

Présentation de la série Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR)

Un objectif essentiel : la poursuite d'études

Ancrée sur les savoirs associés aux champs de l'hôtellerie et de la restauration et des sciences de l'action appliquées à la conduite des organisations et à la résolution de problématiques issues de situations réelles ou simulées de ce secteur, la série **sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration** constitue une voie d'accès au baccalauréat qui vise à préparer les élèves à des poursuites d'études supérieures.

Elle constitue la première rénovation de la série "hôtellerie" qui créait, dans la voie technologique, un projet éducatif original fondé sur un positionnement distinct de la voie générale et de la voie professionnelle. Généralement préparée dans les lycées des métiers de l'hôtellerie, elle accueille des élèves dans un cursus particulier dès la seconde et en première d'adaptation.

Grâce à leur polyvalence dans les domaines technologiques (technologie culinaire, technologie du service en restauration et en hébergement) et dans ceux de l'économie et gestion comptable, financière et commerciale et grâce à leurs acquis en enseignements généraux (langues vivantes étrangères, sciences...), les titulaires du baccalauréat STHR peuvent accéder à des études supérieures débouchant sur des emplois, au moins de niveau III :

- dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration et du tourisme, prioritairement par des études préparant à des BTS puis à des licences professionnelles ou aux autres diplômes universitaires de ce champ de connaissances ;
- dans les domaines de la gestion, par des études supérieures axées sur le management et la gestion administrative, comptable, financière et commerciale.

Les besoins croissants d'emplois de tous niveaux dans les entreprises de ce secteur, dont ceux d'encadrement voire de direction dans les petites et moyennes entreprises, justifient le caractère prioritaire d'une orientation vers des diplômes de niveau supérieur. Les bacheliers ont toujours la possibilité de se professionnaliser en un an par exemple dans une mention complémentaire du secteur avant de réussir leur insertion.

Originalité du programme d'enseignement

Alliant de façon équilibrée les disciplines d'enseignement général et les disciplines de l'économie et gestion, des technologies culinaires, des technologies du service en restaurant et en hébergement, son programme d'enseignement offre tout à la fois :

- des connaissances fondamentales favorisant la réussite dans les cursus d'études supérieures visant prioritairement l'action et la prise de décision dans les activités de direction et d'encadrement des diverses organisations du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ;
- des instruments généraux d'observation, d'analyse et de communication orale et écrite, mobilisés à partir de situations réelles ou simulées dans une démarche permettant de construire le lien entre les dimensions opérationnelles et conceptuelles de l'action et de la décision ;
- des savoir-faire, des valeurs et des attitudes spécifiques à ce secteur qui réunit dans le même espace la production et le service à une clientèle française ou étrangère et qui se caractérise par une nécessaire mobilité, un goût du travail en équipe, une adaptation à des conditions de travail particulières et une motivation pour l'innovation ;
- des références culturelles et liées à citoyenneté permettant à l'élève de comprendre le sens des évolutions sociales et économiques contemporaines et de situer la portée et l'impact des méthodes et des outils mobilisés dans la conduite et le fonctionnement des organisations du secteur.

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

Le programme d'enseignement est composé de trois ensembles disciplinaires, dont l'articulation constitue l'une des dimensions pédagogiques majeures du projet éducatif de la nouvelle série :

- un enseignement technologique polyvalent en technologie culinaire et en technologie de service en restauration et en hébergement ancré sur des savoirs académiques et élaborés à partir de l'analyse, de la compréhension et de la résolution de problèmes posés dans des situations réelles ou simulées ;
- un enseignement économique, juridique, de management et de gestion construisant les savoirs de base en matière d'organisations du secteur et de leur environnement, d'action et de prise de décision ;
- un enseignement général, comportant entre autre des formations linguistique et scientifique fortes, et contribuant à développer une culture indispensable pour mieux appréhender les formations et les enjeux des métiers auxquels ils se destinent.

Le programme valorise et enrichit les acquis des sept compétences du socle commun de connaissances (arrêté du 14 juin 2006 BOEN du 20 juillet 2006) : la maîtrise de la langue française, la pratique de deux langues vivantes étrangères, les principaux éléments de mathématiques et la culture scientifique et technologique, la maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication (brevet informatique et Internet niveau 3), la culture humaniste, les compétences sociales et civiques et l'autonomie et l'esprit d'initiative.

Articulation entre les savoirs académiques et les pratiques de référence

Les savoirs à maîtriser, les attitudes et valeurs à acquérir et la volonté d'orienter les élèves titulaires du baccalauréat STHR vers des études plus spécifiquement consacrées au secteur de l'hôtellerie et de la restauration justifient l'ancrage de certains apprentissages dans des situations réelles offertes par :

- la réalisation de mises en situations pratiques d'initiation ou d'application dans divers univers de cuisine, de restauration et d'hébergement visant à développer l'autonomie, le goût de l'effort, la prise de responsabilité, le sens du travail en équipe, de la relation au client, la motivation pour produire et servir et la capacité à s'adapter voire à innover, ces travaux faisant l'objet de synthèses pour fixer et enrichir les acquis ;
- la mise en œuvre de situations de découvertes techniques et technologiques par la réalisation d'activités de production ou de service visant à connaître et à utiliser des produits, des techniques de production ou de service, des environnements professionnels en vue de disposer de solutions pouvant être utilisées pour traiter des problèmes propres au secteur ;
- les séquences de découvertes et d'approfondissements technologiques en entreprises (DATE) dans chacun des trois champs de la cuisine, du restaurant et de l'hébergement visant d'une part à identifier et analyser les caractéristiques de l'organisation concernée, d'autre part à s'impliquer dans les activités dans le respect de la convention liant l'établissement de formation et l'entreprise et enfin à satisfaire aux dispositions prévues pour la certification du diplôme.

La nature et les finalités des enseignements technologiques et d'économie et gestion impliquent enfin le recours aux ressources offertes par les technologies de l'information et de la communication, en particulier par les réseaux ouverts sur l'Internet. Les usages de ces technologies dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration constituent un champ privilégié d'étude dans cette série.

Découvertes et Approfondissements Technologiques en Entreprises

- Les objectifs des découvertes et approfondissements technologiques en entreprises (DATE)

Chaque période en entreprise se déroule dans un ou des établissements d'hôtellerie – restauration assurant des prestations dans le domaine concerné (cuisine, service en restauration, service en hébergement).

L'élève doit s'impliquer dans une diversité d'activités du domaine pour lui donner la possibilité :

- de conforter des acquis, d'acquérir des savoir être et savoir-faire ;
- de mieux appréhender les conditions, les contraintes et les spécificités du contexte professionnel (découverte et analyse d'un contexte réel, activités de production et de service, insertion dans une équipe) ;
- de repérer un thème technologique extrait de ce vécu à étudier en entreprise et à approfondir durant la suite du cursus de formation qui donne lieu à la production d'un dossier, support d'une sous-épreuve de l'épreuve orale et pratique du baccalauréat.

- Les principes d'organisation et la durée des DATE

L'immersion en entreprises est réalisée **sur le temps scolaire** de la seconde à la terminale à raison de **quatre semaines** de découvertes et approfondissements technologiques en entreprises (DATE) pour chacun des trois domaines technologiques :

En fin de seconde, les périodes de DATE sont réalisées en service en restauration.

En première, les périodes de DATE sont consacrées à la cuisine.

En première, ou au premier trimestre de terminale, les périodes de DATE sont effectuées en service d'hébergement.

Ce choix chronologique des domaines durant le cursus de trois ans est impératif.

En classe de première, la nature des découvertes et approfondissements technologiques en entreprises des élèves de classes de première d'adaptation sera définie en fonction des périodes de formation en entreprises suivies durant leur cursus les ayant préparés au BEP.

Pour chaque domaine technologique, les périodes de DATE d'une **durée de quatre semaines** peuvent être fractionnées ou non avec l'obligation d'assurer une durée en continuité d'au moins trois semaines.

Les périodes de DATE sont effectuées obligatoirement dans **au moins deux entreprises différentes** durant le cursus de formation.

- Les modalités d'organisation

Si ce vécu peut contribuer à construire le projet d'orientation de l'élève vers un des domaines, les trois périodes obligatoires de DATE constituent des éléments indissociables de la formation pour enrichir sa polyvalence.

Elles sont sous la responsabilité du chef d'établissement de formation sur la base d'une convention établie avec la ou les entreprises (note de service 96 – 241 du 15 octobre 1996 publiée dans le bulletin officiel de l'Éducation nationale n° 38 du 24 octobre 1996 modifiée par la note de service DESCO A7 n° 259 du 13 juillet 2001). Sous la responsabilité du chef d'établissement, toute l'équipe pédagogique est concernée par l'organisation et le suivi de ces périodes (circulaire n° 2000 – 095 du 26 juin 2000 relatives à l'encadrement des périodes en entreprises, BOEN n° 25 du 29 juin 2000).

- Les DATE et la certification

Les DATE contribuent à la formation. L'évaluation en entreprise n'est pas directement prise en compte dans la certification.

Chaque période de DATE est le lieu d'émergence de thèmes technologiques donnant lieu à la conception d'un dossier. Pour les élèves de première d'adaptation, le premier thème sera à définir avec l'élève en cohérence avec les périodes de formation suivies dans son cursus antérieur. Les DATE de première seront donc déterminées en conséquence.

Ce dossier est composé de trois sous-dossiers de cinq pages maximum par domaine technologique comprenant chacun une fiche présentant l'entreprise, les activités observées et accomplies, la rédaction d'une note sur l'analyse d'un problème lié au domaine technologique découvert au cours de la période de DATE intégrant la dimension économie et gestion. Il sera enrichi tout au long de la scolarité pour éviter une hiérarchie entre les domaines. Ces dossiers feront l'objet d'une sous-épreuve orale dans l'épreuve pratique, autorisant l'intervention de professeurs du domaine technologique et d'économie et gestion.

Une évaluation réalisée grâce à un livret de suivi est intégrée dans le livret scolaire permettant ainsi une évaluation conjointe tuteur et professeur.

Cette évaluation formative rend indispensable le suivi en entreprise des élèves par les professeurs.

Économie – droit – management

Classe de seconde de la série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR)

A. INTRODUCTION GÉNÉRALE

Les enseignements d'économie, droit et management en baccalauréat STHR poursuivent un objectif général de compréhension du domaine de l'hôtellerie-restauration et du fonctionnement de ses organisations. Plus largement, cet objectif est étendu à la compréhension de l'ensemble des « activités de services liées au tourisme » dans le monde contemporain.

Remarque préliminaire :

Le programme présenté ci-dessous ainsi que les repères pédagogiques généraux et les indications complémentaires qui suivent utilisent explicitement l'expression « domaine de l'hôtellerie-restauration ». Cette expression a été retenue pour éviter de circonscire le champ des activités d'hôtellerie-restauration à des termes ou sigles fréquemment utilisés mais réducteurs car ne représentant finalement qu'un ensemble d'activités économiques visées par des logiques juridiques, économiques et / ou professionnelles. Par exemple, le « secteur Cafés-Hôtels-Restaurants (CHR) » fait plus particulièrement référence aux entreprises relevant de la convention collective des CHR, ou encore le « secteur Hôtellerie, Tourisme, Restauration (HTR) » met davantage l'accent sur l'intégration des activités d'hôtellerie et de restauration à celles du tourisme. L'expression « domaine de l'hôtellerie-restauration » permet de s'affranchir de ces logiques et d'embrasser une mosaïque d'activités allant de l'hôtellerie-restauration *stricto sensu* à tout un ensemble d'activités ne relevant pas de l'industrie hôtelière (restauration rapide, thalassothérapie, centre de remise en forme, discothèque, camping, gîte, chambre d'hôtes, ferme auberge, village vacances, auberge de jeunesse, location de résidence secondaire, résidence de tourisme, casinos...).

1. Fondements culturels, scientifiques et technologiques des enseignements économiques, juridiques et managériaux

Comme dans toute entreprise, l'exploitation des hôtels et restaurants repose largement sur la production et l'utilisation de l'information à toutes les étapes du processus de décision, d'exécution et de contrôle relatif à cette exploitation. Au-delà des strictes connaissances ou pratiques qu'ils contribuent à mettre en place, les divers enseignements visent à asseoir et à approfondir les compétences du socle commun.

Les apprentissages mettront l'accent sur :

- la rigueur dans l'usage de la langue française écrite et parlée avec ses terminologies spécifiques aux domaines économiques, juridiques et managériaux ;
- la formalisation mathématique utilisée rigoureusement en mathématiques appliquées dans les enseignements économiques et managériaux ;
- l'usage de l'informatique, technologie indispensable à l'acquisition, au traitement, à la présentation, à l'analyse et à la diffusion de l'information ;
- la mise en œuvre d'une démarche scientifique objective.

2. Principes généraux et architecture des enseignements

En classe de seconde : prendre conscience de l'intérêt du domaine de l'hôtellerie-restauration

Dès la classe de seconde sont abordées des bases d'économie générale, de droit et de management (mercatique, gestion comptable, gestion des ressources humaines). Le but est de permettre aux élèves de prendre conscience d'emblée de l'intérêt, de l'originalité, des spécificités du domaine de l'hôtellerie-restauration d'un point de vue managérial afin qu'ils puissent le plus clairement possible en mesurer les attraits et les contraintes.

C'est à cette fin que le programme intègre dans un seul ensemble les enseignements économiques, juridiques et managériaux en mettant l'accent sur une initiation concrète portant sur l'hôtellerie-restauration et son environnement.

En classe de première : acquérir les outils fondamentaux d'appréhension du domaine de l'hôtellerie-restauration

En classe de première, l'élève découvre les outils qui lui permettront d'appréhender avec rigueur et méthode le domaine de l'hôtellerie-restauration dans ses composantes économique, juridique et de management des organisations (mercatique et gestion).

L'enseignement dispensé en classe de première, reposant sur des mises en situations concrètes et des savoirs, a pour objectif l'approfondissement des connaissances économiques et juridiques et l'acquisition de concepts et de processus à la base du management des entreprises relevant du domaine de l'hôtellerie-restauration (HR). Ces acquis supposent la connaissance de techniques spécifiques et le recours à des outils de production de l'information.

En classe de terminale : acquérir des outils d'analyse et d'optimisation du fonctionnement de l'entreprise

En classe de terminale, les savoirs se construisent sur les acquis de première afin de permettre à l'élève de combiner les concepts et les outils dans une démarche d'explicitation, d'analyse du fonctionnement de l'entreprise d'hôtellerie-restauration dans son environnement et d'optimisation de son efficacité.

Les objectifs sont de rendre les élèves capables d'appliquer les techniques adaptées aux contraintes fixées, de repérer et de comprendre les interactions entre l'organisation de l'entreprise d'hôtellerie-restauration et son environnement. L'objectif final est d'activer l'esprit critique de l'élève en s'appuyant sur l'analyse et l'interprétation réalisées, sans pour autant lui demander de prendre des décisions autres que celles de l'immédiat domaine opérationnel courant.

Synthèse des thèmes d'études sur les trois ans

Années	Thèmes d'études
Seconde :	I. Les organisations en hôtellerie-restauration (32 heures) I.1. Des réalités diverses I.2. Des emplois et des métiers I.3. Des liens privilégiés avec le tourisme I.4. Les organisations d'hôtellerie-restauration et le droit I.5. Les organisations d'hôtellerie-restauration et l'économie I.6. L'entreprise d'hôtellerie-restauration, une organisation spécifique
	II. Le management de l'entreprise d'hôtellerie-restauration : ses principales composantes (32 heures) II.1. L'entreprise d'hôtellerie-restauration et son management II.2. L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la démarche mercatique II.3. L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la mesure de ses opérations II.4. L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la gestion des ressources humaines
Première :	I. Le système d'information dans une entreprise de services
	II. La vente des prestations de services
	III. L'approvisionnement de l'entreprise
	IV. Le personnel
	V. La mesure de la performance de l'entreprise
Terminale :	I. L'analyse et l'optimisation des caractéristiques de l'offre de services
	II. L'analyse et l'optimisation des prix de l'offre de services
	III. L'analyse et l'optimisation des coûts de l'offre de services
	IV. L'analyse et l'optimisation des résultats de l'offre de service

3. Indications générales

Positionnement

Le programme de seconde intègre dans une approche globale une initiation à l'économie, au droit et au management (mercatique, gestion des principales opérations, gestion des ressources humaines). Cette initiation prend appui sur la découverte du domaine de l'hôtellerie-restauration par l'observation des organisations qui y participent, des activités qui s'y déroulent et des relations nouées entre les organisations elles-mêmes et plus largement avec leur environnement lors de l'exercice de leurs activités.

S'inscrivant dans l'objectif général de poursuite d'études après la terminale, cette approche vise en seconde à :

- permettre à l'élève de prendre conscience de la diversité et des particularités du domaine de l'hôtellerie-restauration dans lequel il sera amené à poursuivre ses études et à évoluer ;
- inciter l'élève à privilégier une approche globale de l'organisation du domaine de l'hôtellerie-restauration et de son fonctionnement afin de prévenir, à terme, les approches réductrices et par là préjudiciables aussi bien à la qualité du jugement porté sur les organisations qu'à l'efficacité dans leur management ;
- motiver l'élève pour appréhender le sens et l'articulation de champs disciplinaires complémentaires progressivement construits jusqu'en terminale et l'aider à se situer dans une perspective de poursuite d'études, notamment en BTS hôtellerie - restauration ou en BTS responsable d'hébergement.

À cette fin, les enseignements correspondants font émerger les composantes essentielles (économie, droit, démarche mercatique, gestion...) contribuant à fonder le management dans le domaine de l'hôtellerie-restauration, en soulignant leur complémentarité et en valorisant leur richesse en lien avec les autres enseignements technologiques.

Principes généraux

L'enseignement d'économie, de droit et de management se fonde sur une double approche globale :

- celle de l'organisation dans le domaine de l'hôtellerie-restauration, laquelle permet de poser les concepts et notions de base de l'économie générale, de l'économie touristique et du droit ;
- celle du fonctionnement de l'entreprise de l'hôtellerie-restauration à travers l'observation et l'étude des diverses activités, approche qui conduit à appréhender les composantes de base pour le management en HR.

D'un point de vue pédagogique, ces approches doivent partir de l'observation des organisations en hôtellerie-restauration.

En droit :

Les organisations de l'hôtellerie-restauration évoluent dans un environnement où les règles de droit sont omniprésentes. Elles contribuent à organiser les relations entre les différents membres d'une société. En cela, elles sont un facteur de sécurité et de stabilité. Les organisations de l'hôtellerie-restauration sont dans une double perspective : celle de devoir respecter des règles juridiques qui peuvent apparaître comme des contraintes dans leur activité mais aussi celle de bénéficier de règles juridiques qui constituent une base solide, voire une protection de leur activité.

En économie :

La découverte du domaine de l'hôtellerie-restauration permet de situer l'organisation dans l'activité économique globale et de préciser son rôle en tant qu'agent économique. Une modélisation simplifiée sera représentée par la notion de circuit économique.

En management :

Les organisations du domaine de l'hôtellerie-restauration, notamment les entreprises hôtelières reposent sur certains principes communs à toute organisation. Le fonctionnement de l'entreprise est présenté comme un ensemble d'activités organisées en vue de créer de la valeur. Les activités managériales (mercatique, gestion des principales opérations, gestion des ressources humaines) concourent, à travers leurs diverses composantes, à l'objectif de rentabilité et de pérennité de l'entreprise.

B. PROGRAMME

Le programme se présente sous la forme :

- d'un tableau à trois colonnes (programme au sens strict objet de ce point B.) Il présente les thèmes du programme, le sens et la portée de l'étude, les notions et contenus à construire ;
- d'informations complémentaires et méthodologiques (point C ci-après). Rédigées à l'intention plus particulière des professeurs, elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme. Elles fournissent le sens de l'étude et ses objectifs, une explicitation fine et la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence. Elles précisent en outre les compétences méthodologiques à faire acquérir aux élèves.

Ces deux parties, tableau et informations complémentaires, constituent deux éléments indissociables.

