique en apprécier l'intérêt par rapport à la démarche analytique, identifier les critères de régulation.

IV.2 La stratégie

CONTENUS	COMPÉTENCES
IV.2.1 Les décisions stratégiques	<ul style="list-style-type: none">– Définir la stratégie.– Faire le lien avec l'environnement (économique, social, démographique, juridique, technologique, politique...).– Repérer l'importance des choix stratégiques et leur évolution.
IV.2.2 Le diagnostic stratégique Analyse concurrentielle	<ul style="list-style-type: none">– Définir les notions de domaine d'activité stratégique, de métier.– Identifier les facteurs clés de succès dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.– Apprécier la position concurrentielle de l'entreprise au travers de l'analyse du portefeuille d'activités (pour illustrer ce dernier point, on pourra utiliser un modèle d'analyse).– Identifier les forces qui agissent sur la position concurrentielle de l'entreprise hôtelière.

CONTENUS	COMPÉTENCES
Analyse technologique	<ul style="list-style-type: none"> – Préciser les notions de domaine de compétence, de potentiel d'innovation, de potentiel de recherche-développement. – Identifier les notions de couple produit/processus de production et de cycle de vie du processus de production en se référant à des exemples du secteur. – Apprécier la capacité de l'entreprise à s'adapter aux besoins et aux contraintes internes et externes, en particulier humaines et financières. – En conséquence, évaluer le degré de flexibilité des équipements, le degré de souplesse de la main d'œuvre. – Identifier les finalités de l'entreprise. – Établir le lien entre finalités et objectifs. – Montrer la diversité des objectifs et leur hiérarchie éventuelle. – Identifier les différents axes stratégiques possibles pour l'entreprise : croissance, diversification, spécialisation, recentrage, dégagement, survie, internationalisation. – Mettre en évidence leurs intérêts et leurs limites. – Caractériser des options stratégiques dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration : stratégie de croissance interne et externe, stratégie de domination par les coûts, stratégie de différenciation du produit, stratégie d'impartition, stratégie d'intégration, stratégie d'externalisation... – Montrer les possibilités de combinaison de ces options stratégiques. – Savoir les identifier dans des cas concrets puisés dans le secteur hôtellerie-restauration.
Analyse organisationnelle	
IV.2.3. Les choix stratégiques La détermination des objectifs	
Les orientations stratégiques	
Des options stratégiques	
Thème : Les difficultés de l'approche stratégique en hôtellerie-restauration (exemple cas des petites et moyennes entreprises (PME))	

V - L'entreprise, la société et l'éthique

CONTENUS	COMPÉTENCES
L'entreprise citoyenne	<ul style="list-style-type: none"> – Caractériser le rôle de l'entreprise dans la société. – Mettre en évidence ce rôle dans les différentes activités de l'entreprise. – Définir l'éthique. – Analyser les problèmes d'éthique posés à l'entreprise dans le monde contemporain.
L'entreprise et l'éthique	
Thème : L'entreprise et l'intérêt général	

TECHNIQUES ET MOYENS DE GESTION

**– GESTION COMPTABLE, FINANCIÈRE, FISCALE
et TRAVAUX D'APPLICATION**

**– MERCATIQUE
et TRAVAUX D'APPLICATION**

GESTION COMPTABLE, FINANCIÈRE ET FISCALE
(Y COMPRIS LES TRAVAUX D'APPLICATION
ET LA MISE EN ŒUVRE DE L'INFORMATIQUE)

PREMIÈRE ANNÉE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES TECHNIQUES ET MOYENS DE GESTION	
<p>1.1 Le système d'information et son contenu</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les informations comptables – Les informations de gestion : internes, externes <p>1.2 Les techniques de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les méthodes de prévision et de contrôle – Les outils d'aide à la décision 	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les différentes sources d'information, les méthodes et les outils de la gestion hôtelière – Identifier les différents aspects de la gestion hôtelière
2. ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET INFORMATIQUE	
<p>2.1 Les fondements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Notion d'information : concepts de base et évolution – Objet du traitement de l'information – L'outil de traitement : éléments d'une configuration, le système d'exploitation, les logiciels, les supports <p>2.2 L'architecture des systèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les systèmes informatiques – Les réseaux locaux – L'informatique à distance <p>2.3 La démarche informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> – Éléments de droit de l'informatique 	<ul style="list-style-type: none"> – Choisir un système adapté aux besoins de l'entreprise hôtelière – Résoudre un cas à l'aide d'une méthode d'analyse

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
– Étapes de la mise en œuvre d'un projet	– Participer à l'élaboration d'un cahier des charges
3. LE SYSTÈME D'INFORMATION COMPTABLE	
<p>3.1 Les principes comptables</p> <p>3.2 L'organisation comptable</p> <p>3.3 L'enregistrement des opérations courantes et la TVA</p> <p>– Le cycle ventes-encaissements : liaison avec la main courante</p> <p>– Le cycle achats-décaissements : liaison avec le contrôle nourriture et boissons</p> <p>– Les opérations de paie : en liaison avec les modes de rémunération pratiqués</p>	<p>– Enregistrer les opérations en utilisant le système comptable classique: pièce comptable, journal, compte (plan comptable hôtelier), balance</p> <p>– Choisir une organisation comptable adaptée en fonction des moyens de traitement disponibles (comptabilité à journaux divisionnaires, comptabilité informatisée) et de la taille de l'entreprise</p> <p>– Utiliser l'outil informatique pour l'enregistrement des opérations comptables et la réalisation des états de synthèse</p> <p>– Enregistrer les opérations de ventes à partir des données du système de facturation (feuille de situation, bande de contrôle, etc.)</p> <p>– Enregistrer les règlements comptants ou différés</p> <p>– Calculer la TVA sur les prestations</p> <p>– Enregistrer les opérations d'achats en distinguant la TVA</p> <p>– Utiliser les informations comptables pour le contrôle nourriture et boissons</p> <p>– Enregistrer les règlements</p> <p>– Etablir un bulletin de paie et remplir les bordereaux de déclarations sociales</p>

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>– Les opérations diverses</p> <p>3.4 La réalisation des états de synthèse</p> <p><i>3.4.1 Les opérations d'inventaire : principes et modalités de calcul des amortissements, provisions et régularisations de fin d'exercice</i></p> <p><i>3.4.2 L'impôt sur les sociétés : résultat fiscal, taux, paiement de l'impôt sur les sociétés</i></p> <p><i>3.4.3 La présentation des états de synthèse</i></p> <p>3.5 La réalisation de situations comptables intermédiaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Utiliser l'outil informatique pour la réalisation des opérations de paie – Enregistrer les opérations de paie en relation avec les modes de rémunération pratiqués : rémunération au fixe, au pourcentage, etc. – Enregistrer les opérations d'acquisition et de cession d'immobilisations – Remplir une déclaration de TVA et enregistrer les écritures comptables correspondantes – Calculer les amortissements, provisions et régularisations, évaluer les stocks – Enregistrer les opérations d'inventaire en comptabilité – Déterminer le résultat fiscal dans des cas simples – Enregistrer en comptabilité l'impôt sur les sociétés et son règlement – Présenter le bilan et le compte de résultat – Utiliser l'annexe pour commenter le bilan et le compte de résultat – Utiliser les méthodes d'abonnement des charges en liaison avec les budgets pour réaliser un compte de résultat mensuel
4. LE SYSTÈME D'INFORMATION GESTION	
<p>4.1 L'adaptation de la présentation des résultats au secteur hôtelier</p> <p>– Les soldes intermédiaires de gestion</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Calculer les soldes intermédiaires de gestion, interpréter les résultats obtenus, en apprécier les limites

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> – Les marges significatives du secteur : marge brute, résultat brut d'exploitation – Le choix d'une présentation des résultats <p>4.2 Le calcul des coûts</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les différentes méthodes de calcul des coûts : principes, modalités, limites des méthodes – Le calcul des coûts en hôtellerie-restauration 	<ul style="list-style-type: none"> – Calculer et interpréter les marges significatives du secteur – Choisir une forme de présentation des résultats en fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise – Calculer le coût complet d'une prestation – Calculer le coût variable, le coût direct d'une prestation ou d'un centre de coût – Choisir et mettre en œuvre les méthodes de calcul des coûts adaptées aux besoins des entreprises du secteur
<p>5. AUTRES OUTILS DE GESTION (A HAUTEUR DE 2 + 0 + 0) <i>(à confier à un professeur d'économie et gestion)</i></p>	
<p>Rappels</p> <p>Fonctions et inéquations</p> <p>Programmation linéaire</p> <p>Logarithmes - Exponentielles</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Résoudre une équation de degré 3 (cas d'une racine évidente ou donnée) – Identifier un programme linéaire simple (variables – contraintes – objectifs) – Résoudre graphiquement des programmes linéaires à deux variables pour la recherche d'un optimum – Interpréter les résultats d'un point de vue économique – Maîtriser les propriétés nécessaires aux mathématiques financières

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>Statistiques appliquées à la gestion</p> <p>1°) <i>À une variable</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Observations et présentation des résultats – Caractéristiques de tendance centrale et de dispersion <p>2°) <i>À deux variables</i></p> <p>Ajustement linéaire, corrélation, régression</p> <p>Séries chronologiques</p> <p>Mathématiques financières</p> <p>Suites</p> <p>Intérêts simples – Escompte</p> <p>Intérêts composés - Actualisation - Équivalence</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Représenter graphiquement une série – Analyser et interpréter les tableaux ou graphiques statistiques – Calculer le mode, la médiane, les quartiles, la moyenne - Calculer l'étendue, l'écart inter-quartiles, la variance et l'écart-type – Connaître la signification, l'intérêt et les limites de ces résultats – Représenter un « nuage de points » – Réaliser un ajustement, par les méthodes de Mayer, des moyennes mobiles et des moyennes échelonnées – Déterminer l'équation d'une droite de régression par la méthode des moindres carrés et la tracer – Calculer et interpréter un coefficient de corrélation – Établir des prévisions – Calculer les coefficients saisonniers – Désaisonnaliser et ajuster une série – Établir des prévisions – Appliquer les formules du terme général et de la somme des n premiers termes – À partir d'informations financières, calculer un intérêt, un taux, un capital, une durée – Calculer une valeur actuelle et une valeur acquise

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p data-bbox="392 674 592 703">Emprunts indivis</p> <p data-bbox="392 880 608 943">Emprunts <i>in fine</i> La méthode MPM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="847 481 1279 568">– Calculer, pour un taux donné, un taux équivalent et un taux proportionnel <li data-bbox="847 577 1279 665">– Appliquer ces outils financiers aux choix d'investissement et de financement <li data-bbox="847 674 1251 703">– Calculer une annuité constante <li data-bbox="847 712 1279 772">– Dresser le tableau d'amortissement correspondant <li data-bbox="847 781 1279 869">– Utiliser les différentes relations existant entre les éléments de ce tableau <li data-bbox="847 916 1279 1003">– Résoudre un problème d'ordonnement à l'aide de la méthode des potentiels

GESTION COMPTABLE, FINANCIÈRE ET FISCALE
(Y COMPRIS LES TRAVAUX D'APPLICATION
ET LA MISE EN ŒUVRE DE L'OUTIL INFORMATIQUE)

DEUXIÈME ANNÉE
OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. LE CONTRÔLE DES OPÉRATIONS D'EXPLOITATION	
<p>1.1 Les budgets d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les principes du contrôle budgétaire <ul style="list-style-type: none"> • les objectifs du contrôle budgétaire • l'organisation du contrôle budgétaire dans les différentes entreprises du secteur – Les méthodes de prévision <ul style="list-style-type: none"> • la collecte et l'analyse des informations • les prévisions de chiffre d'affaires • les prévisions de charges fixes et variables • le seuil de rentabilité – La présentation des budgets d'exploitation <ul style="list-style-type: none"> • le choix d'une présentation permettant la comparaison entre prévisions et réalisations 	<ul style="list-style-type: none"> – Adapter l'organisation budgétaire aux caractéristiques de l'entreprise : centres de profits, de recettes, de coûts – Collecter et analyser les informations nécessaires aux prévisions : informations internes, informations externes – Réaliser les prévisions de chiffre d'affaires éventuellement à l'aide d'outils mathématiques simples et en liaison avec la politique commerciale – Analyser la nature des différentes charges et utiliser les méthodes de prévision les mieux adaptées – Déterminer le seuil de rentabilité dans les entreprises monoproduits et multiproduits – Choisir la présentation des budgets qui permettra l'analyse des écarts à partir des situations comptables mensuelles