Thèmes d'étude	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
I. LES ORGANISATIONS EN HÔTELLERIE-RESTAURATION (Durée indicative : 32 heures)		
I.1. Des réalités diverses (de l'ordre de 6 heures)	L'hôtellerie-restauration se présente comme un ensemble diversifié d'organisations et d'activités qui répondent à des besoins variés, évolutifs et contextualisés. L'approche par le marché permet de faire ressortir l'unité du domaine et la diversité des besoins et des réponses apportées à ces besoins.	La demande : clients, consommateurs (usagers/convives), diversité des besoins, et évolution de la demande. L'offre : diversité et évolutions - différentes formes de restauration hors foyer, - différentes formes d'hébergement, - critères de caractérisation des organisations : privé/public ; taille ; indépendante / chaîne ; individuelle et réseaux... Le marché (offre, demande, prix).
I.2. Des emplois et des métiers (de l'ordre de 6 heures)	Il s'agit de montrer la diversité des emplois liés à des activités de services dans des contextes d'intervention variés et de mettre en évidence les compétences nécessaires en techniques professionnelles mais aussi en économie, droit et management	Diversité des emplois, niveaux de qualification et contextes d'intervention. Conditions générales et singulières d'exercice : organisation du travail, saisonnalité, polycompétence, travail en équipe. Compétences relationnelles, techniques et managériales. Créativité, adaptabilité, évolutivité. Polyvalence et spécialisation.
I.3. Des liens privilégiés avec le tourisme (de l'ordre de 2 heures)	Les produits touristiques combinent notamment des prestations hôtelières et de restauration. Les organisations de l'hôtellerie-restauration peuvent s'intégrer dans les activités du tourisme.	Produits touristiques. Notion d'activité touristique. Acteurs fondamentaux du tourisme. Autres acteurs : publics, privés.

Thèmes d'étude	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
I. LES ORGANISATIONS EN HÔTELLERIE-RESTAURATION		
I.4. Les organisations d'hôtellerie-restauration et le droit (de l'ordre de 8 heures)	Le droit est omniprésent dans l'environnement de l'organisation d'hôtellerie-restauration. C'est un facteur de stabilité et de sécurité de l'environnement. Dans son activité, l'entreprise est confrontée à une multitude de règles juridiques résultant du droit national et communautaire. Elles sont perçues selon les circonstances comme une contrainte ou une protection.	La diversité et les spécificités des règles de droit. La fonction du droit dans la société : introduction à la notion d'ordre public. Les sources du droit et la hiérarchie des normes.
I.5. Les organisations d'hôtellerie-restauration et l'économie (de l'ordre de 8 heures)	L'économie – étude des besoins, de l'organisation de la production, de la circulation des richesses et de leur répartition– se retrouve directement dans l'activité d'hôtellerie-restauration.	Les besoins, les biens, la rareté, les contraintes, l'échange. Les principales fonctions économiques et notion de circuit économique : - la production de B/S marchands et non marchands, - la consommation et les ménages, - la production de services publics non marchands, la redistribution et les administrations publiques, - le financement et les institutions financières, - les échanges internationaux.
I.6. L'entreprise d'hôtellerie restauration, une organisation spécifique (de l'ordre de 2 heures)	L'entreprise est confrontée aux questions économiques (hiérarchie des besoins, arbitrages sous contraintes, choix économiques conduisant à l'échange) qui conditionnent la réalisation de ses objectifs principaux (création de valeur, pérennité).	La création de valeur. Les bénéficiaires de la valeur. La pérennité de l'entreprise.
II. Le management de l'entreprise d'hôtellerie-restauration : ses principales composantes (Durée indicative : 32 heures)		
II.1. Le système d'information de l'entreprise d'HR au service de son management (de l'ordre de 2 heures)	Le management de l'entreprise vise à prendre des décisions en s'appuyant sur l'analyse, l'interprétation et la production d'informations.	Le rôle des managers : - s'informer (rôle de l'information et des systèmes d'information de gestion), - décider - organiser - commander (niveaux de décision), - informer - communiquer.
II.2. L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la démarche mercatique (de l'ordre de 10 heures)	L'état d'esprit mercatique sous-tend la démarche mercatique, dans ses dimensions stratégique et opérationnelle. Cette démarche est caractérisée par une approche centrée sur le marché.	La méthodologie de la démarche mercatique : - analyse du marché, - réflexion sur les capacités de l'entreprise et choix du couple produit / marché, - mise en œuvre d'un plan de marchéage, contrôle et adaptation.

Thèmes d'étude	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
II. Le management de l'entreprise d'hôtellerie-restauration : ses principales composantes		
<p>II.3. L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la mesure de ses opérations (de l'ordre de 12 heures)</p>	<p>L'entreprise d'hôtellerie-restauration est un système complexe, en relation avec de nombreux partenaires, effectuant un ensemble d'opérations identifiables par les flux d'information qu'elles génèrent.</p>	<p>Les partenaires et les opérations de l'entreprise. Les acteurs et les partenaires de l'entreprise : les clients, les fournisseurs, les associés, les salariés, les banques, l'État et les collectivités territoriales.</p> <p>Les principales opérations : production de services, commercialisation, approvisionnement, investissement et financement.</p> <p>L'information de gestion, composante du système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - flux et supports d'information de gestion commerciale, - principaux indicateurs commerciaux, - flux et supports d'information de gestion des approvisionnements, - principaux indicateurs de gestion de l'économat, des stocks et de la consommation, - éléments de tableau de bord.
<p>II.4. L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la gestion des ressources humaines (de l'ordre de 8 heures)</p>	<p>L'entreprise d'hôtellerie-restauration peut être présentée comme un ensemble d'individus qui tiennent chacun un rôle, appartiennent à un ou plusieurs groupes. Les objectifs de chacun sont à la fois complémentaires et antagonistes.</p> <p>L'entreprise d'hôtellerie-restauration doit anticiper, définir, ajuster et faire évoluer les compétences dont elle a besoin.</p>	<p>La notion de rôle, rôles et objectifs des acteurs (associés, dirigeants, cadres, salariés, donneurs d'ordre, usagers / convives).</p> <p>La notion de groupe, coopération et conflits. La représentation du personnel (syndicats...).</p> <p>Les domaines de la gestion des ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> - recrutement, intégration, formation, - rémunération, - promotion, motivation, fidélisation du personnel.

C. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET MÉTHODOLOGIQUES

1. L'architecture du programme

Architecture
I) Les organisations en hôtellerie-restauration
Des réalités diverses
Des emplois et des métiers
Des liens privilégiés avec le tourisme
Les organisations d'hôtellerie-restauration et le droit
Les organisations d'hôtellerie-restauration et l'économie
L'entreprise d'hôtellerie restauration, une organisation spécifique
II) Le management de l'entreprise d'hôtellerie-restauration : ses principales composantes
Le système d'information de l'entreprise d'HR au service de son management
L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la démarche mercatique
L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la mesure de ses opérations
L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la gestion des ressources humaines
N.B. : dont 2 à 3 séances de travaux dirigés utilisant les technologies de l'information et de la communication

2. Repères pédagogiques généraux sur le programme de seconde

Volumes horaires indicatifs

Un ordre de grandeur indicatif des volumes horaires est proposé afin de matérialiser les objectifs principaux du programme :

- permettre aux élèves de prendre conscience de l'intérêt, de l'originalité, des spécificités de ce domaine d'un point de vue général et managérial afin qu'ils puissent le plus clairement possible en mesurer les attraits et les contraintes,
- identifier clairement les champs disciplinaires (économie, droit, management et gestion au sens large avec sensibilisation à la démarche mercatique...) afin de mettre en lumière leurs transversalités.

Les volumes horaires indiqués, s'ils sont susceptibles d'ajustements, doivent conduire à traiter l'ensemble des thèmes matérialisant les objectifs visés ci-dessus.

Enchaînement des thèmes d'étude

La première partie du programme « I. Les organisations en hôtellerie-restauration » se compose de six thèmes d'étude au statut différent.

Alors que les trois premiers sont essentiellement des façons d'observer le domaine de l'hôtellerie-restauration, les deux suivants ont l'ambition d'approfondir les bases qui rendent le domaine intelligible. De ce point de vue, l'étude des thèmes « Des réalités diverses », « Des emplois et des métiers », « Des liens privilégiés avec le tourisme » sera effectuée avant celle des thèmes « Les organisations d'hôtellerie-restauration et le droit » et « Les organisations d'hôtellerie-restauration et l'économie ». Cependant, la « porte d'entrée » de l'observation du domaine (thèmes « Des réalités diverses » et « Des emplois et des métiers ») peut aussi bien être l'étude des métiers que celle des organisations. Il en va de même dans un second temps des thèmes « Les organisations d'hôtellerie-restauration et le droit » et « Les organisations d'hôtellerie-restauration et l'économie ».

Le dernier thème « L'entreprise d'hôtellerie restauration, une organisation spécifique » assure la transition entre l'étude des organisations d'hôtellerie-restauration dans leur contexte général (objet du point I) et l'étude, focalisée sur l'entreprise des composantes principales du management (objet du point II).

Usage d'une problématique pour aborder les thèmes d'étude

Ces thèmes ne doivent pas être traités selon une approche descriptive qui conduirait simplement à faire des typologies ou des classifications. Cet écueil est à éviter en s'interrogeant sur la problématique que l'on peut construire pour aborder chaque thème. L'objectif est d'abord d'apporter une aide et des outils pour observer le domaine de l'hôtellerie-restauration plutôt que directement fournir des contenus. La colonne « sens et portée de l'étude » fournit une indication sur l'objet vers lequel doit essentiellement porter le questionnement et la troisième colonne spécifie clairement que les notions et contenus sont à construire.

Démarche méthodologique...

Mettre l'accent sur une initiation concrète au domaine de l'hôtellerie-restauration conduit à privilégier les pédagogies actives à partir de mises en situation qui sont proposées aux élèves.

Liens avec les séquences de "découvertes et approfondissements technologiques en entreprise"
(4 semaines en seconde, en service en restauration)

La découverte des organisations et des métiers qui les concernent doit permettre également de préparer la première séquence technologique en entreprise qui conduit l'élève à une observation de son futur lieu d'exercice et des métiers du service en restauration. Le thème « Des emplois et des métiers » doit permettre de favoriser l'ancrage dans le concret par des exemples et ainsi éviter toute démarche conduisant à cataloguer les métiers.

Liens avec les TIC

Prenant en considération les acquis du B2I, l'enseignement de seconde est ponctué de quelques séquences pédagogiques (2 à 3 séances ou toute autre modalité permettant d'atteindre les objectifs du programme) durant lesquelles les élèves pourront aborder certaines parties du programme et donc des « notions à construire » sous forme de travaux dirigés en utilisant l'outil informatique. Ces séquences de travaux dirigés visent à l'acquisition d'une démarche rationnelle dans la collecte et l'analyse de documents et dans l'utilisation de l'outil informatique.

On citera, à titre d'exemples, comme possibilités :

- l'utilisation d'Internet pour découvrir et analyser une politique de gestion des ressources humaines d'une organisation hôtelière, en s'appuyant sur un questionnement et des indications précises ;
- l'étude de la logique sous-jacente à l'établissement d'une facture par l'utilisation d'un tableur, permettant ainsi de faciliter la prise de décision et de réaliser des simulations selon différentes hypothèses.

3. Indications détaillées et limites

I. Les organisations en hôtellerie-restauration

(Durée indicative : 32 heures)

I.1. Des réalités diverses (de l'ordre de 6 heures)

Une première approche du domaine de l'hôtellerie-restauration permet de montrer que les organisations apportent une réponse à un besoin d'hébergement et/ou de restauration hors foyer.

Le besoin est une notion au cœur de l'économie. L'approche par la demande permet de s'appuyer sur la notion de besoin et son articulation avec la notion de marché.

Une introduction aux théories et classifications des besoins peut être envisagée sans toutefois en faire ici un objectif pédagogique principal. Les notions suivantes sont privilégiées : besoins solvables et non solvables, besoins individuels et collectifs, besoins de la clientèle d'affaires et de la clientèle touristique.

Ces besoins sont éprouvés et peuvent être exprimés par diverses catégories de personnes ou institutions (client, convive, patient, usager) : ainsi le client n'est pas forcément le consommateur direct des services, le prescripteur ou le consommateur n'est pas forcément celui qui paie le service, le client peut être un individu ou une institution...

L'approche par le marché permet de faire ressortir la diversité des besoins et des origines de la demande comme des réponses apportées à ces besoins, de comprendre les finalités et enjeux des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration.

Elle permet également d'illustrer la variabilité du besoin (en fonction du contexte de consommation) et l'évolution des besoins (en fonction du temps) et donc d'insister sur la nécessaire prise en compte de la dynamique du besoin.

Les organisations qui ont pour fonction de satisfaire le besoin d'hébergement et de restauration hors domicile doivent y parvenir avec des moyens limités. Elles mobilisent du travail afin de créer et répartir une valeur.

L'approche par l'offre permet alors d'identifier les différentes formes de restauration et d'hôtellerie, d'en apprécier la diversité et les évolutions, de mettre en lumière les points communs et les éléments de différenciation qui varient dans le temps et l'espace. Il ne s'agit pas d'en faire une étude exhaustive mais de construire avec les élèves une grille de lecture permettant d'appréhender le domaine.

On pourra s'appuyer, à titre d'exemple, sur les éléments suivants :

- les différentes formes de restauration hors foyer :

restauration commerciale et collective (d'entreprise, de santé...), restauration traditionnelle et restauration moderne ... ;

restauration rapide, restauration nomade, restauration de nécessité, restauration du voyage, du transport, restauration de site, restauration à thème, restauration d'hôtel, restauration en self-service, brasseries...

- les différentes formes d'hébergement marchand et non marchand :

hôtellerie-restauration indépendante, hôtellerie-restauration de chaîne, hôtellerie classée, hôtellerie non classée, hébergement pénitentiaire, résidences secondaires...

La différenciation entre hébergement marchand et non marchand doit être évoquée : tout d'abord parce que l'hébergement de tourisme est fortement dominé par le non marchand (résidences secondaires, amis...) et ensuite parce que le développement actuel va dans le sens de formes de plus en plus atypiques (échanges d'appartements, chambres chez l'habitant...).

À l'occasion de cette approche par l'offre, sont abordés succinctement différents critères simples de caractérisation des organisations composant l'offre : privé/public, taille (chiffre d'affaires, nombre d'unités, effectif), marchés supports, activités commerciales traditionnelles / activités sociales (scolaire, santé et 3^{ème} âge, pénitentiaire...), indépendant / chaîne, individuel et réseau.

Les critères de performance (résultat brut d'exploitation, marges...) et juridiques (statut juridique) sont exclus à ce stade de découverte ainsi que les approches mercatiques (positionnement).

Cette découverte du domaine de l'hôtellerie-restauration permet enfin de construire la notion de marché et d'en dégager les éléments déterminants et fondamentaux (besoin, offre, demande, prix). L'approche mercatique du marché est privilégiée ici, son abstraction économique sera étudiée ultérieurement même si ses fondements sont abordés au point 1.5.

I.2. Des emplois et des métiers (*de l'ordre de 6 heures*)

La diversité des activités et des emplois doit conduire l'élève à prendre conscience de la richesse des « métiers » offerts par le domaine de l'hôtellerie-restauration. Il s'agit, par exemple à partir d'organigrammes d'entreprises, de mettre en évidence la mosaïque des activités et finalement des emplois, des qualifications et des contextes d'intervention.

Cette diversité s'accompagne d'une certaine unité et de la permanence de caractéristiques qui sont analysées selon une double approche :

- approche par l'étude des compétences multiples et distinctives propres aux activités du domaine de l'hôtellerie-restauration :

Il s'agit de comprendre que les compétences multiples telles que les compétences en gestion, les compétences artistiques, techniques, juridiques sont indispensables pour prendre en compte les diverses composantes de l'environnement et sont souvent associées à chaque métier.

Au-delà de la différenciation des emplois, la logique mercatique imprime sa marque dans toutes les activités et conditionne le mode d'organisation et de réalisation des tâches qui exige :

- polycompétence dans les divers domaines du management (mercatique, gestion prévisionnelle et contrôle de gestion, théorie des organisations, stratégie...) et les divers domaines du droit (droit du travail, droit de la consommation, hygiène...);
- dosage des compétences : la combinaison et le poids relatif des diverses compétences, souvent très pratiques mais assises sur une réflexion et des connaissances théoriques, appartenant à différents domaines (techniques, psychosociologiques...) varient selon les métiers de l'hôtellerie-restauration et dessinent des profils de poste dans lesquels il faudra savoir se reconnaître ou auxquels il faudra savoir s'adapter.

- approche par les conditions générales et singulières d'exercice d'activités dans le domaine de l'hôtellerie-restauration :

Il s'agit d'appréhender les spécificités concrètes de l'exercice des « métiers » de l'hôtellerie-restauration qui découlent de la diversité des activités et des compétences étudiée précédemment.

Les principales particularités des « métiers » du domaine de l'hôtellerie-restauration sont étudiées afin d'en dégager les avantages, les inconvénients et de permettre aux élèves une réflexion sur leur orientation future :

- saisonnalité (découverte par l'établissement et l'analyse de graphiques) ;
- organisation du temps de travail et durée de travail ;
- travail en équipe : répartition verticale et horizontale des activités ;
- polycompétence : comptable, contrôle de gestion, mercatique, psychosociologie, logistique ;
- mobilité géographique et internationale ;
- polyvalence et spécialisation en fonction de la taille de l'entreprise.

I.3. Des liens privilégiés avec le tourisme (*de l'ordre de 2 heures*)

Ce thème permet de montrer la complémentarité de l'hôtellerie-restauration et du tourisme, même s'il est nécessaire de dégager, aussi, le rôle de l'hôtellerie-restauration en dehors du tourisme par exemple en montrant l'importance de la restauration hors domicile de tous les jours.

L'objectif est de sensibiliser les élèves à la nécessaire prise en compte de la dimension « tourisme » de l'économie que ce soit sous son aspect loisirs ou affaires.

Dans ce cadre, l'accent sera mis sur l'organisation d'hôtellerie-restauration en tant qu'acteur majeur du tourisme sans occulter le rôle des autres acteurs du tourisme.

On se fondera sur des exemples caractéristiques, simples mais montrant les relations interentreprises. On peut par exemple s'appuyer sur l'étude d'un produit hôtelier, en montrant l'agencement et la combinaison de prestations d'hébergement et de restauration, sur lequel se greffe du transport voire de l'animation. À cette occasion, le rôle des principaux acteurs du tourisme est présenté brièvement (par exemple, l'agent de voyage). Il est possible également de situer cette prise en compte dans une dimension culturelle ou sportive ce qui conduit à identifier des acteurs du domaine de l'événementiel (exemples : festivals, congrès).

Toute approche formalisée des relations interindustrielles (système productif) et toute abstraction du type branche, secteur, filière sont exclues.

I.4. Les organisations d'hôtellerie-restauration et le droit (*de l'ordre de 8 heures*)

Les ambitions des contenus juridiques de ce programme sont de permettre aux élèves :

- de percevoir le rôle du droit dans la vie sociale. Les règles de droit contribuent à organiser la vie en société. Elles introduisent un élément de stabilité et donc de sécurité dans les relations entre les différents acteurs. Elles s'imposent à l'organisation d'hôtellerie-restauration comme aux personnes qui la composent ou qui l'entourent. Selon les circonstances ou les points de vue, elles peuvent être perçues comme des contraintes qui freinent l'activité ou au contraire comme des facilitateurs.
- d'identifier les concepts-clés d'une initiation au droit, de comprendre leur évolution, de pouvoir les mobiliser ;
- d'acquérir les éléments structurants d'une réflexion juridique : identification d'un problème de droit, recherche d'éléments pertinents pour y répondre, démarche de vérification des sources, construction d'une réponse cohérente et valide au regard du droit.

Pour toutes ces raisons il est indispensable de relier les acquis juridiques de ce programme à la compréhension de situations concrètes de l'hôtellerie-restauration.

En classe de seconde, il s'agit d'une initiation. Elle est volontairement limitée au sens des règles de droit et à leur diversité. Ce sont les fondations à partir desquelles les acquis de première et de terminale seront construits. L'observation de l'activité de l'hôtellerie restauration et des métiers qui composent le domaine permettent d'observer dès le début de l'année un certain nombre de règles de droit, de les identifier (les nommer, en décrire certains éléments). Cette observation va constituer le premier matériau à partir duquel les éléments juridiques seront abordés. C'est à partir de ces matériaux d'observation que les notions juridiques, présentées dans la partie « Les organisations d'hôtellerie-restauration et le droit » pourront être abordées.

La durée indicative de huit heures ne signifie pas qu'il faille enseigner huit heures consécutives de droit dans l'année et s'en tenir là. Les contenus sont à aborder tout au long de l'année au fur et à mesure de la découverte du domaine de l'hôtellerie-restauration (par exemple la diversité des structures juridiques rencontrées, le temps de travail, le respect des règles d'hygiène et de sécurité, l'emploi de saisonniers). Il ne s'agira pas d'étudier les règles applicables à toutes ces situations. Les huit heures ne sauraient suffire à cela. En revanche, il s'agit tout au long de l'année de saisir toutes les occasions pour conduire les élèves à une observation de situations juridiques et à un début de compréhension et d'analyse.