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> • la réalisation matérielle des budgets et les procédures budgétaires (dates de réalisation, délégation-coordination, rôle des directions nationales) <p>1.2 Le contrôle des performances d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Contrôle et analyse des ventes par segment, par gamme, par plat – Le contrôle nourriture et boissons : objectifs, importance, organisation en fonction des moyens et de la taille de l'entreprise – Les méthodes de fixation des prix – Contrôle et analyse des charges de personnel <ul style="list-style-type: none"> • les composantes du coût du facteur travail • l'évolution de la masse salariale • les mesures de productivité – Contrôle et analyse des charges de fonctionnement et de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> – Utiliser l'informatique pour réaliser les budgets de différents types d'établissements – Analyser l'évolution et la composition des ventes, en particulier la segmentation en hôtellerie, la popularité et la rentabilité des plats en restauration – À partir de situations concrètes, définir les objectifs et les moyens du contrôle matériel (documents nécessaires) et du contrôle d'exploitation (calcul et analyse des ratios) – En utilisant les principales méthodes en usage dans le secteur, fixer les prix des prestations en fonction des objectifs généraux de l'entreprise, de la politique commerciale et des contraintes de rentabilité – Calculer l'évolution de la masse salariale, en identifier les causes, calculer et analyser la productivité du travail – Utiliser les techniques de contrôle des frais généraux: normes de gestion du secteur ou de la chaîne, écarts par rapport aux prévisions – Vérifier un avis d'imposition à la taxe professionnelle

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>– Les indicateurs de rentabilité commerciale, économique, financière</p> <p>1.3 La réalisation du tableau de bord</p> <p>– Les principes d'élaboration du tableau de bord</p> <p>– Le contenu du tableau de bord</p>	<p>– Calculer les différentes mesures de la rentabilité globale et établir la relation entre rentabilité économique et rentabilité financière</p> <p>– Concevoir la forme, prévoir la périodicité et définir le contenu d'un tableau de bord adapté aux besoins d'une entreprise donnée</p>
<p>2. LE CONTRÔLE FINANCIER</p>	
<p>2.1 Les prévisions financières</p> <p>– Les prévisions à moyen et à long terme</p> <ul style="list-style-type: none"> • les règles de l'équilibre financier • les moyens de financement et les relations avec les organismes financiers <ul style="list-style-type: none"> • le financement par fonds propres • le financement par emprunt • le financement par crédit-bail • le plan de financement <p>– Les prévisions à court terme : le budget de trésorerie et l'ajustement du niveau d'encaisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • les facteurs agissant sur le niveau d'encaisse • la gestion de l'actif circulant et des dettes non financières • la réalisation du budget de trésorerie • l'ajustement du niveau d'encaisse : placements et concours de trésorerie, relations avec les banques 	<p>– Choisir le mode de financement adapté au projet de l'entreprise</p> <p>– Construire un plan de financement</p> <p>– Réaliser le budget de trésorerie, rechercher les causes des déséquilibres</p> <p>– Proposer les moyens d'ajustement</p>

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> – L'étude de la rentabilité des investissements <p>2.2 Le contrôle de la situation financière</p> <ul style="list-style-type: none"> – L'analyse fonctionnelle du bilan – Les principaux ratios d'analyse financière – Le tableau de financement 	<ul style="list-style-type: none"> – Mettre en œuvre les différentes méthodes permettant d'apprécier la rentabilité économique d'un investissement. Mesurer les effets du mode de financement sur la rentabilité financière des investissements – Réaliser une présentation fonctionnelle du bilan en fonction des règles du plan comptable – Calculer et interpréter les principaux ratios d'analyse financière – Construire le tableau de financement du plan comptable
<p>3. LES ASPECTS ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS DE LA CRÉATION D'ENTREPRISE</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – Le choix d'un montage juridique et financier et ses conséquences fiscales : impôt sur le revenu (bases de calcul, paiement) et impôt sur les sociétés – L'étude de faisabilité financière en liaison avec l'environnement commercial – Particularités des prévisions de début d'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> – À partir de situations concrètes, choisir la ou les formes juridiques les mieux adaptées – Remplir une déclaration de revenus correspondant aux situations fiscales les plus courantes – Réaliser l'étude de faisabilité d'un projet hôtelier en intégrant les différents paramètres résultats de l'étude de marché, montant des investissements, modes de financement – Réaliser un dossier de création d'entreprise

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
4. AUTRES OUTILS DE GESTION (À HAUTEUR DE 1,5 + 0 + 0) <i>(à confier à un professeur d'économie et gestion)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> – Études de fonctions (rappels) – Statistiques (rappels) – Intérêts composés (rappels) – Notions élémentaires de probabilités ; variable aléatoire, fonction de distribution, loi de répartition, espérance mathématique et variance – Arbres de décisions – Lois de probabilités <ul style="list-style-type: none"> • loi binômiale • loi de Poisson • loi normale (de Laplace-Gauss) – Modèle de Wilson 	<ul style="list-style-type: none"> – Étudier et représenter les fonctions rationnelles simples (plus particulièrement les fonctions affines et homographiques) – Appliquer les résultats des calculs statistiques aux problèmes économiques du secteur hôtelier – Résoudre les problèmes d'actualisation et d'équivalence – Maîtriser leurs applications – Calculer des probabilités simples en appliquant les formules de calcul des dénombrements – Maîtriser les principes probabilistes nécessaires à l'utilisation des lois de probabilité – Estimer l'intérêt d'un ou de plusieurs projets en utilisant l'espérance mathématique et la variance – Représenter un cas pratique sous forme d'arbre de décision – Connaître les conditions d'application de chaque loi – Connaître les conditions d'approximation des lois de Poisson et de Laplace-Gauss par la loi binômiale et réaliser cette approximation – Appliquer ces lois à la résolution de cas pratiques – Utiliser ce modèle pour la gestion optimale des stocks – En connaître l'intérêt et les limites

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> – Estimation et intervalle de confiance – Constitution d'un échantillon – Contrôle de représentativité (test du Khideux) 	<ul style="list-style-type: none"> – Utiliser ces outils statistiques afin de réaliser des enquêtes, de les interpréter et d'en contrôler la fiabilité

**GESTION COMPTABLE, FINANCIÈRE ET FISCALE
(Y COMPRIS LA MISE EN ŒUVRE DE L'OUTIL INFORMATIQUE)**

**DEUXIÈME ANNÉE :
OPTION B : ART CULINAIRE,
ART DE LA TABLE ET DU SERVICE**

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. LES BUDGETS D'EXPLOITATION	
<ul style="list-style-type: none"> – Les principes du contrôle budgétaire <ul style="list-style-type: none"> • les objectifs du contrôle budgétaire • l'organisation du contrôle budgétaire dans les différentes entreprises du secteur – Les méthodes de prévision <ul style="list-style-type: none"> • la collecte et l'analyse des informations • les prévisions de chiffre d'affaires • les prévisions de charges fixes et variables • le seuil de rentabilité – La présentation des budgets d'exploitation <ul style="list-style-type: none"> • le choix d'une présentation permettant la comparaison entre prévisions et réalisations 	<ul style="list-style-type: none"> – Adapter l'organisation budgétaire aux caractéristiques de l'entreprise : centres de profits, de recettes, de coûts – Collecter et analyser les informations nécessaires aux prévisions : informations internes, informations externes – Réaliser les prévisions de chiffre d'affaires éventuellement à l'aide d'outils mathématiques simples et en liaison avec la politique commerciale – Analyser la nature des différentes charges et utiliser les méthodes de prévision les mieux adaptées – Déterminer le seuil de rentabilité dans les entreprises mono-produits et multi-produits – Choisir la présentation des budgets qui permettra l'analyse des écarts à partir des situations comptables mensuelles

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> • la réalisation matérielle des budgets et les procédures budgétaires (dates de réalisation, délégation-coordination, rôle des directions nationales) 	<ul style="list-style-type: none"> – Utiliser l’informatique pour réaliser les budgets de différents types d’établissements
<h2 style="color: #00AEEF; margin: 0;">2. LE CONTRÔLE DES PERFORMANCES D’EXPLOITATION</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> – Contrôle et analyse des ventes par segment, par gamme, par plat – Le contrôle nourriture et boissons : objectifs, importance, organisation en fonction des moyens et de la taille de l’entreprise – Les méthodes de fixation des prix – Contrôle et analyse des charges de personnel <ul style="list-style-type: none"> • les composantes du coût du facteur travail • l’évolution de la masse salariale • les mesures de productivité – Contrôle et analyse des charges de fonctionnement et de gestion – Les indicateurs de rentabilité commerciale, économique, financière 	<ul style="list-style-type: none"> – Analyser l’évolution et la composition des ventes, en particulier la popularité et la rentabilité des plats – À partir de situations concrètes, définir les objectifs et les moyens du contrôle matériel (documents nécessaires) et du contrôle d’exploitation (calcul et analyse des ratios) – En utilisant les principales méthodes en usage dans le secteur, fixer les prix des prestations en fonction des objectifs généraux de l’entreprise, de rentabilité – Calculer l’évolution de la masse salariale, en identifier les causes, calculer et analyser la productivité du travail – Utiliser les techniques de contrôle des frais généraux : normes de gestion du secteur ou de la chaîne, écarts par rapport aux prévisions – Vérifier un avis d’imposition à la taxe professionnelle – Calculer les différentes mesures de la rentabilité globale

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
3. LA RÉALISATION DU TABLEAU DE BORD	
<ul style="list-style-type: none"> – Les principes d'élaboration du tableau de bord – Le contenu du tableau de bord 	<ul style="list-style-type: none"> – Concevoir la forme, prévoir la périodicité et définir le contenu d'un tableau de bord adapté aux besoins d'une entreprise donnée
4. LES ASPECTS ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS DE LA CRÉATION D'ENTREPRISE	
<ul style="list-style-type: none"> – Le choix d'un montage juridique et financier ses conséquences fiscales : impôt sur le revenu (bases de calcul, paiement) et impôt sur les sociétés – L'étude de faisabilité financière en liaison avec l'environnement commercial ; résultats – Particularités des prévisions de début d'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> – À partir de situations concrètes, choisir la ou les formes juridiques les mieux adaptées – Remplir une déclaration de revenus correspondant aux situations fiscales les plus courantes – Réaliser l'étude de faisabilité d'un projet en intégrant les différents paramètres : étude de marché, montant des investissements, modes de financement – Réaliser un dossier de création d'entreprise

MERCATIQUE PREMIÈRE ANNÉE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. LA DÉMARCHE MERCATIQUE	
1.1 Le concept mercatique et son évolution 1.2 Les étapes de la démarche mercatique 1.3 La stratégie commerciale 1.4 Les variables mercatiques – stratégiques – opérationnelles	– Acquérir l'état d'esprit et connaître l'évolution de la mercatique en faisant du besoin le point de départ et l'aboutissement de l'action commerciale – Intégrer la démarche stratégique et la nécessité de planifier et de coordonner les activités commerciales – Identifier les variables mercatiques et la nécessité de leur cohérence
2. LA CONNAISSANCE DES BESOINS ET DU MARCHÉ	
2.1 Les besoins – Définition, typologie 2.2 Le consommateur et son comportement – Variables explicatives – Processus de prise de décision 2.3 L'étude du marché – Les différents marchés – Les intervenants sur le marché – Découpage et segmentation	– Cerner les besoins – Classer les consommateurs selon une typologie – Tirer parti de la connaissance d'un modèle de comportement en France et à l'étranger – Mettre en œuvre une méthodologie en respectant les différentes étapes – Recenser les partenaires, apprécier leur influence – Caractériser le marché de l'entreprise

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> – L'information mercatique <ul style="list-style-type: none"> • Information interne • Information externe <ul style="list-style-type: none"> - Études documentaires - Études quantitatives - Études qualitatives – L'enquête par sondage 	<ul style="list-style-type: none"> – Choisir, parmi les informations existantes dans l'entreprise, celles qui sont pertinentes – Recenser les sources, recueillir des données – Reconnaître les différents types d'études, d'enquêtes et leurs spécificités – Préparer, suivre, exploiter une enquête
3. LES VARIABLES MERCATIQUES	
<p>3.1 Le service</p> <p><i>3.1.1 Analyse du processus de création dans l'option mercatique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Définition – Gamme – Système de servuction – Qualité <ul style="list-style-type: none"> • Qualité globale • Actions en faveur de la qualité <p><i>3.1.2 Gestion de la participation du client</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Comportement du client – Forme de participation – Actions pour développer une attitude favorable <p><i>3.1.3 Gestion du personnel en contact</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Définir le comportement adapté, le travail à accomplir, la façon de le réaliser – Situation de négociation 	<ul style="list-style-type: none"> – Maximiser la satisfaction des attentes du client – Faciliter le rôle du client – Standardiser la qualité du relationnel

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> – Rôles <ul style="list-style-type: none"> • opérationnels • relationnels avec le client – Professionnaliser les relations <i>3.1.4 Gestion des supports physiques</i> – Étude du couple produit/service – Adaptation du produit aux besoins et à la prise en compte des contraintes – Nouvelles technologies 	<ul style="list-style-type: none"> – Rendre plus performants l'ambiance et le fonctionnel afin de faciliter la réalisation du service

MERCATIQUE DEUXIÈME ANNÉE

OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
3. LES VARIABLES MERCATIQUES (suite)	
<p>3.2 Le produit : bien et service</p> <p><i>3.2.1 Le concept Produit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Le cycle de vie – L'étude du couple marché/produit – La démarche qualité <p><i>3.2.2 L'adaptation du produit aux besoins et la prise en compte des contraintes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Caractéristiques du produit, valeur d'usage – Marque – Identification, conditionnement, stylistique – Réglementation <p><i>3.2.3 La stratégie produit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Démarche qualité – Positionnement – Portefeuille de produits <p>3.3 Le prix</p> <p><i>3.3.1 Les objectifs</i></p> <p><i>3.3.2 Les contraintes professionnelles et réglementaires</i></p> <p><i>3.3.3 Les méthodes de fixation des prix</i></p> <p><i>3.3.4 Les stratégies de prix</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Intégrer les différentes dimensions du produit – Proposer des modifications des composantes du produit afin de l'adapter aux besoins et aux contraintes – Prendre en compte le positionnement du produit dans le choix d'une action mercatique – Exploiter une documentation relative à la réglementation et en tenir compte – Caractériser la stratégie de prix de l'entreprise

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>3.4 La distribution</p> <p>3.4.1 <i>Les méthodes de vente : évolution et réglementation</i></p> <p>3.4.2 <i>Le point de vente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Recevoir le client – Animer le point de vente <p>3.4.3 <i>La commercialisation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Les intermédiaires <ul style="list-style-type: none"> • Les modalités de mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise • L'audit du réseau – Gestion du secteur <ul style="list-style-type: none"> • Méthodes d'action (visites, téléphone, publipostage, démonstrations, etc.) • Négociation commerciale <ul style="list-style-type: none"> * Prospection <ul style="list-style-type: none"> Maîtrise des techniques • Pratique de la prospection <ul style="list-style-type: none"> - La préparation - La réalisation - Le suivi 	<ul style="list-style-type: none"> – Participer à la gestion – Fixer les objectifs et proposer les moyens d'action au réseau (prix, produit, promotion) – Contrôler et améliorer l'efficacité du réseau – Choisir les actions et les modes d'animation dans un cadre budgétaire – Identifier les prospects – Gérer les fichiers – Choisir une démarche – Utiliser les outils de communication adaptés – Classer les prospects – Fixer les objectifs – Établir un argumentaire – Apprécier la qualité de la communication – Organiser une prospection – Réaliser des comptes rendus et des rapports de contact – Mesurer et analyser les performances

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>* Négociation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de la relation vente <ul style="list-style-type: none"> - Recherche des éléments du plan de vente - Détermination des marges de négociation • L'adaptation des formes de vente à la diversité des situations commerciales • La pratique de la relation-vente <ul style="list-style-type: none"> - Les outils, les techniques (de communication appliquée à la vente...) - Les aides et les supports • Les étapes <ul style="list-style-type: none"> - La préparation • L'entretien <ul style="list-style-type: none"> • Prise de contact • Questionnement • Accord <p>– Suivi d'affaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traduction chiffrée des besoins du client • Suivi des contacts • Gestion des fichiers <p>– Optimisation de l'activité</p> <p><i>3.4.4 Les stratégies de distribution</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Préparer l'action-vente – Utiliser les modèles de comportement du consommateur – Préparer l'argumentaire – Choisir l'outil adapté et l'utiliser efficacement – Conduire une négociation, réaliser une vente, en assurer le suivi – Chiffrer et établir un devis – Assurer le suivi des affaires – Mettre à jour les fichiers – Élaborer et tenir le tableau de bord de son activité – Mesurer le degré de réalisation des objectifs et adapter son activité en conséquence

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>3.5 La communication</p> <p><i>3.5.1 La communication commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – La stratégie de communication de l'entreprise hôtelière <p><i>3.5.2 La publicité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – La démarche publicitaire – Les partenaires – La publicité médias – La publicité hors médias – La publicité par l'événement <p><i>3.5.3 La promotion des ventes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Objectifs, cibles, outils de la réglementation – La promotion en direction des consommateurs – La promotion en direction de son réseau de vente – La promotion en direction des prescripteurs 	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les différentes formes de communication et leur évolution – Caractériser une stratégie de communication – Analyser une campagne – Mettre en œuvre une action de mercatique directe – Analyser une campagne de promotion
4. LA STRATÉGIE COMMERCIALE	
<p>4.1 Le diagnostic</p> <p>4.2 Choix stratégiques</p> <p>4.3 Plan de mercatique</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Dégager les forces et les faiblesses et repérer les opportunités et menaces de l'environnement et de l'entreprise – Participer à l'élaboration du plan de mercatique, assurer la cohérence du plan de marchéage
5. L'APPROCHE MERCATIQUE INTERNATIONALE	
<p>5.1 Particularités de l'étude de marché à l'export</p> <p>5.2 La prospection à l'étranger</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Se documenter sur un marché extérieur – Identifier les particularismes et adapter son action

TRAVAUX D'APPLICATION

1 - OBJECTIFS

À partir d'une :

- simulation,
- observation issue de l'entreprise hôtelière,
- situation professionnelle,

s'approprier une méthodologie qui conduise à l'analyse, à l'action et au suivi.

Cet enseignement vise à :

- développer la qualité commerciale de base :
 - goût de l'action,
 - communication,
 - souplesse,
 - rigueur ;
- habituer les étudiants à l'utilisation professionnelle des outils de communication leur donnant les moyens de s'adapter aux évolutions de l'environnement.

2 - MOYENS

2.1. Participer à la réalisation et au suivi des actions commerciales en situation

Exemples :

Études d'images, de marque, d'entreprise hôtelière

Étude d'implantation

Actions de prospection

Méthodologie de recherche de l'information (préparer, suivre, exploiter une enquête à travers une entreprise d'accueil)

Mettre en œuvre une méthodologie d'étude du marché

Études de besoins, analyse d'un modèle de comportement

2.2. Apprendre les techniques de l'entretien-discussion ou s'entraîner à la pratique des techniques de l'entretien-discussion, de la négociation à la prise de décision, de l'animation de groupe et de la conduite de réunion

Exemples :

Utilisation de moyens audio-visuels

Recours aux simulations

Simulations de prises de décisions commerciales (ex. : jeu d'entreprise)

Comptes rendus et rapports oraux

2.3. Concevoir et réaliser des opérations de mercatique directe

2.4. S'entraîner à l'expression écrite appliquée aux problèmes professionnels

Exemple : Recherche, analyse et synthèse de documentation commerciale (documents commerciaux, revues, ouvrages, banques de données)

2.5. Utiliser des matériels, techniques et moyens de communications professionnels

Exemples :

Logiciels de gestion commerciale

Logiciels de dépouillement d'enquête

Logiciels outils (tableur, traitement de texte, gestionnaire de fichiers, grapheurs) intégrés ou non

Logiciel de jeux d'entreprise

Télématique, télex, télécopie, etc.

MERCATIQUE DEUXIÈME ANNÉE

OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
LES AUTRES VARIABLES MERCATIQUES	
<p>3.3 Le prix</p> <p>3.3.1 Les objectifs</p> <p>3.3.2 Les contraintes professionnelles et réglementaires</p> <p>3.3.3 Les méthodes de fixation des prix</p> <p>3.4 La distribution</p> <p>3.4.1 Le point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recevoir le client – Animer le point de vente <p>3.5 La communication</p> <p>3.5.1 La publicité</p> <ul style="list-style-type: none"> – La publicité par l'événement <p>3.5.2 La promotion des ventes</p> <ul style="list-style-type: none"> – Objectifs, cibles, outils de la réglementation – La promotion en direction des consommateurs – La promotion en direction de son réseau de vente <p>3.5.3 Les relations publiques</p> <p>3.6 Le commercial amont</p> <p>3.6.1 La prospection</p> <p>3.6.2 La conduite de l'action</p> <p>3.6.3 Les politiques d'approvisionnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Exploiter une documentation relative à la réglementation et en tenir compte <ul style="list-style-type: none"> – Participer à la gestion <ul style="list-style-type: none"> – Analyser une campagne de promotion <ul style="list-style-type: none"> – Intervenir dans une opération de relations publiques classiques, de parrainage, de mécénat <ul style="list-style-type: none"> – Mener une action de prospection – Conduire une opération d'achat – Définir une politique d'approvisionnement

SCIENCES APPLIQUÉES
PREMIÈRE ANNÉE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
A - QUALITÉ ALIMENTAIRE (première partie) : QUALITÉ SANITAIRE	
1. MICROBIOLOGIE ALIMENTAIRE	
<p>1.1 Rappels de microbiologie – Flore microbienne d'altération des aliments – Physiologie microbienne et pouvoir pathogène</p> <p>1.2 Maladies infectieuses d'origine alimentaire (germes, conditions de développement, aliments-vecteurs conséquences pour l'organisme humain)</p> <p>1.3 Toxi-infections et intoxications alimentaires (germes, conditions de développement, aliments-vecteurs conséquences pour l'organisme humain)</p> <p>1.4 Lutte antimicrobienne et mesures réglementaires concernant : – les denrées et les préparations – le personnel – les équipements et les locaux du secteur alimentaire</p> <p>1.5 Contrôles et critères microbiologiques</p>	<p>– Donner une typologie des principaux micro-organismes des aliments fondée sur les caractères morphologiques, le pouvoir pathogène, les conditions de développement</p> <p>– Mettre en relation la physiologie microbienne et la qualité sanitaire d'un produit alimentaire pour proposer des mesures d'hygiène en conformité avec la réglementation</p> <p>– Exploiter les résultats d'analyses microbiologiques pour fournir les éléments nécessaires à un cahier des charges (livraison de denrées, qualité de la production culinaire)</p> <p>– Conduire une analyse des risques de contamination ou de développement microbien</p> <p>– Proposer et justifier des solutions pour prévenir ou limiter tout risque d'origine microbienne (formation du personnel, conception ou évolution des locaux, choix des matériels, sélection de denrées, etc.)</p> <p>– Proposer une conduite à tenir par un responsable d'unité de restauration en cas de toxi-infections ou d'intoxications</p>

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>2. PARASITOLOGIE ALIMENTAIRE</p> <p>2.1 Rappels des principaux parasites : ténia du bœuf, douve du foie, protozoaires (amibe dysentérique, toxoplasme, etc.)</p> <p>2.2 Notion de cycle évolutif et transmission à l'homme</p> <p>2.3 Conséquences pour l'organisme humain</p> <p>2.4 Mesures préventives</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mesures réglementaires générales de lutte contre les parasitoses – Mesures techniques à mettre en œuvre dans une unité de restauration <p>3. TOXICOLOGIE ALIMENTAIRE</p> <p>3.1 Le risque toxicologique</p> <ul style="list-style-type: none"> – Définitions : toxicité à doses aiguës, toxicité à doses répétées (toxicité subaiguë et toxicité chronique) – Risques résultant de l'ingestion de substances toxiques : toxicité après biotransformation, toxicité par accumulation <p>3.2 Principes de l'évaluation toxicologique</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dose létale 50 ; dose journalière admissible ; dose-effet ; dose sans effet. <p>3.3 Toxicité des aliments</p> <ul style="list-style-type: none"> – Toxicité intrinsèque 	<ul style="list-style-type: none"> – Mettre en relation la surveillance de l'état de santé du personnel, les mesures d'hygiène corporelle et le risque de transmission – Justifier, à partir de l'analyse des cycles évolutifs, les mesures réglementaires visant à éviter la transmission des parasites – Proposer et justifier les solutions techniques visant à éliminer les parasites <ul style="list-style-type: none"> – Évaluer, à partir de données expérimentales, la toxicité des xénobiotiques alimentaires – Conduire une étude critique de l'intérêt et des problèmes posés par la mise en œuvre des matériaux, des produits, des technologies culinaires dans le secteur de l'agro-alimentaire ou le secteur de l'hôtellerie-restauration <ul style="list-style-type: none"> – Proposer des solutions techniques pour prévenir la contamination des aliments au cours des activités professionnelles