Les questions suivantes peuvent structurer l'approche du programme de droit :

Qu'est-ce qu'une règle de droit ?

Quelle est la place du droit dans une société ?

Les trois premiers chapitres (des réalités diverses, des emplois et des métiers, des liens privilégiés avec le tourisme) conduisent nécessairement à rencontrer certaines règles de droit : dans le domaine de l'organisation du travail, des relations avec les clients, du respect de certaines obligations. Il en va de même durant les découvertes et approfondissements technologiques en entreprises. Il est important dans un premier temps de faire percevoir aux élèves l'extrême diversité de ces règles quant au thème concerné, au texte qui en est le support (loi, décret, directives), à l'autorité dont elles émanent, à leur périmètre d'application (européen, national, municipal..).

Le droit constitue un ensemble riche et varié. À partir de l'observation de cette diversité, il convient de montrer aux élèves ce qui est commun à toutes ces règles et en quoi une règle de droit est spécifique par rapport à d'autres règles : elle est obligatoire, s'applique à tous ceux qui sont dans la situation qu'elle régit et son application est garantie par la puissance publique.

Cet ensemble varié est structuré. Les règles de droit ne sont pas isolées. Certaines sont complémentaires : une loi et un décret d'application, une loi cadre et un accord collectif par exemple. D'autres sont subordonnées : une loi à un traité. L'ensemble de ces règles obéit à des principes généraux qui président à l'organisation d'un ordre juridique. Cet ordre juridique a pour fonctions d'organiser les rapports sociaux, de permettre des relations stabilisées et de prévoir des modes paisibles de résolution des conflits.

Enfin le droit est une discipline vivante, qui évolue. Les normes d'aujourd'hui ne sont pas les mêmes que celles d'hier. Il est intéressant sur quelques points simples (la durée du temps de travail, la responsabilité ou d'autres) de montrer une évolution. Cela permettra aux élèves de comprendre les interactions entre le droit et la société.

Quelles sont les origines des règles de droit ?

Dans la mesure où elle est contraignante, une règle de droit est nécessairement établie par une autorité qui est légitime pour le faire. Cette légitimité trouve son fondement dans la Constitution et l'organisation de la répartition des pouvoirs pour le droit national et dans les traités pour le droit communautaire. Il ne s'agit pas ici de faire une étude exhaustive des étapes d'élaboration d'une loi ou d'une directive mais d'aider les élèves à comprendre les différentes sources du droit et la hiérarchie des normes. L'approche du droit européen dès le début de cette initiation est indispensable en raison de sa place grandissante dans l'ordre juridique. Par ailleurs dans le domaine de l'hôtellerie-restauration et de l'activité touristique les exemples sont nombreux.

De la même manière, les usages, les pratiques, les accords collectifs, la jurisprudence ont une place importante. Il est indispensable d'étudier ces notions à partir d'exemples simples pour permettre aux élèves de bien comprendre pourquoi et comment toutes ces sources interfèrent.

Cette approche doit également permettre aux élèves d'acquérir progressivement les démarches intellectuelles qui caractérisent le travail du juriste : analyse précise d'une situation, identification du problème juridique posé, recherche des règles applicables (cela implique nécessairement un travail de recherche documentaire : vérification des sources, dates, origine des textes), proposition d'une solution. En classe de seconde cette démarche sera appliquée à la compréhension de situations très simples.

I.5. Les organisations d'hôtellerie-restauration et l'économie (*de l'ordre de 8 heures*)

De manière générale, l'approche des concepts et des mécanismes économiques est abordée à l'aide d'exemples concrets tirés de l'actualité économique (revues, statistiques de l'INSEE, informations économiques des sites ministériels...). Il convient de privilégier ceux qui permettent de mettre en évidence le sens des concepts ou des évolutions.

Le point « l'économie se retrouve directement dans l'activité d'hôtellerie-restauration » vise, dans l'optique macroéconomique, à poser la question de l'économie à partir de l'activité d'hôtellerie-restauration. Les agents économiques affectent, suppose-t-on, leurs ressources en vue d'optimiser leurs objectifs de consommation et de production. Capables, selon les hypothèses habituelles de l'économie, de hiérarchiser leurs besoins, d'effectuer des choix, de tenir compte de contraintes, bref de faire des arbitrages, ils procèdent par l'échange. Le choix économique conduit à l'échange, moyen de se procurer un avantage qui découle notamment du prix résultant d'une négociation entre deux parties.

Cet arbitrage se pose en des termes équivalents pour l'entreprise ou tout autre groupe d'individus (association, gouvernement...).

L'échange incite à la spécialisation des individus dans les activités pour lesquelles ils détiennent un savoir-faire, d'où découle la présentation des fonctions économiques principales et les agents concernés :

- les entreprises proposent des biens et services dont la production nécessite des facteurs de production,
- les ménages consomment des biens et services dont l'achat est financé par des revenus essentiellement obtenus par le travail,
- les administrations publiques sont présentées en dissociant État et collectivités locales, en insistant sur le caractère non marchand de la production des services publics (on verra à cette occasion la distinction entre services marchands et non marchands),

- les institutions financières sont envisagées comme des intermédiaires entre agents à capacité de financement (ménages) et agents à besoin de financement (entreprises),
- l'extérieur est identifié sous l'angle des échanges commerciaux qu'il entretient avec l'économie nationale, l'idée de spécialisation internationale n'est pas évoquée, ni l'étude de la balance commerciale ou celle de la balance des paiements.

La présentation d'un schéma simplifié du circuit économique est préconisée. Ce schéma permet de faire apparaître les principaux acteurs économiques et leurs interrelations de manière à relier les notions présentées précédemment.

I.6. L'entreprise d'hôtellerie-restauration, une organisation spécifique *(de l'ordre de 2 heures)*

Ce dernier point « l'entreprise est confrontée aux questions économiques qui conditionnent la réalisation de ses objectifs principaux » s'intéresse uniquement à l'activité marchande.

L'entreprise, acteur économique doté d'un pouvoir de décision, dispose d'une certaine liberté pour agir sur les déterminants concourant à la formation du profit (prix, investissement, salaires, etc.).

Elle y parvient, à la base, en offrant des biens et services. Pour les services marchands, la composante immatérielle qui est plus ou moins importante selon la nature de l'offre de services (tangibles et intangibles) doit être illustrée avec des exemples simples.

Mais le degré de liberté dont dispose l'entreprise dans l'accomplissement du processus de création de la valeur et de sa répartition (bénéficiaires de la valeur) est contraint. L'entreprise agit en tenant compte de contraintes internes (combinaison productive et technologies, performance organisationnelle, présence syndicale...) et de contraintes externes (marché et prix de marché, concurrence, cadre légal, conjoncture économique...) dans sa recherche d'optimisation de l'excédent entre le prix de vente et le coût de revient des prestations vendues. Cet excédent, profit ou bénéfice constitue le résultat de l'activité économique. Il est aussi la condition de la pérennité de l'entreprise : in fine, l'entreprise poursuit bien un objectif de survie avec le profit comme moyen principal d'y parvenir.

L'accent mis sur le profit risque toutefois d'occulter la dimension organisationnelle de l'entreprise. Or, par exemple, la pérennité de l'entreprise dépend aussi de la capacité du management à gérer les intérêts divergents des acteurs tout en assurant la cohésion de l'entreprise.

La prise en compte de cette dimension organisationnelle conduit, dans le deuxième thème, à mettre en avant les composantes du management de l'entreprise d'hôtellerie-restauration.

II. Le management de l'entreprise d'hôtellerie-restauration : ses principales composantes

(Durée indicative : 32 heures)

II.1. Le système d'information de l'entreprise d'HR au service de son management *(de l'ordre de 2 heures)*

Le système d'information de l'entreprise participe à la prise en compte de l'intelligence économique dans l'entreprise. Dans ses fonctions de collecte, de traitement et de communication de l'information, il produit le renseignement nécessaire au management.

Le management, dont le but est de faire progresser l'efficacité et l'efficience de l'entreprise, vise alors à prendre les décisions en s'appuyant sur l'analyse et l'interprétation des informations fournies.

Le système d'information est appréhendé à partir de l'observation de la réalité des entreprises et en réponse aux besoins en information des acteurs concernés. Les liens entre décisions, responsabilités et métiers sont mis en évidence de façon simplifiée, sans entrer dans les détails, et aux travers d'exemples à la portée des élèves.

II.2. L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la démarche mercatique (de l'ordre de 10 heures)

La mercatique, étroitement liée à l'histoire économique, a beaucoup évolué depuis les années 1960. La place de la mercatique dans l'histoire du commerce ne sera pas étudiée. On pourra se borner à une ou deux dates essentielles.

Cette histoire a contribué à façonner progressivement ce que l'on appelle désormais « l'esprit mercatique » : cette notion sera définie et illustrée de telle sorte que soient mis en avant les leviers fondamentaux de cet état d'esprit (recherche permanente de la satisfaction à long terme des besoins, dynamique de l'adaptation et de l'amélioration permanente, diffusion et application de cet état d'esprit dans tous les compartiments de l'entreprise...).

Cet état d'esprit s'exprime particulièrement dans la logique de la démarche mercatique.

L'étude permet alors de découvrir la logique de cette démarche mercatique en tant qu'ensemble de méthodes utilisées pour comprendre, influencer et contrôler en fonction de ses propres fins, les conditions de l'échange avec des personnes ou des organisations.

La démarche mercatique implique de recueillir, d'organiser, de traiter et de diffuser des informations pour appréhender le marché.

Les exemples choisis seront volontairement simples et accessibles et toute illustration évoquant la dimension internationale est exclue. Les dimensions stratégiques et opérationnelles sont abordées de façon générale sans entrer dans les détails, à partir d'exemples concrets pris dans l'hôtellerie et la restauration.

II.3. L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la mesure de ses opérations (de l'ordre de 12 heures)

Cette partie propose une étude des diverses activités de l'entreprise qui doit permettre aux élèves de disposer d'une première représentation de l'entreprise, de ses caractéristiques, de ses acteurs et de ses partenaires, en insistant en particulier sur les finalités économiques, productives, commerciales et financières mais sans omettre la dimension humaine et managériale.

Pour chacune des activités étudiées, on mettra en évidence sa mission principale, les partenaires concernés, les types de flux (physiques, monétaires, d'information), les enjeux de gestion, les besoins en information, les principaux supports de l'information.

À ce niveau d'étude cependant, l'objectif de connaissance du fonctionnement de l'entreprise exclut tout développement sur la mesure de la performance, son analyse et la prise de décision. Il s'agit, dans un premier temps, de comprendre « ce qui se passe » dans l'entreprise en distinguant les flux de biens et services et leur représentation sous forme d'information. L'introduction de la notion de flux de biens et de services et, comme contrepartie, la notion de flux économiques et financiers en mettant l'accent sur les flux d'information permet d'appréhender le raisonnement comptable (notion d'emploi / ressource).

Il est recommandé de schématiser de façon simple les relations de l'entreprise avec ses divers partenaires afin de repérer son fonctionnement d'ensemble et ses principales opérations : commercialisation, approvisionnement, production de services, investissement et financement.

Les flux et supports d'information de gestion commerciale :

L'étude conduit à identifier les opérations matérialisant la commercialisation de prestations de service, les différents types de flux concernés et les supports d'information associés (facture, main courante, feuille de situation périodique, règlement). La présentation des supports d'information est nécessaire. Des présentations simplifiées sont privilégiées afin de mettre en évidence les flux sous-jacents. Des indicateurs commerciaux simples sont utilisés (chiffre d'affaires, taux d'occupation, taux de fréquentation, prix moyen) pour apprécier les flux physiques et monétaires de période en période.

La facture permet d'introduire une première approche de l'entreprise comme collecteur d'impôts et d'aborder les notions de taxe sur la valeur ajoutée (TVA), de prix hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC). À ce stade, l'étude se concentre sur des calculs simples mais fondamentaux. L'utilisation des outils des technologies de l'information et de la communication (TIC) semble ici appropriée.

L'étude doit privilégier :

- la description méthodique des opérations et de leur logique ;
- les relations entre les activités commerciales d'hébergement et de restauration. Toute autre combinaison plus complexe de prestations est exclue ici. On doit également introduire les notions de créance, crédit et délai de paiement.

Les flux et supports d'information de gestion des approvisionnements (commandes, réception, stockage à l'économat et dans les magasins, sorties...) :

L'activité d'approvisionnement en biens et services est étudiée en distinguant les flux physiques et les flux d'information. L'étude des flux physiques permet de situer le rôle central de l'économat en entreprise d'hôtellerie-restauration, d'aborder les contraintes qui pèsent sur le choix des approvisionnements, d'appréhender leur variété et les critères de choix d'un fournisseur (notion de circuit d'approvisionnement).

L'étude des flux d'information permet de définir et d'illustrer des documents tels que les bons de commande, bons de livraison et factures, de montrer les liens organiques entre flux d'information et flux physiques.

L'étude du cycle achat-vente permet d'aborder le rôle des stocks, éléments d'absorption des décalages entre les achats et les besoins, et finalement d'introduire la notion de consommation de période. On doit également introduire la notion de dette.

Ces différentes activités supposent l'existence d'une fonction administrative, transversale, essentielle pour la gestion de l'information. Elle n'est pas étudiée à ce niveau même si elle doit nécessairement être évoquée et située.

II.4. L'entreprise d'hôtellerie-restauration et la gestion des ressources humaines (de l'ordre de 8 heures)

Ce thème aborde l'aspect du management dans sa composante gestion des ressources humaines. Il doit être appréhendé comme un thème introductif. Il vise à mettre en évidence la spécificité de la gestion des ressources humaines dans les entreprises hôtelières, de l'établissement indépendant de petite taille à la chaîne hôtelière. Il convient d'insister sur l'idée que la gestion des ressources humaines doit être interprétée comme la mobilisation et la valorisation des ressources (compétences, talents...) qui sont le propre des Hommes et non comme l'instrumentalisation de l'Homme réduit au rang de ressource au même titre que les biens ou services.

La présentation des rôles des acteurs permet d'identifier leurs divergences et convergences. Selon les objectifs poursuivis par chacun, des sources de tensions peuvent en résulter.

Les syndicats seront abordés brièvement dans leur rôle global de défense des intérêts de leurs membres.

La gestion des ressources humaines poursuit également un objectif quantitatif et qualitatif d'adaptation des compétences et des qualifications aux besoins de l'entreprise dans un souci de conservation et d'optimisation de celles-là.

À partir d'exemples concrets, la mise en œuvre de politiques de recrutement, de rémunération, de formation et de motivation est analysée de façon succincte afin d'en dégager les principes.

Cuisine - services en restauration et en hébergement

Classe de seconde de la série *sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration*

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Les enseignements technologiques (technologies culinaires, technologies du service en restauration, technologies du service en hébergement) préparant au baccalauréat STHR revêtent un objectif de poursuite d'études prioritairement vers les diplômes post baccalauréat qualifiant un niveau d'encadrement et de direction dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, en France et à l'étranger. Ils rendent aussi possible d'autres poursuites d'études supérieures ayant trait principalement au tourisme et à la gestion.

Cet objectif de professionnalisation défini au niveau minimum du BTS du secteur n'exclut pas une insertion après une formation courte. Grâce à leur polyvalence dans les trois champs technologiques et à leur formation générale et technologique (notamment en économie et gestion et en langue étrangère), les titulaires du baccalauréat STHR pourront, après une première expérience et/ou après les apports d'une formation continue (mention complémentaire par exemple), se situer à des postes intermédiaires d'assistance entre le personnel d'exécution et l'encadrement supérieur.

Dans ce contexte, ces enseignements visent la compréhension du secteur de l'hôtellerie-restauration et des activités exercées au sein de ses organisations pour construire les savoirs qui fondent les domaines de la cuisine, du service en restauration et du service en hébergement.

La maîtrise des connaissances associées à ces activités repose, au-delà des savoirs, savoir-faire et savoir-être spécifiques à chacun des trois domaines, sur la nécessité d'adhérer à des valeurs (mobilité, adaptabilité, réactivité, autonomie, sens du travail en équipe, créativité...) pour garantir une insertion réussie. Le baccalauréat constitue une première étape pour former à ces connaissances et à ces valeurs.

L'ancrage dans le concret caractérise la démarche technologique de leur apprentissage. Il puise son contenu dans deux sources complémentaires :

- l'utilisation cohérente des espaces d'application et d'initiation des centres de formation en hôtellerie ;
- l'immersion de douze semaines en entreprises sous la forme de découvertes et d'approfondissements technologiques en entreprises (DATE) dans les trois domaines de la cuisine, du restaurant et de l'hébergement.

1. Fondements culturels, scientifiques et technologiques

L'expression "hôtellerie-restauration" vise les activités allant de l'hôtellerie-restauration *stricto sensu* à tout un ensemble d'activités ne relevant pas de l'industrie hôtelière (restauration rapide, thalassothérapie, centre de remise en forme, discothèque, camping, gîte, chambre d'hôtes, ferme auberge, village vacances, auberge de jeunesse, location de résidence secondaire, résidence de tourisme, casinos...).

En harmonie avec les enseignements d'économie et gestion qui analysent et permettent de comprendre le management et le fonctionnement de ces organisations dans leur environnement, les enseignements technologiques de cuisine, de service en restauration et de service en hébergement visent la maîtrise progressive des savoirs associés aux activités exercées au sein des structures caractérisant ces organisations.

Les apprentissages reposent sur un juste équilibre entre des séquences d'analyse pour comprendre ce qui caractérise ces activités et de séances de mise en situations technologiques en ateliers et en entreprises pour en appréhender le contexte et les spécificités d'exercice.

Les phases pratiques imposent la maîtrise de la réalisation de techniques de base pour appréhender chaque domaine technologique. Ce niveau de maîtrise est d'autant plus élevé qu'il concerne des activités de productions destinées à être consommées et devant respecter deux impératifs :

- celui de s'exercer dans le respect des règles nationales et européennes d'hygiène, de sécurité au travail et de santé ;
- celui de s'intégrer dans une logique de production ou de service répondant à des exigences de commercialisation dans les espaces d'application des centres de formation ou de service des productions réalisées dans les espaces d'initiation.

Lors de la mise en œuvre de techniques, il ne s'agit pas d'évaluer la performance mais de privilégier la compréhension du produit travaillé, de la technique utilisée, du geste à accomplir et des transferts possibles à d'autres situations.

Le programme valorise et enrichit les acquis des sept compétences du socle commun de connaissances (arrêté du 14 juin 2006 BOEN du 20 juillet 2006) : la maîtrise de la langue française, la pratique de deux langues vivantes étrangères, les principaux éléments de mathématiques et la culture scientifique et technologique, la maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication (brevet informatique et Internet niveau 3), la culture humaniste, les compétences sociales et civiques et l'autonomie et l'esprit d'initiative.

2. Principes généraux et architecture des enseignements

La scolarité est organisée de la seconde à la terminale ou à partir d'une première d'adaptation.

Dans chaque domaine technologique, les enseignements comportent des séances de technologies pour transmettre les connaissances qui s'y rapportent et des mises en situations. Ces dernières sont réalisées en ateliers ou en entreprises dans des conditions respectant les règles d'hygiène, de sécurité au travail et de santé et prenant en considération les contraintes économiques liées aux productions culinaires ou au service à effectuer. Ce caractère pratique, indispensable pour comprendre les caractéristiques des activités exercées dans les diverses organisations d'hôtellerie et de restauration, doit viser des techniques simples.

Selon le champ technologique, les mises en situations en centre de formation revêtent plusieurs formes complémentaires :

- Des séances de découvertes techniques et technologiques visent à analyser et comprendre dans un contexte défini de production ou de service (brasserie, restauration traditionnelle, gastronomique... ou hôtellerie économique, de luxe...) mais sans objectif d'envoi en présence de clientèle une production, une activité... en la réalisant de manière raisonnée.
- Des séances de mises en situations pratiques (productions culinaires, services) visent à appréhender la mise en œuvre de tous les aspects d'une prestation (organisation, travail individuel au sein d'une équipe, commercialisation...) en présence d'élèves ou de clients à servir.
- Des séances de synthèse technologique permettent de vérifier et approfondir les acquis des mises en situations pratiques.

L'immersion en entreprises est réalisée sur le temps scolaire de la seconde à la terminale à raison de quatre semaines de découverte et approfondissements technologiques en entreprises (DATE) pour chacun des trois domaines technologiques.