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>– Toxicité extrinsèque : origine et catégories de principaux xénobiotiques</p> <p>– Risques de contamination dans le milieu professionnel par la mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de produits d'entretien, de nettoyage, de désinfection, de lutte contre les nuisibles... • de matériaux de conditionnement • d'auxiliaires technologiques, d'additifs... • de pratiques culinaires... <p>– Mesures réglementaires : procédure d'homologation des produits autorisés ; principe des listes positives</p> <p>3.4 Organismes de contrôle de la qualité sanitaire</p> <p>– Conseil supérieur d'hygiène publique de France</p> <p>– Académie nationale de médecine</p> <p>– Direction générale de l'alimentation : service vétérinaire d'hygiène alimentaire</p> <p>– Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes</p> <p>– Direction départementale de l'action sanitaire et sociale</p> <p>– Laboratoires publics ; laboratoires privés</p>	<p>– Identifier l'organisme ou le service compétent pour assurer la qualité sanitaire (fonctions de conseil, de contrôle, de formation, etc.)</p>

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> • accessibilité aux organes de commande, aux dispositifs de vidange, etc. • amélioration de la préhension : outils, etc. • amélioration du confort du mobilier <p>2. AMBIANCES PROFESSIONNELLES ; SÉCURITÉ ET CONFORT DES PERSONNES</p> <p>2.1 Rappels de la perception visuelle et de la perception phonique ; notion de perception thermique</p> <p>2.2 Ambiance climatique</p> <ul style="list-style-type: none"> – Température, humidité, pollutions générées par les activités professionnelles – Conséquences sur l'organisme humain – Solutions techniques : aération, ventilation, climatisation, chauffage – Maintenance de l'efficacité des installations <p>2.3 Ambiance lumineuse</p> <ul style="list-style-type: none"> – Niveaux d'éclairage en fonction des activités – Solutions techniques : éclairage d'ambiance, de sécurité ; maintenance du dispositif d'éclairage <p>2.4 Ambiance sonore</p> <ul style="list-style-type: none"> – Grandeurs physiologiques ; niveaux de bruit – Solutions techniques : isolation phonique 	<ul style="list-style-type: none"> – Déterminer les conditions optimales de réalisation (gestes et postures) pour une activité <ul style="list-style-type: none"> – Analyser et justifier les paramètres de sécurité et de confort d'une situation des secteurs de l'hôtellerie ou de la restauration – Justifier à partir de textes réglementaires les conditions d'ambiances professionnelles – Analyser des relevés de température, de niveaux sonores, de niveaux d'éclairage, etc., afin de proposer des solutions correctives – Justifier la nécessité du maintien en bon état des installations

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>2.5 Mesures réglementaires relatives aux ambiances des secteurs professionnels</p> <p>3. ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES</p> <p>3.1 Aspects statistiques du secteur professionnel</p> <p>3.2 Analyse des risques : méthodes a priori ; méthodes a posteriori</p> <p>3.3 Mesures réglementaires et actions préventives relatives</p> <ul style="list-style-type: none"> – aux risques électriques, mécaniques, etc. – aux risques de chutes, de coupures, de brûlures, etc. <p>3.4 Structures de prévention et de contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> – Inspection du travail – Médecine du travail – Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> – Exploiter des études statistiques du secteur professionnel pour justifier les dispositions réglementaires relatives à la prévention des accidents et des maladies professionnelles – Conduire une analyse des risques professionnels pour une situation donnée et proposer des actions de prévention ou de correction (actions de formation, mise en conformité des locaux, sécurité des matériels, etc.) – Déterminer les conditions optimales de réalisation de tâches professionnelles pour assurer le maximum de confort, de sécurité et un minimum de pénibilité dans le travail

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
C - HYGIÈNE ET ENTRETIEN DES LOCAUX, DES ÉQUIPEMENTS, DES MATÉRIELS, DES REVÊTEMENTS ET DES TEXTILES	
<p>1. ENTRETIEN</p> <p>1.1 Nettoyage : produits, matériels, protocoles</p> <p>1.2 Décontamination : produits, matériels, protocoles</p> <p>1.3 Désinfection : produits, matériels, protocoles</p> <p>1.4 Organisation des opérations de nettoyage, décontamination, désinfection pour les divers secteurs de l'hébergement, de la production, de la restauration (conformément à la réglementation en vigueur)</p> <p>2. DÉRATISATION - DÉSINSECTISATION - LUTTE CONTRE LES PARASITES</p> <p>2.1 Modes d'action des produits</p> <p>2.2 Aspects toxicologiques des produits utilisés</p> <p>2.3 Précautions d'utilisation et réglementation</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Élaborer des protocoles de nettoyage, de décontamination, de désinfection pour leur mise en œuvre par le personnel – Justifier le choix de produits et de matériels utilisés pour l'entretien en prenant en compte les contraintes techniques, pratiques, économiques, réglementaires – Déterminer la fréquence des opérations d'entretien pour les locaux, les équipements, les matériels, les revêtements, les textiles – Établir des critères de contrôles ou d'autocontrôles – Justifier le choix des produits et les précautions à prendre lors des opérations de désinsectisation, de dératisation, de lutte contre les parasites

SCIENCES APPLIQUÉES DEUXIÈME ANNÉE

OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
A - PSYCHOSOCIOLOGIE DE L'ALIMENTATION	
<p>1. COMPORTEMENT ALIMENTAIRE</p> <p>1.1 Facteurs physiologiques : faim, soif, appétit, satiété</p> <p>1.2 Facteurs psycho-sensoriels : hédonisme, préférences alimentaires ; influence du contexte du repas, etc.</p> <p>1.3 Facteurs socio-culturels : symbolisme, rites, modes</p> <p>2. ÉVOLUTION DES MODES ALIMENTAIRES</p> <p>2.1 Évolution quantitative et qualitative de la consommation alimentaire</p> <p>2.2 Évolution de la structure des repas, etc.</p>	<p>– Repérer, à partir d'enquêtes, les divers facteurs du comportement alimentaire</p> <p>– Présenter l'origine physiologique de la faim, de la soif, de l'appétit, de la satiété</p> <p>– Mettre en relation les attentes d'une clientèle (désirs, habitudes, besoins, etc.) et les formes de distribution ou de service</p> <p>– Proposer une adaptation des prestations prenant en compte les facteurs psycho-sensoriels et socio-culturels d'une clientèle ainsi que l'évolution des modes alimentaires</p>
B - QUALITÉ ALIMENTAIRE (DEUXIÈME PARTIE)	
<p>1. QUALITÉ ORGANOLEPTIQUE DES ALIMENTS</p> <p>1.1 Composantes de la qualité organoleptique, sensations gustatives, olfactives, somesthésiques, visuelles, auditives</p>	<p>– Déterminer à partir de fiches d'évaluation sensorielle la part relative de chaque sensation dans l'appréciation de la qualité organoleptique</p>

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>1.2 Perception sensorielle par les organes des sens</p> <p>1.3 Évaluation sensorielle : méthodes d'analyse sensorielle ; épreuves discriminatives, épreuves descriptives</p> <p>1.4 Paramètres d'influence de la qualité organoleptique ; mise en valeur de cette qualité</p> <p>2. QUALITÉ MARCHANDE DES ALIMENTS</p> <p>2.1 Certification de la qualité marchande</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dénominations commerciales, AOC, labels, etc. – Marques de salubrité – Estampilles de normalisation, etc. <p>2.2 Moyens d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> – Étiquetage : mentions obligatoires, mentions facultatives – Fiches techniques de produits – Textes réglementaires : codes d'usages <p>2.3 Organismes et services de contrôle de la qualité marchande</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Expliquer la perception sensorielle et ses variations sous l'influence de divers facteurs – Définir les divers types d'épreuves d'évaluation sensorielle – Analyser et justifier un protocole d'épreuve en fonction de l'objectif visé – Utiliser le vocabulaire adapté à l'analyse sensorielle – Analyser, pour une situation donnée, les paramètres d'influence de la qualité organoleptique – Analyser et comparer des supports d'information pour mettre en évidence les critères de qualité en vue de sélectionner ou de promouvoir un produit

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>3. ALIMENTS TRADITIONNELS ET NOUVEAUX</p> <p>3.1 Diversification de l'offre alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> – Évolution des produits traditionnels : aliments prêts à l'emploi, aliments-service, produits alimentaires intermédiaires, etc. – Aliments de substitution : produits allégés, produits sans..., produits à teneur limitée en..., produits à teneur garantie en..., nouvelles protéines, édulcorants, etc. <p>3.2 Caractéristiques technologiques et incidences nutritionnelles, organoleptiques et sanitaires</p> <ul style="list-style-type: none"> – Critères de choix des produits traditionnels et des produits nouveaux – Aspects réglementaires <p>3.3 Mise en œuvre des aliments traditionnels et des aliments nouveaux en industries agro-alimentaires ou en production culinaire</p> <ul style="list-style-type: none"> – Propriétés fonctionnelles des constituants alimentaires, des auxiliaires technologiques et des additifs alimentaires (étude expérimentale) <ul style="list-style-type: none"> • pouvoir d'hydratation et de solubilité • pouvoir moussant ; pouvoir émulsifiant • pouvoir gélifiant ; pouvoir épaississant, etc. – Applications et aspects réglementaires – Propriétés fermentaires des microorganismes exploitées en industries agro-alimentaires ou en production culinaire : fermentations dirigées 	<ul style="list-style-type: none"> – Comparer, à partir de documents, les produits traditionnels et/ou les produits nouveaux pour mettre en évidence leurs caractéristiques nutritionnelles, organoleptiques, sanitaires, technologiques – Expliquer les transformations physico-chimiques impliquées dans les techniques culinaires à partir de résultats ou d'observations expérimentales – Expliquer le rôle technologique des additifs – Sélectionner un nouveau produit sur la base de paramètres préalablement définis (paramètres organoleptiques, nutritionnels, sanitaires, technologiques) en prenant en compte les contraintes pratiques et réglementaires – Montrer l'intérêt des transformations biochimiques dues aux microorganismes ayant une incidence sur la qualité nutritionnelle, organoleptique, sanitaire et marchande

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>3.4 Conditionnement et conservation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Facteurs d'altération et conséquences nutritionnelles, organoleptiques, sanitaires et marchandes – Conditionnement <ul style="list-style-type: none"> • fonctions • matériaux et matériels utilisés • procédés de conditionnement : atmosphère gazeuse inerte ou non, atmosphère contrôlée, atmosphère raréfiée, « sous-vide » – conservation <ul style="list-style-type: none"> • objectifs • principes des procédés physiques et chimiques • importance du froid en restauration : appareils de refroidissement et de conservation – Mesures réglementaires relatives au conditionnement, à la conservation (transport des denrées et stockage avant ou après transformation en secteur professionnel) <p>4. QUALITÉ NUTRITIONNELLE DE L'ALIMENTATION</p> <p>4.1 Équilibre alimentaire et gastronomie</p> <p>4.2 Déséquilibres nutritionnels et conséquences</p> <p>4.3 Adaptation des apports nutritionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> – Choix des aliments et des techniques culinaires adaptés à une clientèle (sportifs, curistes, personnes âgées, etc.) ou à une structure (centre de remise en forme, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> – Définir les fonctions et les caractéristiques du conditionnement des produits traditionnels ou des produits nouveaux – Sélectionner un conditionnement adapté à une utilisation, en conformité avec la réglementation – Analyser l'incidence du conditionnement et de la conservation sur les qualités du produit – Traduire en solutions techniques les exigences réglementaires relatives au conditionnement, au transport, à la conservation et au stockage des matières premières et des produits élaborés dans le secteur de production – Mettre en relation les apports nutritionnels d'un repas gastronomique et les notions d'équilibre alimentaire – Proposer une modification de repas gastronomique pour une clientèle donnée, en respectant le caractère festif – Choisir des produits et des techniques conciliant l'équilibre alimentaire, les qualités organoleptiques des prestations et les attentes de la clientèle

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

– GÉNIE CULINAIRE

– RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS

**– HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION
PROFESSIONNELLE**

GÉNIE CULINAIRE PREMIÈRE ANNÉE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
I - RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT	
Connaissance des principales étapes de l'évolution de la gastronomie française Évolution des goûts, us et coutumes Fonctions et structure des fiches techniques Respect des grammages et du suivi des fabrications	– Construire et argumenter, en faisant référence à une culture professionnelle, des propositions simples en vue d'assurer une prestation – Rédiger des fiches techniques – Définir des standards
II - LES SYSTÈMES	
Élaboration des documents pour la bonne marche de l'entreprise Flux des matières d'œuvre Tableau de circulation de documents	– Mettre en place les procédures et documents <ul style="list-style-type: none"> • passation des commandes • réception des denrées • stockage et distribution des denrées – Définir les besoins quantitatifs et qualitatifs en matière d'œuvre
III - LES ÉQUIPEMENTS	
Connaissance des divers matériels de production : <ul style="list-style-type: none"> • caractéristiques générales • caractéristiques particulières • principes de fonctionnement • productivité 	– Mettre en œuvre et faire fonctionner des matériels de préparation, de cuisson, de distribution et de stockage, et cela dans les différents types de production
IV - PLANIFICATION	
Classification des unités de production Procédures d'approvisionnements internes	– Identifier le type de production – Contrôler les flux internes (commandes, produits)

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
Gestion des en-cours et produits finis Définition des grammages en fonction des types de production Choix des produits	<ul style="list-style-type: none"> – Prévoir les quantités à produire – Conduire un test de rendement – Élaborer le planning des commandes
V - PRODUCTION	
Le processus de production : <ul style="list-style-type: none"> – Conception de la production – Appréciation des besoins – Organisation du travail – Production du travail – Analyse des résultats 	<ul style="list-style-type: none"> – Mettre en œuvre en autonomie des techniques : <ul style="list-style-type: none"> • de cuisine traditionnelle • de pâtisserie de base • de production traiteur – Assurer une production complète d'un menu en respectant les contraintes professionnelles <ul style="list-style-type: none"> • de qualité • de rapidité • de coûts • d'organisation (banquet, tables individuelles, self, etc.) – Conduire une analyse organoleptique rapide

GÉNIE CULINAIRE DEUXIÈME ANNÉE

OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>Connaissance des contraintes professionnelles délais, qualités, coûts</p> <p>Connaissance des différentes prestations pouvant être offertes par une entreprise</p> <p>Connaissance des règles de composition culinaire et des techniques de production culinaire simples afin d'en comprendre les contraintes</p> <p>Techniques d'analyses sensorielles</p> <p>Principes de gestion de production culinaire et de gestion du personnel</p> <p>Types de livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> – direct : temps réel – différé : livraison chaude, livraison froide, livraison mixte 	<ul style="list-style-type: none"> – Construire et argumenter des propositions pour divers types d'activités : <ul style="list-style-type: none"> • restauration commerciale • banquet - séminaire • buffet - réception • service traiteur – Conseiller un client sur la conception de sa prestation – Réaliser des productions d'assemblage (et/ou) de finition pour alimenter des points de distribution – Conduire et commenter des tests de dégustation culinaire – Formuler une appréciation de la clientèle sur un produit à l'attention du service de production – Évaluer les coûts d'une prestation – Apprécier les contraintes de production, de distribution pour l'étude de faisabilité – Veiller à l'approvisionnement des points de distribution – Apprécier les moyens matériels à mettre en œuvre pour une prestation extérieure

GÉNIE CULINAIRE DEUXIÈME ANNÉE

OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
I - RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT	
<p>Connaissance des contraintes professionnelles, délais, qualités, coûts</p> <p>Maîtrise des techniques de production culinaire traditionnelle et leur évolution</p> <p>Règles de composition culinaire</p> <p>Connaissance de la cuisine du terroir, étrangère, religieuse</p> <p>Propriétés physico-chimiques des aliments</p> <p>Connaissance de la restauration traditionnelle, aérienne, maritime, ferroviaire, du service traiteur</p> <p>Principe et méthodes du « sous vide », législation, contraintes</p> <p>Principes de la cuisine allégée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • procédés de fabrication • temps de cuisson • durées de cuisson <p>Incidences des traitements culinaires sur la qualité organoleptique</p> <p>Technique d'analyse fonctionnelle</p>	<p>– Concevoir des produits personnalisés et pour cela :</p> <ul style="list-style-type: none"> • appliquer les règles de composition, de production et de présentation • prendre en compte les spécificités des cuisines régionales et étrangères • intégrer les nouveaux produits • respecter la législation des produits alimentaires <p>– Mettre en œuvre la démarche : analyse des risques ; maîtrise points critiques</p> <p>– Construire des propositions de prestations adaptées aux différentes formes de commercialisation : (cocktail, buffet, lunch, banquets, service traiteur, etc.)</p> <p>– Mettre au point des produits en intégrant des concepts différents : « sous vide », allégé, etc.</p> <p>– Optimiser les différents paramètres</p> <p>– Analyser le produit final et vérifier son adéquation avec les attentes formulées</p>

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
Technique d'analyse sensorielle Saveurs de base, descripteurs, modes opératoires	<ul style="list-style-type: none"> – Conduire une analyse de valeur : <ul style="list-style-type: none"> • analyse fonctionnelle • analyse sensorielle • analyse des coûts
II - LES SYSTÈMES	
<p>Les différents documents nécessaires à la gestion des approvisionnements</p> <p>L'organisation des différents types d'entreprises, étude de poste</p> <p>Les techniques de sélection du personnel</p> <p>La gestion du personnel</p> <p>La formation du personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Rédiger les cahiers de spécification – Conduire une étude comparative des coûts et sélectionner le type de produit – Négocier des marchés – Combiner judicieusement concept de production et type de liaison pour créer un système performant – Définir les profils de poste. Caractéristiques et exigences – Participer au recrutement du personnel – Informer le personnel des procédures et fonctions – Participer à la formation du personnel
III - LES ÉQUIPEMENTS	
<p>Les matériels dans l'entreprise, caractéristiques générales et particulières</p> <p>Évolution des matériels, critères du bon choix</p> <p>Formation et structure des documents, appel d'offres : principes</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Évaluer les besoins en équipements : type, quantité, capacité – Choisir le matériel le mieux adapté et pour cela apprécier la fonctionnalité, la sécurité, la nettoyabilité, la fiabilité, la consommation et la productivité – Évaluer les qualités ergonomiques – Calculer les coûts d'investissements d'installation et de maintenance

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
L'élaboration de plannings	<ul style="list-style-type: none"> – Mesurer la performance du service après-vente – Rédiger les documents d'appels d'offres – Construire des plannings de maintenance et nettoyage
IV - PLANIFICATION	
<p>La gestion des unités de production :</p> <ul style="list-style-type: none"> • classification • quantités et répétitivité • flux continu et discontinu <p>Grammages de base</p> <p>Production en juste-à-temps</p> <p>Gestion de stocks</p> <p>Gestion et management des ressources de production</p> <p>Connaissance des profils de poste</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Ordonnancer la production pour une période donnée – Définir les charges de production – Estimer les besoins en matière d'œuvre et déclencher les commandes – Réceptionner les livraisons – Lancer la production, la charge au plus tard et les aléas – Répartir les tâches – Construire les plannings de fabrication sur une période donnée – Organiser le flux de production en cas de projets : banquet, réception, ouverture – Rédiger les fiches de fonction individuelles, les fiches par poste de travail et les procédures générales et particulières
V - ANIMATION DE LA PRODUCTION	
<p>Les techniques de fabrication :</p> <ul style="list-style-type: none"> – connaissances théoriques et pratiques des différents concepts de production – concepts de production – mises en application en situations et dimensions réelles 	<ul style="list-style-type: none"> – Mettre en œuvre des techniques culinaires simples et complexes dans les différents concepts de production : • cuisine classique • cuisine évolutive • cuisine collective

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>Procédures et standards de production</p> <p>Connaissance des techniques de présentation artistiques</p> <p>Gestion du personnel de production</p> <p>Gestion et analyse du produit fini</p> <p>Animation de l'équipe de production</p>	<ul style="list-style-type: none"> • service traiteur • services transports aériens, maritimes et ferroviaires <ul style="list-style-type: none"> – Respecter les standards en utilisant des produits de substitution (produits alimentaires intermédiaires) – Ébaucher des travaux de cuisine et pâtisserie artistiques – Animer une équipe de production – Assurer les annonces et contrôler les envois – Dresser les buffets de présentation – Conduire avec son groupe des analyses organoleptiques rapides – Veiller à l'approvisionnement des points de distribution, ceci en juste quantité et juste à temps – Soutenir l'équipe dans ses tâches – Prendre des décisions judicieuses face à des aléas – Conduire une démonstration simple en dégageant les points délicats – Sensibiliser le personnel aux nouvelles technologies, aux nouveaux équipements et à la mise en œuvre de nouvelles procédures
VI - OPTIMISATION	
<p>Gestion de la qualité</p> <p>Maîtrise des techniques et procédés, des moyens de production</p> <p>Simplification des tâches</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Présenter le concept de qualité totale – Identifier les causes de non-qualité – Dégager les solutions – Calculer les rendements, la productivité, analyser les écarts éventuels – Conduire une analyse de procédure

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>Réflexion sur l'implantation matérielle, les circuits</p> <p>Calcul des déplacements</p> <p>Notions d'ergonomie</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Rechercher et éliminer les goulots d'étranglement – Simplifier une gamme d'opérations – Modifier une implantation

RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS

PREMIÈRE ANNÉE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. PROCÉDURES ET DOCUMENTS NÉCESSAIRES AU FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME DE RESTAURATION OU DE SERVICE	
<p>1.1 Législation du travail appliquée à l'organisation de la restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> – Contrat – Horaires – Congés – Avantages en nature – Documents obligatoires <p>1.2 Gestion opérationnelle des approvisionnements</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Élaborer les procédures et les documents nécessaires au fonctionnement du système de restauration ou de service</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Utiliser une procédure – Mettre en place une procédure et créer un livret d'accueil, un manuel, une définition de poste, un profil de poste, une fiche de poste – Créer un planning – Participer à l'élaboration du règlement intérieur – Utiliser une fiche de stock – Utiliser une mercuriale, un bon de réquisition, une feuille de liaison, une demande d'achat, un bon de livraison – Choisir une forme d'approvisionnement – Sélectionner un fournisseur
2. LES PRESTATIONS EN RESTAURATION	
<p>2.1 Étude des caractéristiques des différents concepts de restauration</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Concevoir les prestations en fonction d'un environnement déterminé et argumenter les choix</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Concevoir un concept de restauration en tenant compte des paramètres indiqués

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> – Type de clientèle – Ratios, normes – Localisation – Ticket moyen – Amplitude d'ouverture – Type de matériel, etc. <p>2.2 Étude et connaissance des produits correspondant aux formules</p> <ul style="list-style-type: none"> – Denrées – Boissons – Standards d'achat, dégustation, choix des fournisseurs, etc.. <p>2.3 Étude des coûts matières et boissons, fixation des prix en restauration</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Respecter la législation en vigueur, analyser le produit final, vérifier son adéquation avec les attentes formulées
<p>3. EXPLOITATION DES POINTS DE VENTE</p>	
<p>3.1 Équipement, matériel</p> <ul style="list-style-type: none"> – Définition, implantation, choix <p>3.2 Entretien du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> – Choix des produits – Choix des techniques, etc. <p>3.3 Approvisionnement, stockage</p> <ul style="list-style-type: none"> – Normes d'hygiène, date limite de vente, date limite d'utilisation optimale – Nature des produits – Procédure interne – Fiche de poste – Manuel d'entretien ou d'utilisation 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Mettre en place, exploiter et assurer la maintenance du point de vente ou du service</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Entretien le point de vente, l'approvisionner, le maintenir – Planifier les opérations de maintenance et de nettoyage

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>3.4 Techniques de production</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fiche technique – Standards de qualité – Techniques de service – Décoration, mise en valeur du point de vente <p>3.5 Techniques de service</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mets et boissons en fonction du type d'établissement et du niveau de la prestation 	<ul style="list-style-type: none"> – Assurer la production, la commercialiser – Négocier un marché, gérer un litige avec un fournisseur <ul style="list-style-type: none"> – Dans un cadre déterminé, en situation réelle ou simulée, en établissement ou en entreprise, réaliser ou/et évaluer tout ou partie d'une prestation de restauration : repas, banquet, cocktail, buffet, service traiteur, bar, service à l'étage, service en collectivité, etc.
<p>4. SYSTÈME DE FACTURATION, CAISSE</p>	
<p>4.1 Paramétrages des modes de facturation</p> <p>4.2 Maîtrise des techniques de facturation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Saisie sur systèmes manuels, électroniques – Maîtrise de logiciels professionnels – Édition de résultats – Présentation des notes – Consolidation des résultats – Offerts, remises – Ventilations – Recherche d'erreurs, etc, etc. 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Facturer des prestations, encaisser, mettre à jour les documents de synthèse</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Facturer une prestation complexe, contrôler une caisse, rechercher une erreur, compléter un tableau de bord, calculer, analyser à partir d'indicateurs de productivité, utiliser l'outil informatique – Réaliser tout ou partie d'une opération de facturation. Il sera fait largement appel à l'outil informatique, notamment les logiciels professionnels, ainsi qu'à l'utilisation de documents professionnels actuels et enfin aux compétences acquises par ailleurs en gestion, droit, etc.