En fin de seconde, une DATE est réalisée en service en restauration.

En première, une DATE est consacrée à la cuisine. En première, voire au premier trimestre de terminale, une DATE est effectuée en service d'hébergement.

Cette organisation est impérative quant au choix chronologique des domaines. Elle respecte les acquis des élèves de classes de première d'adaptation ayant suivi des périodes de formation en restauration durant leur cursus les ayant préparé au BEP.

Chaque période en entreprises se déroule dans un ou des établissements d'hôtellerie – restauration assurant des prestations dans le domaine concerné (cuisine, restaurant, hébergement). Il est souhaitable de permettre à l'élève de s'impliquer dans une diversité d'activités du domaine pour donner la possibilité :

- de conforter des acquis, d'acquérir des savoirs et savoir faire ;
- de mieux appréhender les conditions, contraintes et spécificités du contexte professionnel (découverte et analyse d'un contexte réel, activités de production et de service, insertion dans une équipe) ;
- de fournir un thème technologique extrait de ce vécu à étudier dans le cadre de la certification présentée aux épreuves du baccalauréat.

Si ce vécu peut contribuer à construire le projet d'orientation de l'élève vers un des domaines, les trois périodes obligatoires de DATE constituent des éléments indissociables de la formation pour enrichir sa polyvalence. Elles sont sous la responsabilité du chef d'établissement de formation sur la base d'une convention établie avec la ou les entreprises (note de service 96 – 241 du 15 octobre 1996 publiée dans le bulletin officiel de l'Éducation nationale n° 38 du 24 octobre 1996 modifiée par la note de service DESCO A7 n° 259 du 13 juillet 2001). Sous la responsabilité du chef d'établissement, toute l'équipe pédagogique est concernée par l'organisation et le suivi des ces périodes (circulaire n° 2000 – 095 du 26 juin 2000 relatives à l'encadrement des périodes en entreprises, BOEN n° 25 du 29 juin 2000).

L'objectif et l'organisation des enseignements de chaque année de formation sont décrits en introduction de chaque domaine technologique. Il s'agit plus particulièrement, en seconde, de faire découvrir et de motiver pour chaque domaine technologique puis en classes de première et de terminale de construire les connaissances fondamentales nécessaires à la poursuite d'études.

CUISINE

Classe de seconde de la série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

A. INTRODUCTION GÉNÉRALE

1. Objectifs généraux

Le baccalauréat Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration (STHR) vise avant tout la découverte technologique de tous les champs d'un secteur d'activité extrêmement large : l'hôtellerie et la restauration.

Conçus dans une logique de poursuite d'études, ces objectifs sont présentés en introduction générale des domaines technologiques (cuisine, service en restauration, service en hébergement).

La dimension professionnelle de spécialisation interviendra dans le cadre de la poursuite d'études post baccalauréat. Elle est fondée sur des compétences visant à l'accession à des postes de haut niveau de responsabilité et de haute qualification technique.

Toutefois, les immersions dans le monde professionnel d'une durée globale de 12 semaines réparties sur l'ensemble du cursus de trois ans visent par les découvertes et les approfondissements technologiques en entreprises (DATE) à conforter les acquis et à éclairer l'orientation professionnelle des élèves. La période des DATE dans le domaine de la cuisine est effectuée en classe de première.

2. Finalités de l'enseignement de cuisine

Le baccalauréat STHR est fondé sur un enseignement des technologies et techniques culinaires telles que pratiquées aujourd'hui dans les différents types d'entreprises et organisations du secteur, en France et en Europe. L'objectif général est l'acquisition des connaissances fondamentales et des principaux aspects de la production culinaire. **Ce domaine technologique constitue un des axes de la polyvalence à acquérir par un titulaire du baccalauréat Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration.**

L'enseignement de la cuisine s'inscrit dans une vision globale de la discipline tant dans le processus de production que dans ses liens avec les autres champs disciplinaires. Cuisiner, c'est d'abord créer les conditions de la production, c'est ensuite réaliser la production et c'est enfin analyser et évaluer celle-ci. La cuisine est une discipline d'action et de synthèse avec une dimension culturelle forte qui exige de visiter différents champs de savoirs, tels que ceux de l'économie, de la gestion, du management, de la mercatique, du droit, de la technologie, des mathématiques, de la physique, de la chimie, de la géographie, de l'histoire, etc. et de prendre en considération les liens avec les services en restauration et avec ceux de l'hébergement lorsqu'ils existent.

Il prépare l'élève à la poursuite d'études en le formant :

- à l'analyse des différentes situations présentes sur le marché de la restauration, depuis les attentes d'une clientèle diverse jusqu'aux choix des systèmes de production ;
- à la compréhension des enjeux correspondants, à l'étude des objectifs, des besoins et des contraintes et au choix de solutions technico-commerciales les plus adaptées ;
- à la capacité de réaliser lui-même une production simple, rapide à mettre en œuvre, commercialisable.

Dans ce contexte, il devra prendre en compte les notions pluridimensionnelles de la restauration :

- respecter un cadre légal d'hygiène exprimé dans toutes les situations d'exécution,
- répondre aux attentes d'une clientèle variée,
- gérer sa prestation sur un plan économique (respect d'un budget de fonctionnement, des moyens mis en œuvre pour atteindre des résultats financiers : mercuriales, fiches techniques valorisées, coûts matière, calculs de rendements simples, outils d'analyse, ratios...),
- analyser et communiquer sur la qualité de sa prestation et proposer des axes d'amélioration.

3. Organisation et articulation de l'enseignement de cuisine

De la seconde à la terminale, l'enseignement de la cuisine se structure autour de deux types d'apprentissage et de quatre types de séances :

- en classe entière, des séances de **technologies culinaires** sur l'apport de connaissances et de notions fondamentales pouvant être mobilisées en lien avec des travaux de découverte ou de synthèse réalisés en groupe ;
- en groupes d'ateliers, des séances de **mises en situations** décomposées en :
 - séances de **découvertes techniques et technologiques** réservées à l'observation et à l'analyse des technologies et techniques de cuisine réalisées en dehors de la présence de clients, permettant ainsi une meilleure conceptualisation des savoirs mobilisés ;
 - séances de **mises en situations pratiques** de productions culinaires en présence de clients ou d'élèves à servir pour développer des acquis ancrés dans les conditions du réel ;
 - séances de **synthèses technologiques** des apprentissages pratiques, dissociées dans le temps des séances précédentes et visant à former à une démarche de qualité (suivi individualisé, bilan des acquis, auto-évaluation...).

Ces mises en situations doivent être conçues en lien avec celles de services en restauration ou/et en hébergement.

Elles sont réalisées dans le strict cadre réglementaire (respect des règles d'hygiène et de sécurité au travail, respect de la méthodologie HACCP¹ et de la traçabilité opérationnelle) et le souci d'une gestion rationnelle des coûts de production.

L'enseignement de la cuisine suppose le recours à des environnements de travail adaptés aux objectifs de la formation technologique internes au centre de formation (cuisine d'initiation, d'application, libre service, recours aux technologies de l'information et de la communication informatiques et audiovisuelles...). Elles permettent à l'élève de mettre en application ses acquis dans un cadre proche de la réalité de la cuisine. Dans le cadre des activités technologiques, elles sont l'occasion de mettre en œuvre des projets technologiques. Le programme privilégie une progressivité dans la mise en œuvre des techniques afin de les analyser, les approfondir et les maîtriser au sein de concepts de restauration différents.

Le baccalauréat STHR repose sur la présentation globale de la cuisine dans tous les secteurs de la restauration pour y apprécier :

- la fonction de cuisinier,
- les secteurs d'interventions,
- les cadres et contraintes de travail,
- les objectifs techniques,
- les axes d'évolution.

Les séances de **technologies culinaires** en fixent les acquis fondamentaux :

- soit en amont des séances pratiques (présentation des concepts de restauration avant la mise en situation, présentation des technologies de production...);
- soit lors de séances de synthèse consécutives aux applications pratiques (utilisation des matériels, mise en œuvre de produits, synthèse sur les mises en œuvre technologiques,...).

Ces notions sont développées, approfondies et contextualisées dans l'objectif de poursuite d'études.

Dans le respect du cadre réglementaire et du souci d'optimiser la gestion des coûts de production, **les séances de découvertes techniques et technologiques**, différenciées dans le temps (amont) et dans l'espace de la mise en situation (atelier technique), sont constituées d'une ou plusieurs phases de découverte suivantes :

- **Elle concerne l'initiation et la compréhension des principaux phénomènes physico-chimiques rencontrés en ateliers** (transformation des protéines, des lipides, des glucides lors de leurs diverses utilisations, les échanges ou principales réactions). On privilégie la simplicité des protocoles expérimentaux et l'acquisition d'un vocabulaire adapté et rigoureux avec obligatoirement une mise en œuvre culinaire plutôt que l'exhaustivité et la complexité scientifique.
- **L'analyse d'une technique ultérieurement mise en œuvre** peut adopter la démarche suivante :
 - la présentation des objectifs ou du produit fini ;

1. ¹ méthode HACCP : hazard analysis critical control point ou analyse des risques pour la maîtrise des points critiques

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

- la recherche des adéquations produit / méthode / matériel / résultat ;
- la mise en évidence des points à risques et maîtrise des points critiques (critères de réussite) ;
- la synthèse écrite précisant les champs d'application, les dérivés et les transferts.
- **Elle peut approfondir les connaissances des produits utilisés** : qualités intrinsèques du produit, critères de choix, aptitude à la transformation, saisonnalité, disponibilité.
- **Elle forme à la gestion et à la conservation des denrées utilisées** : toute activité s'exerce en respectant la recherche du rendement, la limitation des pertes, le strict respect de l'hygiène et de la réglementation, la gestion des postes.

Ces séances de découvertes techniques et technologiques privilégient le caractère concret et méthodologique de la compréhension des connaissances pour une mise en situation et une évaluation en atelier et/ou en synthèses technologiques.

Les mises en situations pratiques courtes (3,5h) d'initiation doivent impérativement conduire à une production commercialisable, réalisée à partir de l'apprentissage des techniques fondamentales de base, reposant sur la fierté du travail réalisé, la motivation et le comportement, la maîtrise des cuissons, la maîtrise des tailles et découpes de base, la présentation des prestations, la qualité organoleptique des produits finis et sur la mise en oeuvre possible de thèmes.

On privilégie l'apprentissage réussi de quelques techniques plutôt que leur trop grande diversité ou une charge de travail trop intense limitant les principes d'acquisition. La gestion du poste de travail est fondamentale (hygiène, marche en avant, respect des températures...).

L'emploi de produits pré ou semi-élaborés est intégré sous réserve de la personnalisation de leur utilisation, afin de compléter la production.

Deux applications culinaires (avec fiches techniques valorisées fournies) sont préconisées (entrée + plat ou plat + dessert). Une répartition de la production avec le restaurant est souhaitable afin d'élargir la prestation.

Sa durée comprend la mise en situation de l'élève, la phase de production, le service, la gestion des produits et les tâches de nettoyage et de désinfection.

En classe de terminale, **des mises en situations pratiques longues (5h)** favorisent les techniques complexes ou dérivées des techniques de base, l'organisation spatio-temporelle (planification des tâches, gestion de l'environnement), la prise d'autonomie et de responsabilité des élèves (participation à la définition des prestations).

Ces séances de mises en situations pratiques avec envoi d'une production privilégient la mise en oeuvre pratique et en autonomie des notions antérieurement découvertes et leur mobilisation dans les situations contextualisées.

Les séances de **synthèses technologiques**, postérieures aux mises en situation, réalisées en salle banalisée et non en atelier, sont le cadre des activités suivantes en lien avec l'activité pratique réalisée :

- la gestion des acquis et un suivi individualisé,
- la technologie des produits (critères de fraîcheur, labels, traçabilité, étiquetages, aptitude à la transformation...),
- le bilan sur les techniques mises en oeuvre (analyse de la maîtrise des points critiques de réussite, maîtrise du couple temps/température).
- le respect des grammages et le calcul des pertes et des rendements,
- la présentation de différents champs d'application des produits,
- l'étude des accords mets principaux et des garnitures,
- la présentation des transferts et des dérivés possibles,
- l'analyse du service : qualité, relationnel, économique (invendus : gestion et incidence sur le coût),
- la présentation des coûts de production (mercuriale, fiches techniques valorisées..),
- des tests organoleptiques réalisés sur des échantillons prélevés en atelier avec acquisition du vocabulaire de la dégustation et recherche de solutions pour améliorer la qualité des produits finis - tests de conformité aux normes d'hygiène,
- l'analyse et la critique des postures et gestes...

La classe de terminale développe l'analyse des points suivants :

- la gestion de la planification,
- les marges plausibles en fonction des contextes de restauration.

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) est vivement recommandée. Elle peut revêtir différentes formes : progiciels de gestion, photographies numériques des plats réalisés, enregistrement de séquences de démonstrations ou d'activités en cours de réalisation, recours à Internet ... Elle participe ainsi à l'objectif de certification B2i niveau lycée pour les bacheliers de STHR.

Ces séances de synthèses technologiques privilégient la prise de recul, la synthèse, la communication, l'analyse d'une situation vécue pour développer chez l'élève la capacité à la remédiation et l'auto-évaluation.

Le programme du baccalauréat STHR vise à répondre à la question : qu'est ce que cuisiner aujourd'hui ? L'analyse correspondante est réalisée de la seconde à la terminale par thèmes construits ainsi.

Thèmes	Seconde	Première	Terminale
Répondre aux attentes plurielles des différentes clientèles : Quelles clientèles ? Quelles attentes ?	X		
Répondre au plaisir des sens : Quels sens ? Quels plaisirs ? Quels goûts ?	X	X	
Pratiquer un métier à divers stades de responsabilité et de technicité : Quels emplois ? Quels métiers ?	X		
Respecter et mettre en œuvre des techniques de transformations et de cuissons : Quelles techniques ? Quelles procédures ?	X	X	X
Respecter le cadre législatif : Quelles réglementations en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire ?	X		
Répondre aux contraintes économiques professionnelles : Quels coûts ? Quelles marges ? Comment les maîtriser ?	X	X	X
Approvisionner l'entreprise en denrées et produits : Comment acheter ? Comment gérer les stocks ?	X		
Travailler dans un cadre professionnel organisé : Quels locaux ? Quels matériels ? Quelles organisations ? Quels personnels ?	X	X	
Choisir et transformer des produits alimentaires : Quels produits ? Comment les choisir ? Qu'est-ce qu'un « bon » produit ?		X	X
Connaître l'histoire gastronomique de son pays : Quelles relations spatio-temporelles entre histoire et gastronomie ?		X	
Connaître les marqueurs des régions de France et des principaux pays européens et savoir les valoriser : Quels produits et quelles spécialités par régions et par pays ?		X	
Concevoir des prestations : Quelles sont les règles de constructions des menus, des cartes ? Quelles sont les règles de dressage ?		X	X
Connaître les différents concepts de production en restauration commerciale et collective : Quels concepts ? Quelles sont leurs spécificités ?	X		X
Évoluer dans un cadre réglementaire défini : Quelle organisation spécifique mettre en place par rapport à un concept ? (Allégé, sous-vide, différé (liaison froide), cuisson basse température...).			X
Appliquer des règles nutritionnelles pour une prestation équilibrée			X
Analyser et intégrer les évolutions professionnelles.			X
Être capable de participer à l'implantation d'une unité de production : Quelles sont les bases de l'ingénierie ?			X

B. programme

1. Architecture du programme de cuisine

Le programme de cuisine est présenté dans deux types de tableaux.

Le premier tableau, concernant les **technologies culinaires réalisées en classe entière**, comporte 3 colonnes :

- la première représente les thèmes du programme ;
- la seconde présente le sens et la portée de l'étude de chaque thème ;
- la dernière fournit les notions et contenus à construire.

Ces colonnes donnent le sens de l'étude et ses objectifs, l'explicitation et la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence, notamment avec les autres valences constitutives du pôle technologique. Elles précisent en outre les compétences méthodologiques à faire acquérir aux futurs bacheliers.

Le deuxième type de tableaux précise les contenus à enseigner lors des **misés en situations** (séances de découvertes techniques et technologiques, mises en situations pratiques) et les notions à approfondir dans les séquences de synthèses technologiques.

Les indications complémentaires sont rédigées à l'intention plus particulière des professeurs. Elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme. Elles précisent les objectifs de l'étude, la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence avec les autres valences technologiques du baccalauréat Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration.

TABLEAU SYNOPTIQUE DU PROGRAMME DE SECONDE			
TECHNOLOGIES CULINAIRES	MISES EN SITUATIONS		
	Découvertes techniques et technologiques	Mises en situations pratiques	Synthèses technologiques
<p><u>1 - Cuisiner en répondant aux attentes de tous les clients.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans quels secteurs de restauration travailler ? - Pour quelles clientèles ? - Quels types de repas réaliser ? - Comment comprendre et anticiper les attentes pour apporter des réponses appropriées ? <p><u>2 - Cuisiner en pratiquant un métier à divers stades de responsabilité et de technicité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Quels métiers ? -Quels emplois ? -Quelles organisations humaines existantes dans les différents secteurs de la restauration ? -Quelles insertions pour un titulaire du bac STHR ou du BTS ? -Comment s'intégrer dans une équipe ? -Quelles spécificités d'un comportement professionnel ? 	<p><u>A - Cuisiner en agissant sur les sens du consommateur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Quels rôles des sens dans l'alimentation ? 2- Quelles méthodes d'analyse sensorielle ? 3- Quel est l'intérêt d'un document de test organoleptique ? 4-Quels descripteurs pour la dégustation des plats ? <p><u>B - Cuisiner, en comprenant les transformations physico-chimiques pour mieux maîtriser les cuissons.</u></p> <p><u>Quelles cuissons simples ?</u></p> <p>La réalisation porte sur la "cuisson pocher départ à froid et à l'Anglaise".</p> <p>La réalisation porte sur la cuisson «sauter déglacer».</p>	<p><u>I- Cuisiner, en respectant des règles professionnelles</u></p> <p>Quelle tenue porter ?</p> <p>Comment organiser son poste de travail en fonction des tâches à réaliser ?</p> <p>Comment gérer les produits travaillés ? (temps, températures ?)</p> <p>Comment respecter la marche en avant dans les locaux et sur son poste de travail ? (Espace + temps)</p> <p>Quels sont les principaux outils du cuisinier ?</p> <p>Quel est le vocabulaire utilisé lors de la production et de l'envoi ?</p> <p>Comment nettoyer et désinfecter ?</p> <p>Comment vérifier les résultats obtenus ?</p>	<p>Quels acquis découverts ou approfondis en mises en situations ?</p>

TECHNOLOGIES CULINAIRES	MISES EN SITUATIONS		Synthèses technologiques
	Découvertes techniques et technologiques	Mises en situations pratiques	
<p><u>3 - Cuisiner en respectant la réglementation sur l'hygiène.</u> -Quelle réglementation en matière d'hygiène en restauration commerciale et en restauration collective ? -Comment garantir la salubrité des plats cuisinés ? -Comment assurer l'obligation de résultats ? -Comment contrôler ces résultats ?</p> <p><u>4 - Cuisiner en répondant aux contraintes économiques.</u> -Comment et avec quels outils et éléments calculer un coût matière ? -Comment calculer un coût de revient ? -Quelles sont les marges standard professionnelles ? -Comment les maîtriser ? -Comment calculer un rendement après découpe ou transformation ?</p> <p><u>5 - Bien cuisiner en appliquant les procédures d'achat de produits et denrées pour réaliser l'approvisionnement de l'entreprise</u> -Quelles sont les différentes familles de produits ? -Quelles sont les différents types de conservation des denrées d'origine végétale (DOV) ? -Quels sont les différents degrés d'élaboration des produits d'origine animale (DOA) ? -Quels sont les différentes filières d'approvisionnement ? -Quels sont les différentes procédures d'achat ? -Quels sont les documents de gestion des approvisionnements ?</p> <p><u>6 - Cuisiner en travaillant dans un cadre professionnel organisé et en respectant un environnement technique spécifique.</u> -Quels locaux ? -Quelles règles d'organisation, d'équipement et d'implantation de ces locaux ? -Quels circuits, zones et secteurs de travail ? -Quels besoins en matériels par secteurs ? -Quelles notions essentielles de rendements des matériels ?</p>	<p>Quels phénomènes associés aux corps gras et aux liaisons à l'amidon ?</p> <p>La réalisation porte sur la fabrication de sauces vinaigrette et de mayonnaise</p> <p>La réalisation porte sur la fabrication de roux blanc, béchamel et liaison au beurre manié.</p> <p><u>C - Cuisiner, c'est comprendre les transformations physico-chimiques pour mieux maîtriser les cuissons et les préparations culinaires.</u> Les propriétés des œufs et des liaisons protéiques La réalisation porte sur les œufs pochés et brouillés - crème anglaise La transformation d'une émulsion en mousse Les réalisations possibles portent sur : crème fouettée, biscuit chocolat au micro-ondes, ...</p> <p><u>D - Cuisiner, en comprenant les procédures de coupes pour mieux maîtriser les préparations culinaires.</u> Les réalisations portent sur une découpe de poissons. Les réalisations portent sur une découpe de volailles. Les réalisations portent sur une découpe de viandes. La réalisation porte sur une farce grasse et une farce mousseline sans blanc d'œufs (mousseline de volaille), avec blancs d'œufs (mousseline de poissons).</p>	<p><u>II - Cuisiner, en maîtrisant progressivement les techniques culinaires de base (Premier niveau).</u> Quelles techniques de base pour réaliser des productions simples, commercialisables et goûteuses en respectant les règles de base ? Comment organiser efficacement son poste du travail ? Comment gérer l'environnement du travail ? Quel concept de restauration ?</p> <p><u>III - Cuisiner, en maîtrisant progressivement les techniques culinaires de base (deuxième niveau).</u> Quelles techniques de base plus complexes pour réaliser des productions simples, commercialisables et goûteuses en respectant les règles de base ? Comment organiser efficacement son poste du travail ? Comment gérer l'environnement du travail ?</p>	<p>Quels acquis découvrir ou approfondir en mises en situations ?</p>

2. Contenus du programme de technologies culinaires

TECHNOLOGIES CULINAIRES		
Thèmes	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
<p><u>1 - Cuisiner en répondant aux attentes de tous les clients.</u></p> <p>1-Dans quels secteurs de restauration travailler ?</p> <p>2- Pour quelles clientèles ?</p> <p>3- Quels types de repas réaliser ?</p> <p>4- Comment comprendre et anticiper les attentes pour apporter des réponses appropriées ?</p> <p><u>Durée indicative :</u> 3 séances</p>	<p>Il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'identifier les différents types de restauration, leur marché et les tendances actuelles, - d'énoncer les différentes spécificités de chaque créneau en termes de clientèle et d'attentes. <p>Pour chaque type de restauration, il convient d'initier aux éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le marché. - Les spécificités de fonctionnement. - Les typologies de clientèles servies. - Les attentes principales de ces clientèles. - Les prestations attendues. - Le ticket moyen. - Les perspectives d'évolution. 	<p>Les secteurs de la restauration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restauration collective à caractère social (entreprises, secteur médico-social, scolaire et universitaire, restaurants autogérés, concédés, divers...). - Restauration commerciale (restauration indépendante ou de chaîne, restauration rapide à la Française, anglo-saxonne, traditionnelle, à thème, gastronomique, à distribution spécifique, restauration d'hôtel, restauration spectacle, restauration des transports, traiteurs, tourisme vert, ...). <p>La classification des établissements.</p>
<p><u>2 – Cuisiner en pratiquant un métier à divers stades de responsabilité et de technicité</u></p> <p>1- Quels métiers ?</p> <p>2- Quels emplois ?</p> <p>3- Quelles organisations humaines existantes dans les différents secteurs de la restauration ?</p> <p>4- Quelles insertions pour un titulaire du bac STHR ou du BTS ?</p> <p>5- Comment s'intégrer dans une équipe ?</p> <p>6- Quelles spécificités d'un comportement professionnel ? (tradition, évolution)</p> <p><u>Durée indicative :</u> 1 séance</p>	<p>Dans ce secteur porteur d'emplois en France et à l'étranger, il existe une grande diversité des métiers en Hôtellerie-Restauration.</p> <p>Ces métiers exigent des aptitudes. Par exemple : respect des personnes, des biens, d'une organisation hiérarchique, travailler en équipe, être solidaire, travailler en station debout, etc.</p> <p>De nombreuses formations aux métiers de cuisinier existent. Il convient d'en apprécier la diversité pour pouvoir se positionner et construire un cursus scolaire ou/et professionnel personnalisé et cohérent.</p>	<p>Le marché du travail en Hôtellerie-Restauration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le marché du travail en restauration commerciale et collective. - Les choix d'organisation et leurs facteurs déterminants (standing de l'établissement, diversité des prestations, degré d'élaboration des produits utilisés, typologie des matériels...). - Les postes de production en : <ul style="list-style-type: none"> - grande brigade (palaces, restaurants gastronomiques), - restaurant traditionnel indépendant (auberges, gastronomique...), - restaurant de chaîne, - restaurant rapide (« fast-food »), - unité de restauration collective publique et privée, - chez un traiteur. - Les tâches demandées et les responsabilités requises pour chacun de ces postes. - La présentation d'une échelle de salaires sur ces postes. - La nécessité d'emplois polyvalents et d'emplois hautement qualifiés. - Les diplômés et l'accès aux postes très qualifiés, en valorisant notamment les expériences professionnelles.

TECHNOLOGIES CULINAIRES		
Thèmes	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
<p><u>3 - Cuisiner en respectant la réglementation sur l'hygiène.</u></p> <p>1- Quelle réglementation en matière d'hygiène en restauration commerciale et en restauration collective ?</p> <p>2- Comment garantir la salubrité des plats cuisinés ?</p> <p>3- Comment assurer l'obligation de résultats ?</p> <p>4-Comment contrôler ces résultats ?</p> <p><u>Durée indicative :</u> <u>2 séances</u></p>	<p>La maîtrise de la réglementation sur l'hygiène est une absolue nécessité. Des directives européennes s'appliquent en restauration, ainsi que les arrêtés d'application en droit français correspondant à la remise directe d'aliments aux consommateurs et à la législation de la restauration collective à caractère social.</p> <p>La réglementation évolue. Il faut connaître ces évolutions, les applications et les dispositions qui en découlent.</p>	<p>Contenus de la réglementation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les lois et arrêtés d'application concernant l'hygiène des denrées alimentaires et les règles spécifiques aux denrées animales. - La demande d'agrément avec la réglementation de droit français. - Le texte réglementant la remise directe d'aliments aux consommateurs. - Le texte réglementant la restauration collective à caractère social. - La méthodologie HACCP appliquée aux systèmes de productions culinaires. - L'analyse des risques pour la maîtrise des points critiques. - Le rôle clé du couple temps / température. - La lecture et l'analyse des résultats de cultures de flore microbienne sur des prélèvements de préparations culinaires élaborées à l'avance. - Les principales procédures hygiéniques à mettre en œuvre et à maîtriser par secteur de production - Leurs mises en application. - La notion d'autocontrôle et sa mise en œuvre. - Le rôle et le contenu des guides professionnels des bonnes pratiques en matière d'hygiène.
<p><u>4 - Cuisiner en répondant aux contraintes économiques.</u></p> <p>1- Comment et avec quels outils et éléments calculer un coût matière ?</p> <p>2- Comment calculer un coût de revient ?</p> <p>3- Quelles sont les marges standard professionnelles ?</p> <p>4- Comment les maîtriser ?</p> <p>5- Comment calculer un rendement après découpe ou transformation ?</p> <p><u>Durée indicative :</u> <u>2 séances</u></p>	<p>Être restaurateur implique de vendre des prestations dégageant une marge bénéficiaire.</p> <p>Pour cela, il faut maîtriser les différents coûts lors de la fabrication d'une production : coût matière, coût des fluides... ainsi que les procédures de gestion des matières premières (grammages, pertes lors des préparations et cuissons, mercuriale de prix...).</p> <p>Les coûts et le choix des matières premières répondent à une logique économique et de marché à travers l'analyse de la valeur des prestations, le rapport qualité/prix.</p>	<p>Le rôle et la fonction d'une fiche technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les rôles et les différentes rubriques d'une fiche technique. - Présentation de différents modèles de fiches techniques. - Le rôle et la fonction d'une mercuriale. - Le lien avec la gestion du stock et l'encaissement. - Les principales fonctions d'un logiciel de fiches techniques. <p>La gestion des prestations à partir de la fiche technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le rendement après une découpe ou un habillage, après cuisson. - Le poids brut, le poids net, l'achat à la pièce et au poids. - Le bon d'économat. - Le transfert de la recette sous forme de fiche technique à partir d'une production réalisée. - La valorisation de la fiche technique à partir de coûts réels ou du coût moyen unitaire pondéré.

TECHNOLOGIES CULINAIRES		
Thèmes	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
<p><u>5 - Bien cuisiner en appliquant les procédures d'achat de produits et denrées pour approvisionner l'entreprise</u></p> <p>1- Quelles sont les familles de produits ? 2- Quelles sont les types de conser-vation des denrées d'origine végétale (DOV) ? 3- Quels sont les degrés d'élaboration des produits d'origine animale (DOA) ? 4- Quels sont les filières d'appro-visionnement ? 5- Quels sont les procédures d'achat ? 6- Quels sont les documents de ges-tion des approvision-nements ?</p> <p><u>Durée indicative :</u> 2 séances</p>	<p>En restauration tant commerciale que collective, il faut savoir acheter pour obtenir la meilleure qualité au meilleur prix.</p> <p>Pour cela, il faut maîtriser les différentes présentations commerciales des DOV et DOA, connaître la classification par gamme des DOV (classification par moyens de conservation) et les degrés d'élaboration des DOA.</p> <p>Il faut aussi savoir où acheter suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le concept de restauration - La typologie de l'entreprise - L'implantation géographique - La famille de produits désirée - Le volume d'achats - La qualification du personnel <p>La maîtrise du circuit des documents, bons divers, leur nature, leurs rôles et leur gestion, est nécessaire pour gérer le contrôle des livraisons, la facturation, les stocks...</p>	<p>Les différents produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les denrées périssables et non périssables. - Les différentes gammes de produits végétaux (DOV –Denrées d'Origine Végétale). - Les différents degrés d'élaboration des denrées d'origine animale. - Les différentes filières d'approvisionnement : distribution directe, MIN-Marchés d'Intérêt Nationaux, criées, fournisseurs référencés (grossistes), cash and carry, centrales de référencement... - Les procédures d'approvisionnement : de gré à gré, par appel d'offres, par groupement d'achats, par centrale d'achat. - La recherche et la sélection de fournisseurs. - L'ordonnancement des approvision-nements. - Les documents utilisés sur le circuit d'approvisionnement, leurs rôles et leurs contrôles. - Les causes possibles d'un «coût-matière» élevé.
<p><u>6 - Cuisiner dans un cadre professionnel organisé en respectant un environnement technique spécifique.</u></p> <p>1- Quels locaux ? 2- Quelles règles d'organisation, d'équipement et d'implantation des locaux ? 3- Quels circuits, zones et secteurs de travail ? 4- Quels besoins en matériels par secteurs ? 5- Quelles mesures de rendements des matériels ?</p> <p><u>Durée indicative :</u> 3 séances</p>	<p>L'environnement du travail est fondamental en cuisine. Il doit respecter le principe de la marche en avant. Les locaux doivent répondre à une conformité d'implantation avec une rigueur dans les différents circuits. La séparation en zones (stock et traitements de produits bruts, zones de traitement, zones de produits propres à la consommation humaine, ...), est fondamentale pour éviter les contaminations bactériennes croisées avec notamment le rôle primordial des locaux de traitements de produits frais, de déboîtage et de déconditionnement.</p>	<p>Les règles d'implantation d'une cuisine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le principe de la marche en avant dans l'espace. - Les différents circuits. - Les différentes zones fonctionnelles classées en fonctions de la nature des produits traités. - Le schéma directeur en restauration traditionnelle et en restauration collective de type self. - Le rôle de chaque zone fonctionnelle et ses spécificités (températures dirigées ou non, extraction, principales liaisons fonctionnelles...). - Les équipements et les matériels à implanter dans chaque secteur en restauration traditionnelle et en restauration collective. - Les caractéristiques des principaux équipements et matériels de production et de distribution : spécificités, principes de fonctionnement, ratios de rendement.

3. Contenus du programme de mises en situations

31. DÉCOUVERTES TECHNIQUES ET TECHNOLOGIQUES

Thèmes	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
<p><u>A - Cuisiner en agissant sur les sens du consommateur</u></p> <p>1- Quels rôles des sens dans l'alimentation ? 2- Quelles méthodes d'analyse sensorielle ? 3- Quel est l'intérêt d'un document de test organoleptique ? 4- Quels descripteurs pour la dégustation des plats ?</p> <p><u>Durée indicative : 2 séances</u></p>	<p>La réalisation porte sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une analyse sensorielle de produits simples (tests hédoniques et comparatifs) ; - la recherche de remédiation, suite à une analyse sensorielle. 	<p>Les saveurs de base.</p> <p>Les étapes méthodologiques d'une analyse sensorielle et l'application sur une analyse précise en utilisant des descripteurs pertinents.</p> <p>Le juste assaisonnement d'une préparation à partir d'un référent.</p> <p>Les critères d'évaluation d'une préparation culinaire.</p>
<p><u>B - Cuisiner, en comprenant les transformations physico-chimiques pour mieux maîtriser les cuissons.</u></p> <p>Quelles cuissons simples ?</p> <p>La réalisation porte sur la "cuisson pocher départ à froid et à l'Anglaise".</p> <p>La réalisation porte sur la cuisson «sauter déglacer».</p> <p><u>Durée indicative : 3 séances</u></p> <p>Quels phénomènes associés aux corps gras et aux liaisons à l'amidon ?</p> <p>La réalisation porte sur la fabrication de sauces vinaigrette et de mayonnaise</p> <p>La réalisation porte sur la fabrication de roux blanc, béchamel et liaison au beurre manié.</p> <p><u>Durée indicative : 2 séances</u></p>	<p>Les classifications des cuissons sont très variées. Elles peuvent se faire en fonction du brunissement ou non des protéines, en fonction de la nature du fluide caloporteur, des matériels utilisés, etc..... Quelle que soit la classification présentée, les objectifs sont la compréhension des phénomènes physico-chimiques afin de maîtriser les étapes de réalisation des différentes cuissons.</p> <p>Les découvertes des principaux phénomènes physico-chimiques rentrent dans le processus de compréhension et de maîtrise des échanges et des cuissons. Les thématiques à étudier sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les corps gras, - les liaisons à l'amidon_ 	<p>La classification des cuissons simples</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les modes de cuisson simples. - La diffusion, l'osmose, le rôle du sel pour les cuissons suivantes : pocher départ à froid, pocher départ à chaud, cuire à l'anglaise, cuire à la vapeur et micro-ondes, expliquer les transformations physico-chimiques qui se produisent et donner le mode opératoire. - Les transformations physico-chimiques qui se produisent - Le mode opératoire pour les cuissons suivantes : sauter simple, sauter déglacer, griller une viande blanche, griller une viande rouge, rôtir une viande, frire, ... ; <p>Les corps gras :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leurs propriétés physico-chimiques. - Leur rôle de fixateur de goût. - Les émulsions froides. - Le rôle des émulsifiants. - Les températures de fusion et de fumée. - L'utilisation des corps gras en fonction de leurs spécificités (températures de fusion et de dégradation, saveurs, ...) et des préconisations des producteurs. <p>Les liaisons à l'amidon :</p> <p>L'utilisation d'un amidon en fonction de sa nature (fécule de pomme de terre, maïzena- farine- amidon modifié).</p>

Thèmes	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
<p><u>C - Cuisiner, c'est comprendre les transformations physico-chimiques pour mieux maîtriser les cuissons et les préparations culinaires.</u></p> <p>Les propriétés des œufs et des liaisons protéiques</p> <p>La réalisation porte sur les œufs pochés et brouillés - crème anglaise</p> <p>La transformation d'une émulsion en mousse</p> <p>Les réalisations possibles portent sur : crème fouettée, biscuit chocolat au micro-ondes, ...</p> <p><i>Durée indicative : 2 séances</i></p>	<p>Il s'agit de découvrir les propriétés de l'œuf, du jaune, du blanc, et découverte des notions de coagulation et de coction.</p>	<p>Les œufs et les cuissons : Les températures de coagulation des œufs et de ses composants. Le lien entre les différentes cuissons des œufs et les différences de textures. Les modes de cuisson des œufs (hors coquille, coquille...).</p> <p>Le rôle du jaune d'œuf dans les liaisons ou dans une crème.</p> <p>Les facteurs d'incorporation et de maintien des bulles d'air dans un mélange protéine-air. Le phénomène de mousse. Le principe d'un gel. Les différences entre mousse (protéine-air), émulsion (huile-réseau protéinique-eau) et gel mousseux (base protéinique gélifiée + air).</p>
<p><u>D - Cuisiner en comprenant les procédures de découpes pour mieux maîtriser les préparations culinaires.</u></p> <p>Les réalisations portent sur une découpe de poissons.</p> <p>Les réalisations portent sur une découpe de volailles.</p> <p>Les réalisations portent sur une découpe de viandes.</p> <p>La réalisation porte sur une farce grasse et une farce mousseline sans blanc d'œufs (mousseline de volaille), avec blancs d'œufs (mousseline de poissons).</p> <p><i>Durée indicative : 6 séances</i></p>	<p>Les dressages à l'assiette constituent aujourd'hui l'essentiel des modes de service en restauration.</p> <p>La connaissance des principales découpes est indispensable pour réaliser ce genre de dressage.</p> <p>Elles concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les poissons, - les volailles, - les viandes, - les légumes et les fruits. 	<p>Les découpes de poissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les procédures d'habillage et les découpes de poissons. - Les critères de fraîcheur d'un poisson. - L'habillage d'un poisson rond et plat. - Le découpage d'un poisson rond. - Le filetage d'un poisson plat. - Le transfert de ces découpes sur différents produits (Exemple : lever les filets d'une limande). <p>Les découpes de volailles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La procédure de découpe d'une volaille. - La découpe d'une volaille à cru en 4 morceaux, en 8. - L'habillage d'une jambonnette de volaille. <p>Les découpes de viandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser les découpes simples sur les principales pièces utilisées en restauration et transférer sur les différents produits. - Les principales découpes simples sur le porc. - L'habillage d'un rôti. <p>Les farces grasses et farces mousseline :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La procédure de réalisation d'une farce grasse et d'une farce mousseline. - Les techniques actuelles (cutter, pacojet, ...).