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>4.3 Maîtrise des modes de règlements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Monétique d'entreprise, de collectivités – Change – Débiteurs – Agences – Cartes bancaires, accréditives – Contentieux – Tickets restaurant 	
<p>5. L'ANIMATION EN RESTAURATION</p>	
<p>5.1 Connaissance du patrimoine gastronomique</p> <p>5.2 Connaissance du patrimoine vitivinicole</p> <p>5.3 Gastronomie et vins étrangers - Étude des régions</p> <ul style="list-style-type: none"> – Aspects culturels et économiques – Confessions religieuses – Décorations florales – Étude des volumes, harmonie des couleurs et des formes <p>5.4 Particularités de service</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Créer une animation ou une prestation en fonction d'un événement particulier, d'un thème</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Proposer autour d'un produit, d'une région, d'un pays, une animation, une prestation de type végétarien, petit déjeuner, brunch, dîner, banquet, cocktail, buffet, gala, etc. – Prendre en compte les aspects de confession religieuse, rites et adapter la prestation au type de clientèle : enfants, troisième âge, etc. – Réaliser des plans d'implantation de mobilier, matériels – Utiliser des matériels spécifiques et adaptés aux circonstances : voitures de tranche, à desserts... décors spéciaux, costumes, etc. ;

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
5.5 Animation par les techniques <ul style="list-style-type: none"> – Bar – Flambage, découpages, finitions – Service des mets et boissons 	<ul style="list-style-type: none"> – Mettre en œuvre des techniques de bar, flambages, finitions
6. LES SUPPORTS COMMERCIAUX EN RESTAURATION	
6.1 Étude et prise en compte de la législation en vigueur sur les supports commerciaux 6.2 Étude de la mise en page <ul style="list-style-type: none"> – Zone focale – Les couleurs 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Élaborer les supports commerciaux proposés à la clientèle et argumenter les choix </div> <ul style="list-style-type: none"> – Choisir une composition, des matériaux, un graphisme, des couleurs – Évaluer les coûts des supports – Choisir une fabrication, un imprimeur – Utiliser un logiciel de publication assistée par ordinateur – Mettre en place une carte des vins, de bar, des mets, une plaquette de présentation de l'établissement – Promouvoir l'établissement au travers de plaquettes, de dépliants publicitaires
7. L'ACCUEIL ET LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION	
7.1 Règles de préséance	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Accueillir la clientèle, personnaliser les relations, vendre une prestation </div> <ul style="list-style-type: none"> – Maîtriser les techniques d'accueil et les phases de la vente

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>7.2 Techniques d'accueil</p> <p>7.3 Phases de la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> – Phases de la relation – Négociation – Argumentation – Prise de commande – Traitement des objections, des réclamations 	<ul style="list-style-type: none"> – Vendre une prestation de restauration – Utiliser une langue étrangère (pratique professionnelle)

RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS
DEUXIÈME ANNÉE
OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. PROCÉDURES ET DOCUMENTS NÉCESSAIRES AU FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME DE RESTAURATION OU DE SERVICE	
<p>1.1 Organisation du travail</p> <p>1.2 Organisation administrative</p> <ul style="list-style-type: none"> – Classement – Archivage – Normes – Rédaction de rapports, de notes de synthèse, d'opportunité – Traitement de l'information 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Élaborer les procédures et les documents nécessaires au fonctionnement du système de restauration ou de service</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Créer un planning – Élaborer, utiliser une fiche technique – Élaborer une fiche technique d'utilisation de matériel ou de produits d'entretien – Analyser, suivre un tableau de bord, un historique des ventes – Participer à l'élaboration d'un budget, d'une prévision – Rédiger un rapport, une note – Évaluer, critiquer, proposer, réaliser un document en argumentant – Schématiser un circuit de documents, adapté au problème posé – Étudier, mettre en place des fiches de poste – Utiliser l'outil informatique

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
2. LES PRESTATIONS EN RESTAURATION	
<p>2.1 Prise en compte de l'environnement juridique appliqué à la restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> – Obligations du vendeur – La responsabilité – Réglementation actuelle – Hygiène, santé publique – Sécurité 	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>Concevoir les prestations en fonction d'un environnement déterminé et argumenter les choix</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Concevoir, proposer des prestations en restauration – Respecter la législation appliquée aux produits alimentaires et aux boissons
3. EXPLOITATION DES POINTS DE VENTE	
<p>3.1 Techniques de service</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mets et boissons en fonction du type d'établissement et du niveau de la prestation 	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>Mettre en place, exploiter et assurer la maintenance du point de vente ou du service</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Appliquer des méthodes de service en fonction des impératifs donnés
4. SYSTÈME DE FACTURATION, CAISSE	
<p>4.1 Paramétrage des modes de facturation</p> <p>4.2 Maîtrise des outils et techniques de facturation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Saisie sur systèmes : manuels, électroniques – Informatique : maîtrise de logiciels professionnels 	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> – Facturer des prestations, encaisser, mettre à jour les documents de synthèse </div> <ul style="list-style-type: none"> – Facturer une prestation complexe – Contrôler une caisse – Rechercher une erreur – Compléter un tableau de bord

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> – Édition de résultats – Présentation de notes – Consolidation des résultats – Offerts, remises – Ventilations – Recherche d'erreurs... 	<ul style="list-style-type: none"> – Calculer, analyser à partir d'indicateurs de productivité – Utiliser l'outil informatique
5. L'ANIMATION EN RESTAURATION	
<p>5.1 Connaissance du patrimoine gastronomique</p> <p>5.2 Gastronomie et vins étrangers</p> <p>5.3 Étude des régions</p> <ul style="list-style-type: none"> – Aspects culturels et économiques <p>5.4 Gestion du personnel lors de manifestations particulières</p> <ul style="list-style-type: none"> – Évaluation des besoins – Organisation – Programmation <p>5.5 Prise en compte de la législation en vigueur</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ouverture de nuit, travail de nuit – Diffusion de musique (SACEM) – Droit de licence – Les extras – La publicité 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Créer une animation ou une prestation en fonction d'un événement particulier, d'un thème </div> <ul style="list-style-type: none"> – Proposer autour d'un produit, d'une région, d'un pays, une animation, une prestation de différents types : végétarien, buffet, cocktail, banquet, gala, petit déjeuner, brunch, etc. – Prendre en compte les aspects de confession religieuse, rituels et la législation en vigueur – Adapter la prestation au type de clientèle (enfants, troisième âge, etc.)

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
6. LES SUPPORTS COMMERCIAUX EN RESTAURATION	
<p>6.1 Étude des coûts et des supports</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fabrication – Entretien <p>6.2 Étude sur les prix</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les principes d'Omnes – Les chiffres (psychologie) <p>6.3 Internationalisation de la carte</p> <p>6.4 Étude du financement des supports</p> <ul style="list-style-type: none"> – Parrainage – Relation avec les imprimeurs 	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Élaborer les supports commerciaux proposés à la clientèle et argumenter les choix</div> <ul style="list-style-type: none"> – Choisir une composition, des matériaux, un graphisme, des couleurs – Évaluer les coûts des supports – Choisir une fabrication, un imprimeur – Utiliser un logiciel de publication assistée par ordinateur – Mettre en place une carte des vins, de bar, des mets, plaquette de présentation de l'établissement – Évaluer, critiquer un support de vente, proposer des solutions, argumenter sur l'opportunité des modifications proposées
7. GESTION OPERATIONNELLE DES RESSOURCES HUMAINES	
<p>Prise en compte des acquis de RSH</p> <p>7.1 Planification du travail en restauration</p> <p>7.2 Détermination des besoins en personnel et évaluation des coûts</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Gérer, sur le site d'exploitation les ressources humaines</div> <ul style="list-style-type: none"> – Prendre en compte les acquis de RSH et les appliquer – Évaluer les besoins en personnel – Chiffrer les coûts en personnel – Analyser les écarts sur le budget personnel et prendre des décisions

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>7.3 Prise en compte des méthodes de recrutement du personnel</p> <p>7.4 Prise en compte de la législation du travail en vigueur en restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> – Règlement intérieur – Contrats, congés, horaires – Législation sur la formation continue des personnels <p>7.5 Utilisation des médias en cohérence avec l'image de marque de l'entreprise</p> <p>7.6 Procédés d'émulation, de stimulation, la motivation</p> <p>7.7 Animation de l'équipe, la gestion des conflits</p> <p>7.8 La conduite de réunion, l'entretien</p> <p>7.9 Formation et suivi de la formation</p> <p>7.10 Travail en équipe, cadre de qualité</p> <p>7.11 L'évaluation des hommes</p> <ul style="list-style-type: none"> – Plan de carrière – Réorientation, mutation <p>7.12 Techniques de commandement</p> <ul style="list-style-type: none"> – Délégation, contrôle, etc. <p>7.13 Participation à l'élaboration du bilan social de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Assurer un entretien, en maîtriser les différentes phases – Préparer un planning, rédiger un rapport, lire, interpréter, expliquer une fiche de paie – Animer, commander une équipe, un groupe de travail – Gérer des conflits – Assurer un entretien, en maîtriser les différentes phases – Mener, piloter une réunion – S'exprimer avec aisance, améliorer sa prise de parole – Former, mettre en place un plan de formation – Accueillir, informer un nouvel employé

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>7.14 Gestion des coûts du personnel – Budget, analyse de productivité, optimisation</p> <p>7.15 Relations avec les collectivités locales, les syndicats professionnels, associations, chambres consulaires</p>	
<p>8. L'ACCUEIL ET LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION</p>	
<p>8.1 Les usages et leur évolution dans le temps</p> <p>8.2 Approche comportementale du client</p> <p>8.3 Les phases de la vente – Phases de la relation – Négociation – Argumentation – Prise de commande – Traitement des objections, des réclamations</p> <p>8.4 Promotion des ventes – Publicité sur le lieu des ventes – Mise en valeur du produit – Techniques de démarchage</p> <p>8.5 Accueillir dans une langue étrangère</p> <p>8.6 Tirer parti d'un modèle de comportement</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Accueillir la clientèle, personnaliser les relations, vendre une prestation</p> </div> <p>– Maîtriser les techniques d'accueil et les phases de la vente</p> <p>– Vendre une prestation de restauration</p> <p>– Réaliser une opération de communication</p> <p>– Réaliser une opération de prospection</p> <p>– Utiliser une langue étrangère</p>

RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS
DEUXIÈME ANNÉE
OPTION B :
ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. PROCÉDURES ET DOCUMENTS NÉCESSAIRES AU FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME DE RESTAURATION OU DE SERVICE	
<p>1.1 Organisation du travail</p> <p>1.2 Organisation administrative</p> <ul style="list-style-type: none"> – Classement – Archivage – Normes – Rédaction de rapports, de notes de synthèse, d'opportunité – Traitement de l'information <p>1.3 Diagnostic</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recherche et analyse des dysfonctionnements – Analyse des circuits de documents – Remédiation <p>1.4 Méthodologie d'ouverture d'un établissement</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Élaborer les procédures et les documents nécessaires au fonctionnement du système de restauration ou de service</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Utiliser une procédure – Créer un planning – Analyser, suivre un tableau de bord, un historique des ventes – Participer à l'élaboration d'un budget, d'une prévision – Rédiger un rapport, une note interne – Schématiser et analyser un circuit de documents – Rechercher, détecter et analyser les dysfonctionnements <p>– Dans le cadre déterminé, projet réel ou simulé, avec méthode, analyser les besoins, proposer un projet d'ouverture, argumenter ses choix</p>