32. MISES EN SITUATIONS PRATIQUES

MISES EN SITUATIONS PRATIQUES		
Thèmes	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
<p><u>I - Cuisiner, en respectant des règles professionnelles</u></p> <p>Quelle tenue porter ?</p> <p>Comment organiser son poste de travail en fonction des tâches à réaliser ?</p> <p>Comment gérer les produits travaillés ? (temps, températures ?)</p> <p>Comment respecter la marche en avant dans les locaux et sur son poste de travail ? (Espace + temps)</p> <p>Quels sont les principaux outils du cuisinier ?</p> <p>Quel est le vocabulaire utilisé lors de la production et de l'envoi ?</p> <p>Comment nettoyer et désinfecter ?</p> <p>Comment vérifier les résultats obtenus ?</p> <p><u>Durée indicative : 2 séances</u></p>	<p>À partir de produits frais bruts, mais aussi pré ou semi-élaborés et de démonstrations, la réalisation de productions simples, commercialisables et goûteuses permet de comprendre les règles de base de la profession et les consignes, les conditions de fabrication d'une prestation de qualité et la nécessité d'appliquer en autonomie les principes énoncés en découvertes technologiques et techniques.</p>	<p>La tenue professionnelle.</p> <p>La mise en œuvre de la marche en avant.</p> <p>L'organisation du poste de travail.</p> <p>Les fonctionnalités du matériel disponible.</p> <p>La gestion des produits.</p> <p>La production en équipe.</p> <p>Le vocabulaire professionnel lié à la production et à l'envoi.</p> <p>Les procédures de nettoyage et de désinfection.</p> <p>Les contrôles du nettoyage et des désinfections.</p>

MISES EN SITUATIONS PRATIQUES		
Thèmes	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
<p><u><i>II – Cuisiner en maîtrisant progressivement les techniques culinaires de base (Premier niveau).</i></u></p> <p>Quelles techniques de base pour réaliser des productions simples, commercialisables et goûteuses en respectant les règles de base ?</p> <p>Comment organiser efficacement son poste du travail ?</p> <p>Comment gérer l'environnement du travail ?</p> <p>Quel concept de restauration ?</p> <p><u><i>Durée indicative : 7 séances</i></u></p>	<p>Les premières pratiques sont consacrées à l'apprentissage des techniques de base, permettant une commercialisation rapide.</p> <p>Elles sont classifiées de la plus simple à la plus complexe.</p> <p>La cuisine d'assemblage illustre le caractère relatif des produits travaillés, des techniques à maîtriser dans un contexte professionnel (locaux, matériels) et commercial (profil de clientèle) donnés.</p>	<p>Les tailles de base : Mise en place du poste, éplucher, laver, peler à vif, lever les segments, historier, canneler - tailler (émincer, ciseler, tailler en mirepoix, paysanne, julienne, jardinière...), concasser, hacher, faire un bouquet garni.</p> <p>Les cuissons simples : Monder, cuire des œufs, des légumes verts frais ou surgelés, légumes secs, des féculents (riz, pâtes, pommes de terre), cuire à la vapeur poissons, légumes, ... Cuire des viandes blanches, viandes rouges, volailles, poissons ou légumes : suer, rissoler, sauter simple, sauter au wok, « sauter déglacer » avec réalisation de sauces courtes simples, snacker à la plancha, griller poissons et viandes blanches, rôtir des volailles avec réalisation de jus, ...</p> <p>Les fonds, sauces et appareils : Les fonds de base (frais et semi-élaborés) sauces béchamel et dérivées, sauces brunes, veloutés, fumet et sauce vin blanc, base de velouté, les beurres composés à froid, les sauces émulsionnées à froid.</p> <p>Les bases de la pâtisserie : Les pâtes de base : pâtes à crêpes, brisée, sablée, à choux, ... Les crèmes de base : chantilly, anglaise, pâtissière, mousseline, ...</p> <p>La cuisine d'assemblage : Les gammes de produits. Les denrées d'origine animale (DOA) pré-élaborées, élaborées ou des denrées d'origine végétale (DOV) de 1^{ière} à 5^{ième} gamme. Les produits d'assemblage pâtissiers (pâtes prêtes à l'emploi (feuilletées, ...), les poudres à crème, mix pâtissiers...) Les remises en température. La personnalisation et la valorisation d'un produit semi-élaboré.</p>

MISES EN SITUATIONS PRATIQUES		
Thèmes	Sens et portée de l'étude	Notions et contenus à construire
<p><u>III - Cuisiner, en maîtrisant progressivement les techniques culinaires de base (deuxième niveau).</u></p> <p>Quelles techniques de base plus complexes pour réaliser des productions simples, commercialisables et goûteuses en respectant les règles de base ?</p> <p>Comment organiser efficacement son poste du travail ?</p> <p>Comment gérer l'environnement du travail ?</p> <p><i>Durée indicative : 6 séances</i></p>	<p>Ce deuxième niveau de pratiques vise à élargir la maîtrise des techniques de base, permettant une commercialisation rapide.</p> <p>Elles sont classifiées de la plus simple à la plus complexe.</p> <p>Elles confortent les acquis pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réaliser des productions simples, commercialisables et goûteuses en respectant les règles de base de la profession, - organiser rationnellement son poste du travail, - gérer l'environnement du travail dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité au travail, - susciter l'autoévaluation. 	<p>Les préliminaires de base : Préparer des coquillages, découper des poissons, découper des volailles, des viandes, ... Paner à l'anglaise.</p> <p>Les cuissons simples : Cuire à court mouillement des poissons, cuire du riz pilaw, cuire à la Grecque, pocher des viandes départ à froid. Rôtir des viandes blanches et rouges, un poisson. Griller une viande rouge, sauter meunière (panés et farinés), cuisson à la salamandre, frire en 1 fois, en 2 fois, cuire des gratins légers.</p> <p>Les fonds, sauces et appareils : Concassée de tomates, sauce tomate et dérivées, sauce vin blanc par réduction, fumet et sauce crustacés, une sauce émulsionnée chaude (beurre fondu, blanc, hollandaise). lier une base liquide avec un roux, un beurre manié, des jaunes, de la purée de légumes ou de fruits, ...</p> <p>Les bases de la pâtisserie : Pâtes à génoise, à biscuit, à frire, à beignets, à choux ; notion de fonçage. Ganache, sauce chocolat, crèmes frangipane.</p> <p>La cuisine d'assemblage : Utiliser des produits DOA pré-élaborés, élaborés ou des DOV de 1^{ière} à 5^{ème} gamme. Utiliser des produits d'assemblage pâtisseries (pâtes et bases prêtes, poudres à crème, mix pâtisseries, purées de fruits ...). Remettre en température, personnaliser et valoriser un produit semi-élaboré.</p>

SYNTHÈSES TECHNOLOGIQUES		
<p>Quels acquis découverts ou approfondis en mises en situations pratiques?</p> <p><i>Durée indicative : 15 séances</i></p>	<p>Chaque contexte de production d'une mise en situations pratiques illustre et mobilise individuellement et en équipe des connaissances à fixer et à enrichir lors d'une synthèse préparée pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les acquis, - susciter l'autoévaluation, - donner le goût d'aller plus loin et de se cultiver. - s'exprimer oralement en utilisant un vocabulaire adapté. 	<p>Les connaissances technologiques (technologies culinaires, découvertes techniques et technologiques).</p> <p>Le savoir-faire et le savoir être seul ou en équipe.</p> <p>Cf. indications complémentaires</p>

C. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les indications complémentaires sont rédigées à l'intention des enseignants. Elles ont pour objet de fournir des éléments de lecture indispensables à la mise en œuvre du programme, plus particulièrement pour les activités des différents ateliers.

1. Structuration de l'enseignement de cuisine

L'enseignement de la cuisine se structure autour de deux types d'apprentissages et de quatre types de séances :

- **Les technologies culinaires, présentées** en classe entière, sont basées sur l'approche réaliste des systèmes de production dans l'ensemble de leurs composantes.
- **Les mises en situations** en groupe d'atelier comportent :
 - une étape de découverte, d'analyse et de compréhension des technologies et techniques culinaires (appelée séance de découvertes techniques et technologiques en classe de seconde et de première) ;
 - les mises en œuvre pratiques en ateliers qui suivent cette étape, sont soit courtes (classes de seconde et de première), soit longues en classe de terminale. Ce sont les mises en situations pratiques ;
 - une phase finale de synthèse des apprentissages avec des élargissements technologiques.

Le tout est réalisé dans un environnement technologique et de travail maîtrisé.

L'importance des premiers apprentissages :

Les acquis conceptuels et méthodologiques des classes de seconde et première établissent les bases indispensables à la poursuite d'études.

Il convient d'insister en particulier sur :

- l'acquisition et la compréhension des notions fondamentales (la législation, l'hygiène, les savoir-être,...),
- l'apprentissage de méthodes de modélisation (mise en place spécifique pour les phases préliminaires à la production culinaire, organisations raisonnées, choix judicieux des matériels, mesures de températures associées à des durées d'échanges thermiques, ...),
- l'aptitude à juger de l'utilité des informations pour la prise de décision en phase avec la clientèle,
- la capacité à communiquer et à argumenter sur le choix des solutions envisagées.

Le degré de technicité des mises en situation pratiques :

L'enseignement de la cuisine associe la connaissance de fondements théoriques et conceptuels à la mise en œuvre et à la pratique des techniques de référence : traditions, modernité et novation dans les expressions professionnelles. L'approche pédagogique ne peut donc se réduire ni à la pratique répétitive et mécanique de techniques ou la duplication de «recettes» ni à de l'apprentissage systématique de logiciels ou d'outils de production. L'enseignement de la cuisine doit aussi prendre en compte les évolutions techniques et technologiques éprouvées afin de répondre aux réalités du secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

Les connaissances de base à transmettre portent notamment sur :

- Le marché de la restauration : restauration commerciale (rapide, traditionnelle, à thème, gastronomique...), restauration collective (restauration scolaire, de loisirs d'entreprise ou médico-sociale...), restauration parallèle, les attentes plurielles des consommateurs,...
- Les attentes économiques de la profession : gestion des coûts, réponses aux contraintes économiques, rapport qualité- prix- service – découverte,...
- Le cadre réglementaire : cadre hygiénique, cadre nutritionnel...
- L'environnement de travail : locaux, matériels, bases de la conception d'une unité de restauration...
- Les produits à disposition et leur adéquation aux différentes formes de restauration : filières produits, degrés d'élaboration et de conservation, qualité et aptitudes à la transformation, saisonnalité...
- Les techniques de transformation et de cuissons : techniques de bases (cuissons, tailles, découpes, bases de pâtisserie, assemblage...) permettant une commercialisation rapide.
- Les concepts de production : production sur place (flux tendu, liaison chaude...) ou différée (liaison froide, sous vide).
- Les techniques de dressage dans leur forme (à l'assiette, au buffet (renouvelés ou dissociés...)) et dans leur organisation (banquets, cocktails, lunches...).
- Les courants culinaires : approche sur la cuisine des terroirs, la «nouvelle» cuisine, la cuisine «allégée», la «world cuisine», la cuisine spectacle, la pluralité des courants actuels...
- Des notions culturelles : une approche de l'histoire de la cuisine, de ses grands personnages historiques et contemporains, des ouvrages fondamentaux.
- Une sensibilisation aux évolutions : créativité, "design" culinaire, cuisson basse température ...

2. Modalités de l'enseignement

L'objectif essentiel de la formation au baccalauréat Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration est de former des élèves en les motivant afin qu'ils possèdent une vision réaliste du monde de l'hôtellerie et de la restauration, qu'ils soient capables de s'adapter dans les différentes organisations ou structures pour y exercer des activités correspondant au profil professionnel des diplômés post baccalauréat visés par la poursuite d'études.

Pour atteindre cet objectif, certains principes pédagogiques sont fondamentaux :

- **Il s'agit d'abord d'inscrire tout apprentissage dans le cadre d'une pédagogie de la réussite** : apprendre à apprendre (donner du sens et de la méthode), faire comprendre (observer, découvrir, analyser, expliquer, justifier, synthétiser, proposer, valider, transférer), désirer réaliser (développer l'autonomie et la motivation, le sens de l'action, se construire un comportement adapté à son environnement).
- Il convient de **développer une pédagogie active**, basée sur la généralisation des techniques de transmissions interactives impliquant l'élève dans son apprentissage (questionnement, expérimentation, TIC...).
- Il faut susciter **l'auto-analyse, l'évaluation** systématique (voire l'auto-évaluation) en favorisant la mise en situation, la contextualisation, la résolution de situations-problèmes inhérentes à la profession, la résolution d'exercices d'applications permettant d'évaluer les pré-requis, les apprentissages ou les contrôles d'objectifs.
- **Il est essentiel de favoriser la découverte du secteur de l'hôtellerie et de la restauration et de développer le réalisme professionnel** dans le cadre scolaire (visites, interventions de professionnels, partenariats, banalisation des supports et/ou outils professionnels...) et en entreprises grâce aux périodes de découvertes et d'approfondissements technologiques en entreprises (DATE), qui sont intégrées à la formation et évaluées.
- **Il est aussi important de développer les capacités de l'élève à communiquer** sur sa production ou sur les problématiques des métiers de la restauration.
- **Il convient enfin de rendre l'élève acteur de sa formation** : tout au long du cursus STHR, la réalisation par l'élève d'un document de suivi des acquis technologiques en entreprise attestera de son intérêt pour la découverte des valences technologiques de la formation.
- **Le recours aux technologies de l'information et de communication** aide l'élève à atteindre ces objectifs de formation.
- Les programmes enrichis par et avec les technologies de l'information et de communication visent plusieurs objectifs :
 - la certification B2i lycée et une adéquation avec les outils Internet, progiciels, courriels, ..., utilisés par les professionnels dans les cuisines ;
 - l'utilisation d'outils actualisés de communication permettant une intégration forte dans une équipe de travail ;
 - leur utilisation lors des périodes de découvertes et approfondissements technologiques en entreprises.

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

Typologies des apprentissages (technologies culinaires et mises en situations) et des séances

En classe entière : technologies culinaires ; en groupe : découvertes techniques et technologiques, mises en situations pratiques, synthèses technologiques.

Séances	TECHNOLOGIES CULINAIRES		
Pédagogie à privilégier	La variété des méthodes pédagogiques mises en œuvre est la garantie d'un cours dynamique et motivant. Il s'agit de privilégier la recherche réalisée par les élèves, le réalisme professionnel des situations-exemples, la rigueur des contenus sans oublier les visites d'entreprises (après la mise en place d'un protocole d'étude de l'établissement).		
Évaluation	Le contrôle des objectifs repose essentiellement sur des exercices d'application, des mises en situation de production ou de conception, des études de cas simples et contextualisées évitant des procédures fondées sur la seule mémorisation.		
Supports possibles	Tout support pédagogique adapté : photocopiés de travail, livre de technologie... Des documents professionnels (cartes, menus, fiches techniques, plans,...) Des affiches, étiquetages, documents sélectionnés sur Internet, dossiers de recherche... Des diaporamas, séquences vidéo et tous autres documents numériques... Visites d'établissements...		
Séances	MISES EN SITUATIONS		
	DÉCOUVERTES TECHNIQUES ET TECHNOLOGIQUES	MISES EN SITUATIONS PRATIQUES (AVEC COMMERCIALISATION)	SYNTHÈSES TECHNOLOGIQUES
Pédagogie(s) à privilégier	La démarche pédagogique de transmission des savoirs est essentiellement inductive (partir de cas concrets afin d'élargir aux règles générales) et expérimentale (implication des élèves dans l'émergence des savoirs ou savoir-faire) et non démonstrative. Une interdisciplinarité sera recherchée et mise en œuvre avec les sciences, la gestion, le service....	En séance de travaux pratiques, les démonstrations sont judicieusement complétées par l'expérimentation. La séance comprend : - des apprentissages de base, - des renforcements de techniques de base, - des objectifs d'évaluation. Un contrat de formation, distribué antérieurement à la séance, facilite la préparation de la séance par l'élève (contractualisation) et lui définit les tâches à mettre en œuvre.	La technique du questionnement s'impose afin de développer la communication avec les élèves, voire la technique interrogative (analyse de situation vécue).
Évaluation	Cette séance fait l'objet d'une évaluation formative (niveau très insuffisant – niveau Insuffisant - niveau satisfaisant – très bon niveau). Cette évaluation sera accompagnée de solutions proposées afin de faciliter la mise en œuvre ultérieure. Le niveau de maîtrise des apprentissages est évalué en travaux pratiques.	Une évaluation systématique des pré-requis est recommandée. L'élève devra être évalué sur : - la préparation de la séance, - l'atteinte des objectifs, des capacités à mettre en œuvre et les acquis durant la séance, - le comportement adopté dans une approche technologique. ...	L'évaluation sommative des acquis La co-évaluation, voire l'auto-évaluation de l'élève est préconisée afin de le préparer à l'analyse d'une situation professionnelle vécue (situations en entreprise)
Supports possibles	Protocoles expérimentaux à mettre en place Document d'analyse technique (Fiches produits Tests organoleptiques ...	Contrat de formation Bon d'économat Document de préparation Fiche technique valorisée Tests organoleptiques Carnet de vocabulaire culinaire Etc...	La fiche de synthèse des mises en situations. Les fiches de procédures. La mercuriale. Les fiches techniques valorisées. L'étiquetages des matières d'œuvre, photos, films réalisés en ateliers, ...

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

Horaires et organisation	L'organisation des séances est laissée à l'appréciation des établissements sous réserve qu'ils respectent le découpage horaire et la typologie des séances. En classe de seconde, il ne convient pas de globaliser les horaires de découvertes, de mises en situations pratiques et de synthèses pour réaliser des mises en situation pratiques longues de 6h quinzaine. Pour ne pas surcharger les horaires hebdomadaires et respecter les trente heures attribuées en seconde, il est suggéré d'alterner les séances de mises en situations entre cuisine et restaurant sur deux semaines consécutives.			
	TECHNOLOGIES CULINAIRES	DÉCOUVERTES TECHNIQUES ET TECHNOLOGIQUES	MISES EN SITUATIONS PRATIQUES	SYNTHÈSES TECHNOLOGIQUES
	1h quinzaine Soit 15 séances d'1h de technologie / an 15 séances	1h30 quinzaine 15 séances d'1h30 / an + 4 semaines de DATE en Restaurant	3h30 quinzaine 15 séances de 3h30 / an Restaurant d'initiation	1h quinzaine 15 séances d'1h/an

3. Contenus et limites des enseignements de technologies culinaires

1 - Cuisiner en répondant aux attentes de tous les clients.

C'est donner une réponse professionnelle appropriée pour nourrir autrui.

C'est participer à la vie d'un commerce (vendre de la nourriture contre rétribution) soumis à l'offre et la demande. C'est donc aussi se situer dans un contexte concurrentiel.

C'est exercer un des métiers variés, de tradition artisanale ou de nature industrielle, qui peuvent aussi devenir un métier d'Art (avec une technicité très forte en restauration gastronomique).

C'est faire plaisir, et donner du bonheur.

Sans excès d'exhaustivité, il convient en seconde de sensibiliser à la diversité des critères de classification des établissements :

- Classification suivant le ticket moyen.
- Classification suivant les guides (Michelin, Gault & Millau, autres).
- Autres classifications (touristique, chaînes volontaires...).
- Les différentes typologies de repas : repas convivial, festif, repas d'affaire, banquets...
- Les clientèles et évolutions des attentes par secteurs et créneaux de restauration : profils socioprofessionnels des clientèles ; attentes, suivant les différents profils, en termes de diversité de prestations, de choix, de prix, de sécurité...
- Les principaux types de prestations servies dans chaque créneau : menus, carte, plats du jour, offre fixe ou variable/ clientèle....

2 - Cuisiner en pratiquant un métier à divers stades de responsabilité et de technicité.

En seconde, on se limitera à identifier les métiers de telle sorte que l'élève puisse :

- différencier les organisations de personnel en cuisine dans les différents secteurs de la restauration et mettre en évidence les déterminants (grande brigade, restauration traditionnelle, restauration de chaîne, restauration rapide, restauration collective) ;
- savoir se positionner au sein du tissu professionnel après l'obtention du Baccalauréat STHR,
- savoir organiser sa poursuite d'études, principalement en BTS.

3 - Cuisiner en respectant la réglementation sur l'hygiène.

Après une présentation sommaire de l'architecture des textes et de leurs principaux contenus, il convient de :

- les traduire en procédures d'application en situation technique ou technologique tant dans l'environnement du travail que lors de fabrications ;
- former à la méthodologie de recherche des points à risques, et de maîtrise des points critiques à travers des diagrammes de fabrication type ;
- faire appliquer l'obligation d'autocontrôle (maîtrise de l'échelle des températures, du couple temps /température) ;
- mettre en œuvre l'obligation de résultat avec le déchiffrement d'une analyse bactériologique, les prélèvements de préparations culinaires élaborées à l'avance (PCEA) et les analyses de surface ;
- sensibiliser à l'utilisation du guide de bonnes pratiques en hygiène (GBPH) du restaurateur.

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

4 - Cuisiner en répondant aux contraintes économiques.

La dimension économique est essentielle pour une approche technologique. Il convient de :

- justifier l'utilisation d'une fiche technique,
- rédiger une fiche technique valorisée pour une production donnée,
- calculer le rendement après découpe,
- réaliser une commande pour une production donnée.

Après ces séances de technologies, utiliser le support de la fiche technique valorisée avec coût matière pour les mises en situations (mercuriale transmise).

5 - Bien cuisiner en appliquant les procédures d'achat de produits et denrées pour réaliser l'approvisionnement de l'entreprise.

Les objectifs de connaissances acquises pendant ces séances sont multiples :

- énoncer la classification des DOV suivant les moyens de conservation et la classification des DOA suivant leurs degrés d'élaboration ;
- citer quatre filières d'approvisionnement et donner au moins deux avantages et deux inconvénients pour chacune d'elles ;
- schématiser un circuit d'approvisionnement ;
- citer les fonctions et les principaux ordonnancements des différents documents nécessaires.

Après ces séances de technologies, utiliser comme support le bon d'économat pour les mises en situations.

6 - Cuisiner en travaillant dans un cadre professionnel organisé et en respectant un environnement technique spécifique.

Après avoir intégré les règles de base d'une implantation et visualisé sur un plan les différents circuits (personnels- denrées, déchets), l'élève doit être capable de valider ou non une implantation proposée en contrôlant le degré de respect de la marche en avant, tant en restauration traditionnelle qu'en restauration collective.

Puis, il doit être capable d'établir une liste de matériels de base nécessaires en restauration traditionnelle, par secteur de travail, en se référant à leurs fonctions et aux ratios standards de rendement des matériels (exercices simples de calculs de besoins).