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
2. LES PRESTATIONS EN RESTAURATION	
<p>2.1 Prise en compte des études de l'environnement sociologique et culturel en restauration</p> <p>2.2 Prise en compte des études de comportement du consommateur en restauration</p> <p>2.3 Prise en compte de l'environnement juridique appliqué à la restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> – Obligation du vendeur – La responsabilité – Réglementation – Hygiène, santé publique – Sécurité <p>2.4 Étude des coûts matières et boissons, fixation des prix en restauration</p> <p>2.5 Ligne de produits, gamme, durée en restauration</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Concevoir les prestations en fonction d'un environnement déterminé et argumenter les choix</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Concevoir, proposer, mettre en place des prestations en restauration classique, à thème, distribution automatique, traiteur, restauration collective sociale ou commerciale, restauration séminaire-banquet, bar, débits de boissons, brasserie, restauration à l'étage, embarquée, « catering » aérien, différée, etc. – Prendre en compte les paramètres économiques, commerciaux, humains – Respecter la législation en vigueur appliquée aux produits alimentaires et boissons – Suivre les coûts en restauration, analyser les écarts, justifier les prix proposés – Exploiter et créer un cahier des charges, de prescriptions, un manuel d'utilisation – Analyser le produit final et vérifier son adéquation avec les attentes formulées

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
3. SYSTÈME DE FACTURATION, CAISSE	
<p>3.1 Paramétrage des modes de facturation</p> <p>3.2 Maîtrise des outils et techniques de facturation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Saisie sur systèmes : manuels, électroniques – Informatique : maîtrise de logiciels professionnels – Édition de résultats – Présentation de notes – Consolidation des résultats – Offerts, remises – Ventilations – Recherche d'erreurs 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Facturer des prestations, encaisser, mettre à jour les documents de synthèse</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Facturer une prestation complexe – Contrôler une caisse – Rechercher une erreur – Compléter un tableau de bord – Calculer, analyser à partir d'indicateurs de productivité – Utiliser l'outil informatique, notamment des logiciels professionnels actuels
4. L'ANIMATION EN RESTAURATION	
<p>4.1 Connaissance du patrimoine gastronomique</p> <p>4.2 Connaissance du patrimoine viti-vinicole</p> <p>4.3 Gastronomie et vins étrangers</p> <p>4.4 Étude des régions</p> <ul style="list-style-type: none"> – Aspects culturels et économiques <p>4.5 Étude des coûts et résultats d'une animation particulière</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Créer une animation ou une prestation en fonction d'un événement particulier, d'un thème</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Proposer autour d'un produit, d'une région, d'un pays, une animation, une prestation de restauration – Prendre en compte les aspects culturels, religieux – Réaliser des plans, utiliser des matériels spécifiques pour mettre en œuvre des techniques de bar, finitions, etc.

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>4.6 Particularités de service</p> <p>4.7 L'animation par les techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bar – Flambages, découpages, finitions – Service des mets et boissons <p>4.8 Gestion du personnel lors de manifestations particulières</p> <ul style="list-style-type: none"> – Évaluation des besoins – Organisation, programmation <p>4.9 Prise en compte de la législation en vigueur</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ouverture de nuit, travail de nuit – Diffusion de musique (SACEM) – Droit de licence – Les extras – La publicité 	<ul style="list-style-type: none"> – Réaliser et faire réaliser des prestations et les adapter au type de clientèle (enfants, troisième âge, etc.) – Évaluer les coûts, analyser les résultats d'une prestation
5. LES SUPPORTS COMMERCIAUX EN RESTAURATION	
<p>5.1 Étude des coûts et des supports</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fabrication – Entretien <p>5.2 Étude sur les prix</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les principes d'Omnes – Les chiffres (psychologie) <p>5.3 Internationalisation de la carte</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Élaborer les supports commerciaux proposés à la clientèle et argumenter les choix</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Choisir une composition, des matériaux, un graphisme, des couleurs – Évaluer les coûts des supports – Choisir une fabrication, un imprimeur – Utiliser un logiciel de publication assistée par ordinateur – Mettre en place une carte des vins, de bar, des mets, plaquette de présentation de l'établissement

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>5.4 Étude du financement des supports</p> <ul style="list-style-type: none"> – Parrainage – Relation avec les imprimeurs 	<ul style="list-style-type: none"> – Promouvoir l'établissement de restauration au travers de plaquettes de banquet, de dépliants publicitaires – Dans un cadre déterminé, sous la forme orale ou lors d'un travail écrit, concevoir, évaluer, critiquer un support de vente (réel ou préconçu) – Justifier les critiques, proposer des solutions, argumenter sur l'opportunité des modifications apportées – Choisir le support en adéquation avec les caractéristiques données
6. GESTION OPÉRATIONNELLE DES RESSOURCES HUMAINES	
<p>Prise en compte des acquis de RSH</p> <p>6.1 Planification du travail en restauration</p> <p>6.2 Détermination des besoins en personnel et évaluation des coûts</p> <p>6.3 Prise en compte des méthodes de recrutement du personnel</p> <p>6.4 Prise en compte de la législation du travail en vigueur en restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> – Règlement intérieur – Contrats, congés, horaires – Législation sur la formation de personnels 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Gérer sur le site d'exploitation les ressources humaines</div> <ul style="list-style-type: none"> – Prendre en compte les acquis de RSH et les appliquer – Évaluer les besoins en personnel – Chiffrer les coûts en personnel – Analyser les écarts sur le budget et prendre des décisions – Assurer un entretien, en maîtriser les différentes phases – Préparer un planning – Rédiger un rapport - Lire, interpréter, expliquer une fiche de paie

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>6.5 Utilisation des médias en cohérence avec l'image de marque de l'entreprise</p> <p>6.6 Animation de l'équipe, la gestion des conflits</p> <p>6.7 Procédés d'émulation, de stimulation, la motivation, la démotivation</p> <p>6.8 Conduite de réunion, d'entretien</p> <p>6.9 Formation et suivi de la formation</p> <p>6.10 Cadre de qualité, travail en équipe</p> <p>6.11 L'évaluation des hommes – Plan de carrière, réorientation, mutation, promotion</p> <p>6.12 Techniques de commandement</p> <p>6.13 Participation à l'élaboration du bilan social de l'entreprise</p> <p>6.14 Gestion des coûts du personnel – Budget, analyse de productivité, optimisation</p> <p>6.15 Relations avec les collectivités locales, les syndicats professionnels, associations, chambres consulaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Animer, commander une équipe, un groupe de travail – Gérer un conflit – Assurer un entretien, en maîtriser les différentes phases – Mener, piloter une réunion de service – S'exprimer avec aisance, améliorer sa prise de parole – Former, mettre en place un plan de formation – Accueillir, informer un nouvel employé au sein de l'équipe

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
7. L'ACCUEIL ET LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION	
<p>7.1 Les usages et leur évolution dans le temps</p> <p>7.2 Approche comportementale du client</p> <p>7.3 Les phases de la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> – Phases de la relation – Négociation – Argumentation – Prise de commande – Traitement des objections, des réclamations <p>7.4 Promotion des ventes</p> <ul style="list-style-type: none"> – Publicité sur le lieu de vente – Mise en valeur de produits – Techniques de démarchage <p>7.5 Accueillir dans une langue étrangère</p> <p>7.6 Tirer parti d'un modèle de comportement</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prise en compte de la typologie ou de la segmentation de la clientèle – Sociostyles 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Accueillir la clientèle, personnaliser les relations, vendre une prestation</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Maîtriser les techniques d'accueil et les phases de la vente – Vendre une prestation de restauration, prendre en compte les modèles de comportement, la typologie ou segmentation de la clientèle – Réaliser une opération de communication, une démarche de prospection – Utiliser une langue étrangère

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
8. CONTRÔLE, QUALITÉ ET PRODUCTIVITÉ EN RESTAURATION	
<p>8.1 Techniques d'analyse de ventes</p> <p>8.2 Indicateurs de productivité du personnel en restauration</p> <p>8.3 Élaboration de standards d'achats</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cahier de spécifications <p>8.4 Les standards de production</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fiche technique, de poste, de stock – Ratios de base – Étude comparative de produits, matériels – Tests de rendement – Analyse sensorielle – Tests organoleptiques <p>8.5 Critères d'évaluation du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> – En termes de besoins de formation – En termes de productivité, qualité du travail <p>8.6 Pré-étude, cahier des charges fonctionnelles</p> <p>8.7 Prise en compte des résultats d'enquêtes</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Analyser et interpréter des données, des résultats, des produits, des prestations</div> <ul style="list-style-type: none"> – Réaliser des standards de production, des tests de production et tenir compte des aspects quantitatifs, qualitatifs, économiques au niveau des produits et matériels – Utiliser des fiches techniques – Travailler sur poste informatique – Conduire une étude comparative des coûts, sélectionner un ou plusieurs types de produits, matériels – Argumenter sur le choix des hommes, des produits, des matériels – Contrôler les flux internes de marchandises – Évaluer une tâche réalisée – Veiller à l'application des consignes relatives à l'hygiène et à la sécurité – Participer à l'élaboration d'un cahier des charges – Mettre en place des questionnaires

HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

PREMIÈRE ANNÉE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. CONCEPT D'ACCUEIL-HÉBERGEMENT (COMPOSANTES MATÉRIELLES, HUMAINES ET ORGANISATIONNELLES)	
<ul style="list-style-type: none">– Dimension matérielle de l'accueil (hall, chambres, lieux publics, décoration, ambiance)– Segmentation clientèle– Besoins des clients– Relations interpersonnelles– Comportement et attitudes d'accueil– Techniques d'accueil différenciées (V.I.P., groupes, familles, etc.)– Organisation du travail (normes, standards)– Accueil et qualité (gestion de l'attente, zéro défaut à l'hôtel, etc.)– Animation à l'hôtel (produits touristiques, informations, etc.)	<ul style="list-style-type: none">– Définir et mettre en place le concept d'accueil général et approprié à chaque segment– Maîtriser la relation d'accueil– Définir les comportements et les attitudes en rapport avec les exigences de qualité et de production de service– Maîtriser la relation d'accueil– Animer un point de vente
2. ORGANISATION DU TRAVAIL	
<ul style="list-style-type: none">– Différents types de structure hôtelière– Principes de rationalisation du travail– Principes d'hygiène et de sécurité– Recherche de la productivité	<ul style="list-style-type: none">– Mettre en place les procédures de travail– Rédiger les fiches et profils de poste, fiches techniques

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> – Procédures de travail des fonctions : <ul style="list-style-type: none"> • accueil-hébergement (réservation, arrivée, information, départ, suivi) • maintenance des locaux et équipements (chambres, appartements, lieux publics) • approvisionnement (achats, stockage, distribution, circulations du linge et des produits) – Répartition des rôles et des fonctions – Principes de conduite et formation du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> – Assurer la rédaction et la circulation des informations à l'intérieur et à l'extérieur de son service (liste des clients attendus, disponibilités, état d'occupation des chambres, note de service, etc.) – Appliquer et faire appliquer les procédures

HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DEUXIÈME ANNÉE

OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. CONCEPTION DU PRODUIT	
<ul style="list-style-type: none">– Produits et matériaux d'ameublement et d'aménagement de la cellule chambre et des lieux publics (revêtements des sols, murs et plafonds, mobilier, sanitaires, etc.)– Notions de styles de décoration et d'architecture d'intérieur– Implantation des structures hôtelières– Matériels et équipements de travail, fonctionnement et maintenance	<ul style="list-style-type: none">– Contribuer à l'implantation, l'aménagement, l'équipement des différents produits hôteliers (hôtels, résidences, villages de vacances, etc.) – Choisir les outils de travail :<ul style="list-style-type: none">• pour l'entretien des locaux de l'hôtel• pour la logistique des services d'accueil
2. CONDUITE DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL	
<ul style="list-style-type: none">– Techniques de calcul des standards de production et de l'effectif– L'encadrement du personnel– Recrutement du personnel et résolution de conflits – Technique de négociation– Conduite de réunion– La formation du personnel	<ul style="list-style-type: none">– Calculer l'effectif du personnel de son département– Animer une équipe de travail– Mener un entretien de recrutement et d'évaluation– Traiter positivement les conflits (personnel, sous-traitants, fournisseurs) – Conduire une réunion– Former le personnel– Créer les plans d'action de formation et d'apprentissage du personnel

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> – L'évaluation du personnel – Les supports d'information destinés au personnel 	<ul style="list-style-type: none"> – Évaluer les performances de son département – Élaborer les supports d'information destinés au personnel
<p>3. DYNAMIQUE COMMERCIALE (EN LIAISON AVEC LE COURS DE MERCATIQUE)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – Ajustement commercial : prestations hôtelières, tarification, types de clientèle, promotion – Les supports d'information destinés aux clients – Optimisation de l'activité 	<ul style="list-style-type: none"> – Appliquer, faire appliquer et adapter la politique de vente : prestations, tarifs, conditions de paiement et de vente, actions promotionnelles – Élaborer les supports d'informations destinés aux clients : dépliants, documents promotionnels de vente, tarifs – Élaborer et tenir les documents d'analyse de la situation ; adapter son activité en conséquence
<p>4. COMMUNICATION, NÉGOCIATION, VENTE (EN LIAISON AVEC LE COURS DE MERCATIQUE)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – Outils et techniques de communication appliqués à la vente – Les aides à la vente et les supports – Les étapes de la vente (préparation, prise de contact, questionnement, proposition, réponse aux objections, synthèse, conclusion) 	<ul style="list-style-type: none"> – Mettre en place les actions de recherche et de fidélisation de la clientèle : étude du fichier clients, entretien téléphonique, visite – Construire un argumentaire de vente – Conduire une négociation, réaliser une vente, en assurer le suivi – Traiter positivement un conflit et une réclamation (client, prescripteurs)

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
5. DIAGNOSTIC ET CONTRÔLE	
<ul style="list-style-type: none"> – Contrôle de la maintenance – Contrôle de la qualité <ul style="list-style-type: none"> • objectifs du contrôle qualité • les différents types de contrôle • les mesures de contrôle • les acteurs • les indicateurs de performance • la mesure de satisfaction de la clientèle – Contrôle de l'activité : indicateurs, ratios, documents de saisie – Contrôle des coûts d'exploitation <ul style="list-style-type: none"> • définition • méthodes de calcul • analyse • actions correctives 	<ul style="list-style-type: none"> – Vérifier l'état et le fonctionnement des installations et des matériels de la cellule chambre, des locaux techniques, des locaux destinés à la clientèle – Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité de l'établissement – Évaluer l'écart entre les normes de qualité définies et les résultats obtenus – Mesurer, évaluer et suivre l'activité de son département : CA, occupation, fréquentation, recettes, débiteurs – Surveiller et analyser les coûts d'exploitation (produits, linge)

HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DEUXIÈME ANNÉE

OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. CONCEPTION DU PRODUIT	
<ul style="list-style-type: none">– Produits et matériaux d'ameublement et d'aménagement de la cellule chambre et des lieux publics (revêtement des sols, murs et plafonds, mobilier, sanitaires...)– Notions de styles de décoration et d'architecture d'intérieur– Implantation des structures hôtelières– Matériels et équipements de travail, fonctionnement et maintenance	<ul style="list-style-type: none">– Contribuer à l'implantation, l'aménagement, l'équipement des différents produits hôteliers (hôtels, résidences, villages de vacances...) – Choisir les outils de travail :<ul style="list-style-type: none">• pour l'entretien des locaux de l'hôtel• pour la logistique des services d'accueil
2. DYNAMIQUE COMMERCIALE (EN LIAISON AVEC LE COURS DE MERCATIQUE)	
<ul style="list-style-type: none">– Ajustement commercial : prestations hôtelières, tarification, types de clientèle, promotion - Les supports d'information destinés aux clients – Optimisation de l'activité	<ul style="list-style-type: none">– Appliquer, faire appliquer et adapter la politique de vente : prestations, tarifs, conditions de paiement et de vente, actions promotionnelles– Élaborer les supports d'informations destinés aux clients : dépliants, documents promotionnels de vente, tarifs– Élaborer et tenir les documents d'analyse de la situation ; adapter son activité en conséquence

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
3. DIAGNOSTIC ET CONTROLE	
<ul style="list-style-type: none"> – Contrôle de la maintenance – Contrôle de la qualité <ul style="list-style-type: none"> • objectifs du contrôle qualité • les différents types de contrôle • les mesures de contrôle • les acteurs • les indicateurs de performance • la mesure de satisfaction de la clientèle – Contrôle de l'activité : indicateurs, ratios, documents de saisie – Contrôle des coûts d'exploitation <ul style="list-style-type: none"> • définition • méthodes de calcul • analyse • actions correctives 	<ul style="list-style-type: none"> – Vérifier l'état et le fonctionnement des installations et des matériels de la cellule chambre, des locaux techniques, des locaux destinés à la clientèle – Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité de l'établissement – Évaluer l'écart entre les normes de qualité définies et les résultats obtenus – Mesurer, évaluer et suivre l'activité de son département : CA, occupation, fréquentation, recettes, débiteurs – Surveiller et analyser les coûts d'exploitation (produits, linge)

INGÉNIERIE ET MAINTENANCE

PREMIÈRE ANNÉE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. L'INGÉNIERIE HÔTELIÈRE ET DE RESTAURATION (définition, champs et méthodes)	
Les buts de l'ingénierie Les méthodes de l'ingénierie hôtelière et de restauration	– Identifier les méthodes, les outils et les acteurs de l'ingénierie hôtelière et de restauration
2. LE DÉROULEMENT D'UNE OPÉRATION D'INVESTISSEMENT	
Étude de conception	– Identifier et analyser les niveaux de la procédure et les principaux documents d'une mission d'ingénierie et d'une opération d'investissement hôtelier
3. LES PARTIES PRENANTES	
3.1 Maître d'ouvrage Définition, rôles, fonctions et responsabilités 3.2 Maître d'œuvre Définition, rôles, fonctions et responsabilités 3.3 Les autres partenaires de la conception <i>3.3.1 Bureaux d'études spécialisés en ingénierie hôtelière et de restauration</i> <i>3.3.2 Ingénieurs conseils</i> <i>3.3.3 Métreurs vérificateurs</i> <i>3.3.4 Architectes d'intérieurs</i>	– Préciser les attributions des différents acteurs et leurs responsabilités dans une opération d'ingénierie hôtelière

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>3.3.5 Paysagistes</p> <p>3.4 Les partenaires de l'exécution</p> <p>3.4.1 Les entreprises du bâtiment</p> <p>3.4.2 Les équipementiers</p> <p>3.5 Les bureaux et organismes de contrôle</p>	
4. LES RÈGLEMENTS D'URBANISME	
	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier le cadre réglementaire et les principaux documents d'urbanisme
5. PROGRAMMATION	
	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les étapes de la démarche programmation – Collecter et analyser les informations nécessaires à la rédaction d'un programme – Utiliser l'analyse fonctionnelle sur des cas concrets d'hôtels, de restaurants existants ou en projet – Conduire une analyse critique d'analyse fonctionnelle déjà réalisée
6. LA MAINTENANCE	
<p>6.1 Définition et formes de la maintenance</p> <p>6.1.1 Maintenance préventive</p> <p>6.1.2 Maintenance corrective</p> <p>6.1.3 Maintenance systématique</p> <p>6.1.4 Maintenance conditionnelle</p> <p>6.1.5 Maintenance interne et externe</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Présenter les différentes formes de maintenance dans les établissements d'hôtellerie-restauration

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
6.2 Rôles et fonction de la maintenance	<ul style="list-style-type: none"> – Concevoir un programme de maintenance pour différents types d'entreprises hôtelières et de restauration
7. LA SÉCURITÉ	
<p>7.1 Le cadre réglementaire des établissements recevant du public</p> <p>7.2 Lutte contre l'incendie</p> <p><i>7.2.1 Notions préliminaires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Combustible – Carburant – Énergie d'activation <p><i>7.2.2 Les matériaux</i></p> <p><i>7.2.3 Le contrôle de sources d'air et de la propagation</i></p> <p><i>7.2.4 Les circulations</i></p> <p><i>7.2.5 Mise en place d'une politique de sécurité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Intégrer la sécurité dès la conception de l'établissement – Le matériel de lutte contre l'incendie – Former le personnel – Informer les clients – Faciliter l'intervention des sapeurs-pompiers – Les contrôles de sécurité <p>7.3 Les autres risques</p> <p><i>7.3.1 Inondation</i></p> <p><i>7.3.2 Coupure d'électricité</i></p> <p><i>7.3.3 Coupure de gaz</i></p> <p><i>7.3.4 Désinfection</i></p> <p><i>7.3.5 Dératisation</i></p> <p><i>7.3.6 Désinsectisation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les principaux éléments du cadre réglementaire relatifs aux établissements recevant du public et à la lutte contre l'incendie – Concevoir une politique de sécurité pour différents types d'établissement hôteliers ou de restauration

INGÉNIERIE ET MAINTENANCE

DEUXIÈME ANNÉE

OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
1. LES PRINCIPES DE CONCEPTION	
1.1 Les contraintes hygiéniques 1.2 Le cadre réglementaire de la filière alimentaire et ses conséquences sur l'organisation 1.3 Les principes de planification et d'implantation	<ul style="list-style-type: none">– Identifier les contraintes réglementaires dans lesquelles s'inscrit un projet de restaurant – Mettre en œuvre, dans un contexte d'étude de cas, les règles fondamentales de planification des restaurants
2. LE CONTEXTE DE L'INTERVENTION	
	<ul style="list-style-type: none">– Identifier les informations pertinentes d'un projet d'ingénierie de restauration
3. DÉFINITION DES BESOINS EN SURFACE, AMÉNAGEMENT ET ÉQUIPEMENTS	
3.1 Le stockage <i>3.1.1 Amont</i> <i>3.1.2 Intermédiaires</i> <i>3.1.3 Aval</i> 3.2 Les zones de préparation <i>3.2.1 Déconditionnement</i> <i>3.2.2 Boucherie</i> <i>3.2.3 Légumerie</i> <i>3.2.4 Pâtisserie</i> <i>3.2.5 Préparations froides</i>	<ul style="list-style-type: none">– Évaluer les besoins en surfaces, aménagements et équipements de différents systèmes de restauration, dans le cas d'étude de cas concrets.– Mettre en œuvre des méthodes de définition des besoins

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<ul style="list-style-type: none"> • éclairage • mécanique – l'installation électrique <ul style="list-style-type: none"> • puissance appelée • notion de foisonnement • puissance à souscrire 4.4.2 Le gaz <ul style="list-style-type: none"> – les formes de commercialisation du gaz – les différents usages et les définitions des besoins – l'installation 	
5. LE DOSSIER DE CONSULTATION D'ENTREPRISE POUR UN MARCHÉ D'ÉQUIPEMENT	
	<ul style="list-style-type: none"> – Analyser une offre d'équipement

ENSEIGNEMENT FACULTATIF

ACTIONS PROFESSIONNELLES APPLIQUÉES

La formation pratique des étudiants peut être complétée par leur participation à des actions en situation réelle, conduites en partenariat avec une ou plusieurs entreprises d'hôtellerie-restauration.

Ces actions doivent être l'occasion :

- de déployer une activité pratique complémentaire du stage ;
- d'établir des contacts avec les milieux professionnels et de développer l'aptitude au dialogue ;
- d'orienter leur action vers des domaines correspondant à leur centre d'intérêt.

Ces actions de partenariat peuvent porter, par exemple :

- sur la connaissance du patrimoine gastronomique régional ;
- sur des pratiques ponctuelles liées à la mercatique et/ou à la gestion hôtelière, soit dans le cadre de l'établissement scolaire en collaboration avec une entreprise, soit directement avec une entreprise hôtelière ou para-hôtelière (équipementiers, fabricants de produits semi-élaborés ou élaborés, etc.).

Ces actions sont placées sous le contrôle des établissements scolaires et sous la responsabilité pédagogique des enseignants concernés, afin d'en garantir le caractère éducatif et formateur.