Nb : Le fonctionnement (allumage, fonctions, entretien et maintenance...) des différents matériels sera étudié en atelier et en synthèses technologiques.

- Citer les lieux spécifiques des traitements des différents aliments.
- Analyser le degré de conformité d'une implantation traditionnelle (sur plan).
- Classer les différents locaux en fonction des zones.
- Connaître pour la restauration traditionnelle et collective les principaux matériels de cuisson utilisés.
- Citer les éléments à prendre en compte dans le choix du matériel.
- Définir et justifier le besoin en matériel de cuisson en fonction de la qualité et de la quantité des produits à traiter.

On pourra à ce moment de la formation prévoir une étude de cas de synthèse.

4. Contenus et limites des synthèses technologiques

De manière indicative, 2 séances de synthèse peuvent être organisées sur les techniques mises en œuvre lors du point I des mises en situations pratiques. Elles peuvent viser les approfondissements technologiques :

- la maîtrise de l'espace et de l'environnement (marche en avant dans l'espace) ;
- la maîtrise des conditions de réception, de contrôle des denrées, la traçabilité et les conditions de conservation des produits ;
- la maîtrise de la tenue, les outils, le vocabulaire technique en production et en distribution ;
- la réalisation de tests organoleptiques et la mise en place d'un lexique de vocabulaire culinaire et sensoriel ;
- la maîtrise des nettoyages et des désinfections (plan de nettoyage et principe HACCP) et le remplissage de documents réglementaires...

De manière indicative, 7 séances peuvent permettre des synthèses technologiques des séances du point II des mises en situations pratiques sur :

- **les règles de base en organisation du travail et sur l'environnement du travail** : marche en avant, respect des températures, gestion de l'espace, ... ;
- **les analyses de prestations commerciales** : tests organoleptiques et tenue du carnet de vocabulaire culinaire et sensoriel, décors, mise en valeur de produits, dressages ;
- **les contrôles et autocontrôles d'hygiène** : nettoyages et désinfections, documents de suivi.

Après la mise en œuvre des techniques de bases, il est pertinent de réaliser une synthèse des procédures techniques avec l'analyse des points critiques et les éléments de maîtrise. À cette occasion, un Document d'Analyse Technique est remis pour faire le point avec les élèves au moins sur :

- chaque cuisson simple,
- chaque appareil, fonds et sauces de base.

Cette séance permet aussi d'une part de présenter les produits traités - les champs d'applications - les techniques dérivées ou de transfert et d'autre part de réaliser une synthèse sur les températures de cuisson relevées lors de la pratique.

Puis, après le cours sur la législation relative aux bonnes pratiques d'hygiène, la synthèse conforte la mise en place des bonnes pratiques d'hygiène *in situ*, le respect de la législation en vigueur et la mise en œuvre de la méthode HACCP.

De manière indicative, 6 séances peuvent permettre des synthèses technologiques du point III des mises en situations pratiques sur :

- les règles d'organisation du travail ;
- les analyses des prestations commerciales : tests organoleptiques et gestion du carnet de vocabulaire culinaire et sensoriel, décors, mise en valeur de produits, dressages...

Ces synthèses peuvent permettre de réaliser une analyse de la valeur sur 2 prestations simples réalisées à partir des mêmes techniques de base / coût, goût, attentes clientèle.

Après la mise en œuvre des techniques de bases, il est recommandé de réaliser une synthèse des procédures techniques avec l'analyse des points critiques et les éléments de maîtrise.

- Les produits traités, les champs d'applications, les techniques dérivées ou de transfert y sont présentés. Il convient d'insister sur le couple temps - température (mesures réalisées en mises en situations pratiques).

Puis, après les séances sur la fiche technique, il est suggéré d'utiliser une fiche technique valorisée, de créer des fiches techniques simples valorisées avec une mercuriale et d'évaluer des coûts matière et de revient des productions.

- Une synthèse peut porter sur les notions de rendements sur les découpes, calculs de pertes à la cuisson (mesures réalisées durant les mises en situations).

Le recours aux TIC vise un double objectif technique (utilisation de logiciels professionnels comme par exemple celui de gestion de fiches techniques ou de mercuriales, accès à Internet pour par exemple exploiter le site des professionnels ou celui du site de l'éducation nationale en hôtellerie, ...) et méthodologique (apprentissage des principes de gestion documentaire et de sélection des informations pertinentes...).

SERVICE EN RESTAURATION (Accueil, service et commercialisation) Classe de seconde, de la série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR)

A. INTRODUCTION GÉNÉRALE

1. Objectifs du programme

Conçus dans une logique de poursuite d'études, ces objectifs sont présentés en introduction générale des domaines technologiques (cuisine, service en restauration, service en hébergement).

La période de découvertes et d'approfondissements technologiques en entreprises est effectuée en fin de la classe de seconde.

2. Finalités des enseignements

Les enseignements du service en restauration visent l'acquisition des connaissances fondamentales des principaux aspects de la production de service en restauration telle qu'elle est pratiquée dans les entreprises de tous types en France et en particulier dans les établissements accueillant des clients étrangers. Ce domaine technologique constitue un des axes de la polyvalence à acquérir par un titulaire du baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration.

La notion de servuction (définie en indications complémentaires au programme de seconde) sert de fil directeur à l'architecture des programmes de la seconde à la terminale. Elle se fonde sur la cohérence liant quatre thématiques : le client, le personnel en contact, le produit et les techniques de service.

L'année de seconde vise à observer, analyser et définir les comportements et les attentes du client, les attitudes et la communication du personnel en contact, ainsi que les formes des supports physiques, lien concret entre les acteurs du service.

La maîtrise de techniques simples de service doit permettre à l'élève de s'intégrer au sein d'une équipe afin de construire son savoir technologique in situ.

La découverte inductive du système de production de service est mise en place dès la seconde justifiant l'acquisition des techniques ad hoc.

Ces apprentissages peuvent s'effectuer d'une part dans tous les ateliers de restaurant du centre de formation et en particulier au restaurant d'initiation et/ou au self service du lycée, et d'autre part lors de la période de découvertes et d'approfondissements technologiques en entreprises (DATE).

Le programme de première approfondit les acquis de seconde en prenant en particulier appui sur l'expérience de l'élève en période de DATE.

L'appréhension de l'organisation de l'équipe de travail en service et l'importance de l'argumentation commerciale imposent de connaître des produits mais aussi la méthodologie d'approche du client.

Cette étude s'appuie sur un concept commercial à mettre en œuvre en restaurant d'application ou à défaut dans le restaurant d'initiation.

L'apprentissage de techniques, procédures et connaissances plus élaborées dans le service des mets et des boissons complète la formation du futur bachelier.

Le programme de terminale conforte les acquis pour assurer la poursuite d'étude en sollicitant notamment les capacités d'observation et d'analyse de l'élève pour conceptualiser :

- les organisations visibles et non visibles de la servuction au travers des relations et des interactions dans l'organisation ;
- les outils de fidélisation du client ;
- la qualité de service et les indicateurs de performance ;
- la restauration gastronomique et les nouvelles tendances afin de réaliser des prestations innovantes.

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

La finalité des enseignements du cycle vise donc à construire progressivement les connaissances fondées sur le principe de la servuction en les articulant ainsi :

Thématiques	Seconde	Première	Terminale
Le client	Diversité des clients et de leurs besoins	L'argumentation commerciale Les techniques de vente La démarche de qualité	La gestion des réclamations, des conflits, La fidélisation du client
Le personnel en contact	L'attitude générale en service La communication Approche de la Commercialisation	L'organisation de l'équipe au travail	Les relations/interactions entre les services
Le produit	Concepts de restauration et supports physiques	Approfondissement des supports physiques	Qualité de service et performance de l'organisation
Les techniques de service	Service à table et au buffet Service de boissons simples	Service au bar Service à table	Service « haut de gamme » Nouvelles tendances
<i>Concept de restauration de référence suggéré</i>	<i>Brasserie/libre-service (en buffet ou en self)</i>	<i>Traditionnelle/Collective</i>	<i>Gastronomique/ Évènementielle</i>

3. Organisation et articulation des enseignements

L'enseignement du service en restauration se structure autour de deux types d'apprentissage et de quatre types de séances :

- en classe entière, des séances sur l'apport de connaissances et de notions fondamentales pouvant être mobilisées dans le cadre des travaux de découverte ou de synthèse réalisés en groupe ;
- en groupes d'ateliers :
 - des séances réservées à la découverte , l'observation et l'analyse des technologies et techniques du service en restauration réalisées en dehors de la présence de clients pour observer, analyser et conceptualiser les savoirs mobilisés ;
 - des séances de mises en situations pratiques en présence de clients ou d'élèves à servir pour développer des acquis ancrés dans les conditions du réel ;
 - des séances de synthèse technologique des apprentissages pratiques, dissociées dans le temps des séances de mises en situations pratiques et visant à former à une démarche de qualité (suivi individualisé, bilan des acquis, auto-évaluation,...). Elles peuvent être conçues en lien en avec celles de cuisine ou/et d'hébergement.

Cet enseignement suppose le recours à des environnements de travail adaptés aux objectifs de la formation technologique internes au centre de formation (restaurant d'initiation, d'application, libre service, mises en situations pratiques déplacées, ..., recours aux technologies de l'information et de la communication informatiques et audiovisuelles). Ils permettent à l'élève d'analyser et de mettre en application dans un cadre proche de la réalité le service de restauration dans toutes ses dimensions (accueil, relation commerciale, service des mets et des boissons, ...).

Dans le cadre des activités technologiques, elles sont l'occasion de mettre en œuvre des projets (conception et mise en place de prestations autour d'un thème, mise en place de différents concepts de restauration, publicité sur le lieu de vente, ...). Le programme privilégie une progressivité dans la mise en œuvre des techniques afin de les analyser, les approfondir et les maîtriser au sein de concepts de restauration différents.

Il convient d'insister en particulier sur la relation commerciale qui reste privilégiée par rapport aux techniques de restaurant qui relève d'une approche plus professionnelle (découpages, flambages, ...).

B. PROGRAMME DE SERVICE EN RESTAURATION

1. Architecture du programme

Le programme de service en restauration est constitué de deux éléments indissociables :

- Un tableau composé de trois colonnes :
 - la première représente les thèmes du programme ;
 - la seconde présente le sens et la portée de l'étude ;
 - la dernière colonne fournit les notions et contenus à construire.

- Des indications complémentaires sont rédigées à l'intention plus particulière des professeurs. Elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme. Elles précisent les objectifs de l'étude, la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence avec les autres valences technologiques du baccalauréat STHR ainsi qu'un ensemble de recommandations d'ordre pédagogique.

Ce programme a pour finalité la découverte et l'apprentissage des savoirs et savoir-faire en service de restauration. La classe de seconde vise à faire découvrir à l'élève l'environnement professionnel ainsi que les techniques de base de restaurant en plaçant le client au centre de l'organisation du service et en préparant au mieux la période de découvertes et approfondissements technologiques en entreprises d'une durée de 4 semaines à effectuer en fin de l'année scolaire.

Il est construit autour de 4 thématiques déclinées et approfondies au fil des trois années de formation.

2. Contenus du programme

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1. LE CLIENT : Qui est-il ? Que veut-il ? Quels sont ses besoins et ses attentes ? <i>Durée indicative : 16 heures</i>		
1.1 Le client, la clientèle du restaurant.	Le client est au centre des préoccupations dans le domaine d'activités de la restauration. C'est lui qui influence la définition du produit et contribue au service. Il est source de profit, de progrès et d'innovation.	Les différentes typologies de clientèles. La clientèle française et étrangère. Le client, facteur économique de l'organisation
1.2 Les besoins des clients du restaurant.	Les besoins sont variés. Ils peuvent être exprimés ou non. Le client cherche à se restaurer et son choix de consommation va dépendre de ses objectifs et contraintes.	Les besoins et les motivations du client. Différents paramètres de la motivation : <ul style="list-style-type: none"> - temps disponible, - budget à consacrer, - cadre recherché, - plaisir attendu, - circonstances...
1.3 L'évolution des besoins des clients du restaurant.	Les besoins évoluent en fonction des facteurs économiques, sociologiques, culturels, historiques...	L'évolution de comportements de consommation à travers les âges. Les grandes tendances actuelles des comportements de consommation.
1.4 La satisfaction des besoins du client au restaurant.	La réalisation d'une prestation de restauration adaptée permet de satisfaire les besoins du client dans un cadre donné. Plusieurs clients sont présents simultanément.	L'identification des outils de mesure de la satisfaction.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
2. LE PERSONNEL EN CONTACT.		
La relation client : Quels sont les comportements du personnel en contact ? <i>Durée indicative : 22 heures</i>		
2.1 L'attitude générale au restaurant	<p>La notion de service (différente de l'action de servir), synthèse des savoirs, savoir-faire et surtout attitudes et comportements professionnels est l'essence des métiers de la restauration.</p> <p>Valeur fondamentale de tous les métiers de contact avec les clients, le sens du service s'acquiert, se construit.</p> <p>Le comportement du personnel en contact contribue au service et se distingue du comportement commun.</p> <p>Le personnel de service est vecteur de l'image de l'établissement</p>	<p>Les qualités professionnelles dans les métiers en contact : disponibilité, esprit d'équipe, comportement et attitude adaptés, en fonction du client et des contraintes des entreprises.</p> <p>Le respect de l'image de soi (tenue professionnelle et hygiène personnelle) et de l'image de l'entreprise.</p>
2.2 La communication avec le client du restaurant.	<p>La maîtrise de la communication est indispensable pour accueillir le client et vendre une prestation.</p>	<p>La communication verbale et non verbale.</p> <p>L'écoute, l'empathie.</p> <p>Les registres de langages.</p> <p>Les rituels et codes.</p> <p>Les contextes et la communication.</p> <p>Les freins à la communication.</p> <p>Les techniques d'accueil à l'arrivée et au départ du client.</p>
2.3 La commercialisation des prestations au restaurant.	<p>La présentation des produits à vendre au client au travers d'une information et d'un questionnement répondant à ses besoins est l'occasion de valoriser l'offre du restaurant.</p>	<p>Les démarches de commercialisation (écouter informer, proposer, reformuler).</p>
3. LE PRODUIT : Comment définir un produit de restauration ?		
<i>Durée indicative : 22 heures</i>		
3.1 Les restaurants sur le marché.	<p>La définition du restaurant au sens large montre l'étendue du marché de la restauration. Il s'agit d'identifier les points communs et les différences.</p> <p>La nature du produit de restaurant peut varier selon son implantation géographique et son concept, selon les attentes de la clientèle visée.</p>	<p>Le marché de la restauration.</p> <p>La définition du restaurant.</p> <p>Les différents concepts de restauration.</p> <p>L'évolution du marché, les nouveaux concepts émergents</p>
3.2 Les supports physiques du restaurant	<p>Les supports physiques créent le lien entre les attentes du client et le personnel en contact. Ils sont les éléments qui matérialisent le service.</p>	<p>L'identification des différents supports physiques : signalétique, architecture et décoration, implantation des locaux, matériel, mobilier, linge, art de la table, animation, prestations proposées, amplitudes d'ouverture, approche sensorielle, supports de vente.</p>
3.3 L'adaptation des supports physiques aux concepts de restauration.	<p>Les supports physiques choisis caractérisent chaque concept en répondant aux besoins du client.</p>	<p>La comparaison des supports physiques en fonction des concepts.</p>

THÈME	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
4. LE SERVICE D'UN REPAS : Comment assurer la réussite d'un service de restaurant ? <i>Durée indicative : 52 heures</i>		
4.1 Les risques liés à l'activité de restauration.	La connaissance des risques et leur prévention est primordiale pour préserver la santé du client et celle du personnel dans le respect de l'environnement. L'entretien de l'outil de production a une incidence sur le résultat d'exploitation de l'entreprise et sur le développement durable.	La nature des risques. La prévention des risques alimentaires. Les principales causes d'accidents et leur prévention. La mise en œuvre du guide des bonnes pratiques. L'utilisation adaptée des produits d'entretien aux surfaces et aux matériaux. Notions de développement durable.
4.2 Les travaux préalables au service.	La réalisation du service nécessite la préparation des locaux et du matériel afin d'accueillir le client.	La mise en place des services (cave du jour, office, salle, zones d'accueil, bar, vestiaire, toilettes...).
4.3 Les techniques de service des mets et des boissons.	Le service à table répond aux besoins des clients en respectant les contraintes de production et de distribution.	La prise de commande. La communication avec les autres services. Les services des mets à l'assiette, au plat sur table, à l'anglaise, et au buffet. Le conditionnement et le service des boissons sans alcool, des apéritifs et digestifs simples, des vins (bouteilles droites) et des boissons chaudes. Le choix du matériel, de la verrerie pour le service et le client. Le débarrassage et l'échange des couverts et des verres.

C. Indications complémentaires

Les indications complémentaires sont rédigées à l'intention des enseignants. Elles ont pour objet de fournir des éléments de lecture indispensables à la mise en œuvre du programme, plus particulièrement pour les activités des différents ateliers.

1. Cohérence des enseignements

1- La cohérence du programme de service en restauration, introduit, en seconde du baccalauréat STHR, la notion de servuction, c'est-à-dire la production de service à destination de personnes, qui peuvent être plusieurs à être présentes simultanément.

	<i>Processus de création et de fabrication</i>	<i>Action</i>	<i>Résultat</i>
Biens	Production	Produire	Produit
Services	Servuction	Servir	Service

Le service en restauration repose sur des activités de service et de commercialisation.

Un service se distingue d'un produit par des grandes caractéristiques :

- son *intangibilité* en raison de sa nature immatérielle,
- son *hétérogénéité* par nature et dans le temps,
- son *inséparabilité*, ne pouvant être stocké et exigeant la simultanéité de la production, de la distribution et de la consommation du service,
- la *participation du ou des clients* à la production du service.

La logique particulière de la consommation de service permet de mieux comprendre l'offre de restauration. Le client est au centre du mécanisme de fabrication du service.

La servuction est définie par LANGEARD et EGLIER en 1987 par "l'organisation systématique et cohérente de tous les éléments physiques et humains de l'interface client-entreprise nécessaire à la réalisation d'une prestation de service dont les caractéristiques commerciales et les niveaux de qualité ont été déterminées".

Les composantes essentielles du service en restauration sont les supports physiques, le personnel en contact et le client.

La servuction, en règle générale, concerne plusieurs clients à servir à la fois, et nécessite la présence obligatoire dans l'entreprise d'une organisation non visible par le client et d'une organisation visible (exemple : le fléchage de la file d'attente dans un self service).

L'interaction entre les acteurs permet des relations primaires pour produire des services principaux ou périphériques. La perception du service dépend des acteurs, mais aussi des autres clients, il y a relation de concomitance.

C'est au gestionnaire du service d'organiser l'ensemble de ces éléments pour assurer la qualité du service fourni et attendu par le client.

2. Organisation et articulation des enseignements

Les séances de technologies et de mises en situations (découvertes et analyses technologiques et techniques, mises en situations pratiques et synthèses technologiques) sont définies en présentation générale.

L'organisation de ces séances, largement dépendante des contraintes liées aux structures et aux ateliers des centres de formations, doit impérativement respecter les recommandations suivantes :

- respect de l'horaire global hebdomadaire et de la typologie des séances ;
- respect du caractère technologique de la formation privilégiant la compréhension des contextes et des techniques mises en œuvre à la performance professionnelle.

Dans ce cadre, il convient de dissocier dans le temps les horaires de découvertes, de mises en situations pratiques et de synthèses technologiques.

Il peut être souhaitable d'alterner les séances de mises en situation pratiques de cuisine et de service en restauration durant deux semaines consécutives.

En classe de seconde, l'horaire hebdomadaire par élève est de 3,5 heures.

À titre indicatif, il est préconisé l'organisation suivante définie en alternance avec la cuisine et l'hébergement :

- technologies de service en restauration (classe entière): 1h quinzaine (soit 15 séances d'1h de technologie par an) en alternance avec l'hébergement ;
- découvertes et analyses techniques et technologiques (ateliers ou visites) : 1h30 quinzaine (soit 15 séances d'1h30 par an) ;
- mises en situations pratiques (ateliers) : 3h30 quinzaine (Soit 15 séances de 3h30 par an de préférence en restaurant d'initiation) ;
- synthèse technologique : 1h quinzaine (Soit 15 séances d'1h de synthèse technologique par an).

La période (organisée sur le temps scolaire en seconde) de 4 semaines de découvertes et approfondissements technologiques en entreprises (DATE) permet de conforter et développer les acquis.

3. Contenus détaillés et limites

Le client, le personnel au contact, le produit et les techniques de services structurent le contenu des enseignements de la seconde à la terminale. Le programme de seconde vise à faire le lien entre le client, le personnel en contact et le produit.

- *Thème 1 : LE CLIENT : Qui est-il ? Que veut-il ? Quels sont ses besoins et ses attentes ?*

Comme dans toute entreprise "productrice" de service, le client est au centre des préoccupations d'une entreprise de restauration. Il est source de profit et incite le restaurateur à créer et à améliorer son produit. Le client a des attentes et des motivations variées. Connaître ses besoins est essentiel pour pouvoir les satisfaire dans le temps. Ceux-ci évoluent et les tendances de consommations du moment permettent d'adapter les produits de restauration afin de rendre cohérent le couple demande/offre.

En seconde, l'élève doit être capable de percevoir la diversité de la clientèle (face à face immédiat avec un ou plusieurs clients présents simultanément), identifier ses besoins et motivations, appréhender la notion de satisfaction des besoins. Cette approche prend tout son sens lors des mises en situation en restaurant pour lesquelles la connaissance des clients est essentielle pour une satisfaction optimale.

11. Le client, la clientèle du restaurant

Le client est au cœur de l'activité et du développement de l'entreprise de restauration. Ce thème doit permettre de repérer quelques typologies et faire comprendre à l'élève que le client est un facteur économique déterminant de la restauration.

Il s'agit d'illustrer (entretiens avec des professionnels, visites d'entreprises de proximité, recours aux TIC, mises en situation) et d'éviter une approche exhaustive dont les fondements théoriques seront élaborés dans les enseignements de mercatique dès la classe de première. Un lien avec ces enseignements est indispensable.

Les mises en situations pratiques sont l'occasion privilégiée pour appréhender la diversité des clients d'un restaurant.

Cette découverte peut se réaliser aussi sur une plage horaire de « découverte et analyses technologiques » pour éviter de multiplier les entretiens et visites d'entreprises. Réunir 2 ou 3 représentants d'entreprises différentes peut permettre d'illustrer ces quelques typologies client. On peut aussi s'appuyer sur leur expérience personnelle en famille, ou sur le courrier des lecteurs dans des magazines spécialisés ou sur le recours aux TIC.

Ces entretiens peuvent faire l'objet d'une préparation d'un guide d'entretien remis aux intervenants afin qu'ils illustrent leur présentation à l'aide de documents éventuellement. Ces entretiens peuvent aussi être organisés au sein même des entreprises lors d'une visite.

Ces visites d'entreprises peuvent également faire l'objet de la réalisation d'une grille d'observation qui permet d'aborder d'autres thèmes (le comportement du personnel en contact, le produit, savoir-faire de bases, les supports physiques du service, les équipements...).

12 les besoins des clients

Le client de restauration a des besoins, des attentes et des motivations. L'origine du besoin réside dans celui primaire de l'homme de se nourrir. De multiples formes de consommation existent afin de satisfaire ce besoin : restaurant, sandwicherie, etc. Il s'agit donc d'identifier les principaux besoins et motivations qui vont orienter le client vers une forme de restauration et permettre ainsi à l'entreprise d'adapter son produit.

Les besoins et motivations sont nombreux :

- le temps disponible,
- le budget à consacrer,
- le cadre,
- le plaisir attendu,
- les circonstances (intervention chirurgicale, déplacement professionnel)...

Il ne s'agit pas de fournir une liste aux élèves mais de leur faire mesurer l'importance de cette différence de besoins et de motivations. Les clients peuvent ainsi satisfaire leur besoin primaire de manger dans différents concepts dans une même journée avec un objectif différent. C'est pour cette raison que le marché de la restauration est si vaste, varié et évolutif.

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

Ces concepts seront élaborés en cohérence avec les enseignements d'hébergement, de mercatique et d'économie. Il est conseillé de s'appuyer sur le cours d'économie « Des réalités diverses » qui aborde les notions de besoins et de diversité des besoins.

Cette découverte peut se réaliser sur une plage horaire de « mises en situation ». L'élève peut être lui-même le client afin de formuler ses aspirations.

Les besoins et typologies de la clientèle pourraient également faire l'objet d'un travail à partir de recherche dans des revues professionnelles, sur Internet, etc.

1.3 L'évolution des besoins

Les besoins de clients ne sont pas figés. Ils sont étroitement liés à une réalité économique, sociologique, des mouvances culturelles, des événements historiques, des besoins générationnels. Les besoins évoluent et les nouvelles tendances de consommation ont un impact direct sur le marché de la restauration, sur l'organisation même des entreprises afin de répondre en permanence à cette évolution.

Il s'agira dans cette approche d'aborder les grandes tendances de comportements de consommation et de les justifier par des exemples concrets. Il n'est pas conseillé de remonter dans le temps sur des périodes trop lointaines mais de mettre en avant tout ce qui pourra expliquer et justifier la structure du marché de la restauration et l'apparition de nouveaux concepts (abordés dans le thème 3).

- réduction du temps de travail (RTT),
- vieillissement de la population,
- déplacement plus facile,
- recherche de qualité,
- allongement des études,
- etc. ...

De la même façon on pourra s'appuyer sur les notions abordées en économie.
« Le marché (offre, demande, prix) »

Cette découverte peut se réaliser sur une plage horaire de « mise en situation ». Cette séquence peut être élaborée en s'appuyant sur des enquêtes simples telles que celles réalisées par le GIRA, le CREDOC par exemple, ou sur des questions posées lors des visites, entretiens ou questionnaires clients.

1.4 La satisfaction des besoins du client

C'est la conclusion de ce chapitre. La recherche de l'identification des besoins, l'observation de l'évolution des besoins et la connaissance des grandes tendances de consommations ont pour objectifs de créer le produit qui va permettre de satisfaire le client. Chaque entreprise de restauration va organiser son agencement, sa mise en place et le service en fonction de la ou des typologies de clientèle qu'elle est amenée à recevoir. La mesure de la satisfaction devrait être permanente et peut être réalisée avec des outils simples (l'observation des mets restant dans l'assiette client, l'observation de ses paralangages, le questionnement simple du client oral ou écrit) et d'autres plus complexes (qui ne seront pas abordés dans le détail : par exemple, le questionnaire de satisfaction, véritable outil d'analyse qui sera vu en terminale).

À l'aide d'exemples, de vécus personnels dans d'autres secteurs (hôtellerie, charte Marianne dans les administrations) dans un cours de restaurant par exemple, les élèves doivent découvrir quelques moyens de vérifier la satisfaction des clients en général et en restauration en particulier.

- THÈME 2 : LE PERSONNEL EN CONTACT : La relation client, une notion fondamentale du service en restauration

Il est important que dès la seconde, les élèves prennent conscience de l'importance du rôle de la prestation de service en restauration dans la réussite de toute l'entreprise. Elle est réalisée par le personnel en contact avec le client au travers d'une mise en scène de la production de cuisine.

Les notions de relation avec la clientèle, de comportement et d'attitude doivent être abordées dès la première année. Les principes fondamentaux de commercialisation seront également introduits (prendre une commande simple, présenter un menu en utilisant des termes commerciaux appropriés,...).

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

Un comportement adapté du personnel en contact, la maîtrise de la communication, la commercialisation des produits, sont indispensables pour effectuer un service de qualité. Le personnel va ainsi par ses qualités relationnelles être un élément fondamental du système de restauration, avant même ses compétences techniques. En dépit d'un produit (mets) excellent, si le personnel n'est pas disponible, ne sait ni communiquer, ni commercialiser, la satisfaction du client et de l'entreprise ne seront pas optimales.

La mise en situation de production d'un service de qualité au contact des clients constitue un excellent moyen d'apprentissage et de compréhension des connaissances mobilisant des savoir-faire et des savoirs être.

2.1 L'attitude générale du personnel en contact :

Le sens du "Service" s'acquiert. Le comportement du personnel en contact contribue au service. C'est pour cette raison que celui qui effectue un service doit acquérir pour en être ensuite porteur permanent des qualités professionnelles indispensables à la relation client et adaptées en fonction du client, dans le respect des contraintes de l'entreprise.

Cette approche doit permettre à l'élève de repérer les indicateurs de la notion de service : disponibilité, comportement, attitude, respect de l'image de soi, respect de l'image de l'entreprise, etc.

Il s'agit de montrer qu'il existe des fondamentaux communs à toutes les formes de restauration mais que le type d'organisation (concepts, formules) et certains paramètres peuvent varier (en particulier le choix des vêtements professionnels).

La tenue professionnelle fait partie intégrante de la satisfaction du client et des règles d'hygiène. Elle n'est pas exigée sans raison, c'est ce qu'il faut que l'élève intègre pour pouvoir être à l'aise lors des mises en situations pratiques.

La sensibilisation des élèves à ces exigences peut se fonder sur des visites d'entreprises ou sur l'entretien avec des professionnels, qui rappellent leurs exigences et celles de leurs clients. L'acquisition peut se réaliser lors de mises en situation simulées (enregistrement ou visionnage de vidéos) ou réelles lors des mises en situations pratiques. La période de DATE constitue un excellent moyen d'en vérifier les acquis.

2.2 La communication

La maîtrise de la communication est indispensable à la réussite de la relation client. Il s'agit de faire acquérir aux élèves différentes notions simples et facilement repérables et transférables :

- le langage verbal est aussi important que le para verbal : l'importance du regard, des gestes, du ton, de la voix ;
- l'écoute du client procure au personnel de service une source d'informations capitales sur ses attentes ;
- le langage à utiliser est à adapter au contexte de restauration ;
- certains paramètres extérieurs peuvent freiner la communication : bruits, difficulté de compréhension (langue parlée : on mettra volontiers l'accent à ce moment sur l'importance de la pratique des langues étrangères en particulier de l'anglais.), usage d'un langage trop technique,...
- les mots et les gestes d'accueil des clients à l'arrivée et au départ sont des fondamentaux à comprendre : porte, vestiaire, chaise (en replaçant systématiquement dans le contexte de restauration pour en expliquer l'existence) ;
- la communication est à pratiquer durant toutes les phases de l'accueil : prendre contact (où? comment ?) prendre en charge, prendre la commande, assurer la continuité, prendre congé.

Il est important de consacrer une séance à cette acquisition des fondamentaux de communication verbale et non verbale (qui pourra être regroupé avec les fondamentaux de commercialisation). Au près d'élèves peu sensibilisés à ces notions, une mise en situation professionnalisée suivie d'une synthèse individualisée sera plus efficace pour comprendre l'importance des gestes, des mots, et du comportement que tout développement théorique sur la communication et les registres de langage.

Lors de mises en situations réelles pratiques, lors de jeux de rôles, à partir de vidéos, de documents Internet, l'élève doit connaître et expérimenter les éléments de communication indispensables au personnel en contact. L'exemple du port d'un masque de mime permet de mettre en évidence l'expression du corps lors d'une phase d'accueil ou d'installation du client à table. L'observation des autres est suffisante sans être violente pour entraîner une adaptation de l'élève en situation.

2.3 La commercialisation

La maîtrise de la commercialisation est indispensable à la réussite de la vente. Il s'agit de faire acquérir aux élèves les phases essentielles pour réussir l'acte de vente à travers une prise de commande simple à une table de clients (apéritif, mets, boissons).

Une bonne connaissance des produits présentés à partir d'une carte de restaurant et de façon commerciale et non technique, permettra de renseigner facilement le client et de faire face à des objections simples.

Lors de mises en situations, l'élève doit repérer les phases essentielles pour réussir différents actes de vente. Il est judicieux de montrer la similitude de chaque occasion de vendre (apéritif, mets, eaux, vins, cafés, ...). Sans détailler toutes les techniques de vente, qui seront étudiées en classe de première, le but est de démontrer la nécessité d'informer le client à l'aide ou non de supports de vente.

L'utilisation de la carte est à rapprocher de la démarche d'information. Il est important de distinguer la connaissance technologique du plat (pièce ou constituant principal, cuisson, sauce, garniture, et présentation) de celle qui intéresse le client (l'avantage ou l'intérêt pour lui) et de la manière de l'informer (choix du vocabulaire, phrasé, voix, paralangage...).

- THÈME 3 : LE PRODUIT : Comment définir un produit de restauration ?

Il n'existe pas un mais des restaurants, voire des lieux de restaurations...

Il s'agit que l'élève découvre au travers d'exemples que chaque concept répond à la clientèle visée, que sa nature peut varier selon l'implantation géographique. Le marché de la restauration subit les évolutions socio-économiques et culturelles (travail des femmes, RTT, évolutions des congés payés, rallongement des études, éloignement domicile- travail, etc.) et s'adapte à ces nouvelles exigences. Enfin, le client peut être à l'origine de la naissance de nouveaux concepts de restauration pour répondre à de nouvelles demandes.

En fonction du lieu, du type de repas, du type de clientèle visée, les entreprises de restauration proposent des prestations adaptées. L'élève doit savoir identifier pour chaque type de restaurant : les supports physiques qui le caractérisent (lieu, implantation, décoration, ...).

La classe de seconde ne vise aucunement l'exhaustivité mais la prise en considération de cette diversité et le repérage des principales caractéristiques communes.

3.1 L'offre : les restaurants sur le marché

À l'aide de visites d'entreprises ou/et de recherche sur Internet..., l'élève devra appréhender l'offre du marché de la restauration et cerner les différentes typologies de concepts de restauration.

Il devra, à travers les pré requis de l'évolution des besoins des clients du restaurant (paragraphe 1.3) faire le lien entre besoin des clients (demande) et concept de restauration (produit) et comprendre l'impact de l'évolution socio-économique et culturelle des besoins sur l'évolution de l'offre existante et la naissance de nouveaux concepts.

La visite d'entreprises peut être l'occasion d'observer la variété des concepts existants.

3.2 Les supports physiques du restaurant : troisième élément de la production de service

Les supports physiques matérialisent le service. Chaque élément physique permet de personnaliser le restaurant et est déterminant pour répondre aux attentes des clients. La signalétique, l'architecture, l'implantation des locaux, le matériel, le linge etc., ne sont pas choisis au hasard mais sont cohérents entre eux pour que le concept lui-même soit identifiable facilement par le client.

La visite d'entreprises ou des rencontres avec des professionnels peuvent être l'occasion pour l'élève de découvrir ces supports physiques pour en apprécier les caractéristiques essentielles.

3.3 L'adaptation des supports physiques aux concepts de restauration

L'objectif de cette partie est de montrer qu'à chaque concept de restauration correspond des supports physiques particuliers.

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

Le travail par groupes à partir d'observations réalisées peut permettre de confronter et d'analyser les différences et les points communs entre supports physiques utilisés dans différents concepts de restauration.

C'est un moyen efficace pour traiter aussi des équipements et de leur organisation.

La répartition des élèves chargés de visiter des concepts de restauration différents à restituer à la classe entière sous forme de reportage (PowerPoint ou vidéo), constitue un excellent moyen de balayer une partie de cette diversité.

- THÈME 4 : LE SERVICE D'UN REPAS : Comment assurer la réussite d'un service en restauration ?

La finalité du baccalauréat STHR vise la poursuite d'études et l'insertion dans des métiers de l'hôtellerie – restauration à un niveau minimum d'un titulaire de BTS. De manière spécifique, la grande majorité de ces métiers exige qu'un cadre ou un personnel de direction sache suppléer tout personnel d'exécution.

Dans ce contexte, en fin de la classe de seconde, l'élève doit être en mesure de servir un repas en restaurant. Pour atteindre cet objectif, le programme de seconde propose de découvrir les principales techniques du service en restauration (de l'accueil au départ du client).

Dans le cadre de situations réelles (dans les restaurants d'initiation, voire d'application du centre de formation) ou simulées, il s'agit d'initier par la pratique à la compréhension des conditions de mise en œuvre et de la réalisation adaptée des principales étapes réalisées dans le domaine du service en restauration :

- entretien de l'outil de production (locaux, matériel, mobilier) et importance de l'hygiène et de la réglementation ;
- mise en place et sensibilisation aux arts de la table ;
- accueil du client durant toute sa présence au restaurant et importance de la satisfaction de ses attentes ;
- service des apéritifs simples ;
- débouchage et service d'un vin ;
- service et débarrassage des mets à table ;
- service des boissons chaudes.

L'objectif vise, dès la seconde, une maîtrise suffisante de ces techniques pour préparer l'élève à la période de découvertes et approfondissements technologiques en entreprises (DATE). L'enseignement en section technologique ne forme pas des techniciens de la restauration mais des élèves capables de mettre en pratique des techniques qui seront analysées et approfondies durant toute sa formation. Les mises en situation pratiques donnent à l'enseignant l'occasion de mettre en application les notions et concepts abordés en restaurant. Les séances de synthèses technologiques sont fondamentales puisqu'elles constituent le temps de la formation qui fixe les acquis de l'action (découvrir, réaliser) pour conceptualiser les connaissances à mobiliser (analyser, synthétiser).

4.1 Les risques liés à l'activité de restauration

L'élève doit être sensibilisé, dès la classe de seconde, aux conditions d'exercice du service en restauration qui impose un espace contraint par des données économiques et réglementaires.

Il ne s'agit pas de viser l'exhaustivité mais de faire prendre conscience du fait que l'achat, l'utilisation, l'entretien de l'outil de production.(locaux, matériel, mobilier) dépendent de nombreux éléments à concilier pour satisfaire le client par une prestation de qualité : leurs coûts pour l'entreprise (coût d'achat, entretien, maintenance), la nécessaire prise en compte de la notion du développement durable (choix des produits), le respect des règles d'hygiène (sécurité alimentaire et responsabilité de l'exploitant) et de sécurité (prévention des accidents), la productivité des moyens mobilisés par l'entreprise.

Cette approche peut s'appuyer sur des documents simplifiés (extraits de documentations de fabricants, factures d'entretien, contrat de maintenance, guide des bonnes pratiques, extrait simplifié de la réglementation française et européenne, extraits de chartes de l'environnement, coupures de presse...) ou sur des interventions d'équipementiers ou de fournisseurs.

Au moins une mise en situation est consacrée à l'utilisation, l'entretien courant des différentes machines du point de vente (machine à laver la vaisselle, les verres, machine à glaçons, machine à café...).

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

La prévention des risques alimentaires est également abordée dans l'enseignement de la cuisine. L'accent est particulièrement mis, en raison de la responsabilité de l'exploitant, sur la maîtrise des risques en matière d'hygiène et de sécurité : accident lié à l'utilisation des machines, des matériels (réchauds...), des produits de nettoyages, des techniques de nettoyages (glissades sur sol mouillé).....

En collaboration avec les enseignants de cuisine et ceux de sciences appliquées, il s'agit d'introduire la démarche HACCP, l'utilisation des fiches techniques des produits, les plans de nettoyages. Le principe du développement durable peut s'inscrire dans cette logique.

La connaissance des principaux produits d'entretien et des principales machines d'un point de restauration est indispensable à la bonne marche du service.

À l'aide des fiches techniques des machines, l'élève est en mesure d'utiliser et d'entretenir de façon optimale les machines dont il a la charge, en respectant la sécurité et l'hygiène se rapportant à chacune d'entre-elles. À l'aide des fiches techniques des principaux produits d'entretien, l'élève est en mesure d'utiliser chacun d'entre eux en fonction du travail d'entretien à réaliser.

4.2 Les travaux préalables au service

Dans un souci d'image, d'accueil, mais surtout d'efficacité, l'ensemble des locaux (clientèle et service) doivent être bien préparés (mise en place adaptée au concept de restauration).

L'élève de seconde doit être sensibilisé aux divers aspects liés à une préparation adaptée :

- les facteurs économiques (coût d'achat pour acquisition et remplacement) et réglementaire (hygiène et sécurité) ;
- l'importance du rangement et de l'entretien (des locaux, du matériel et du linge de service) ;
- le choix du matériel (couverts, porcelaine, verrerie) et du linge ;
- la notion de contrôle (inventaires journaliers, rapprochement avec les ventes, perte, coulage...) ;
- le facteur temps réservé à la mise en place (sensibiliser à la notion d'ordonnancement, au coût de main d'oeuvre) ;
- l'importance du cadre et de l'ambiance (décoration, atmosphère).

Plus qu'une technique de mise en place, ce champ est introduit par référence aux arts de la table qui contribuent à l'accueil de la clientèle, participent à la notion de qualité et concourent à la satisfaction des besoins des clients. Les mises en situations pratiques en centres de formation (espace d'initiation voire d'application) et lors de la période de découvertes et d'approfondissements technologiques en entreprises aident à asseoir les savoirs correspondants.

Il est important en seconde de garder une cohérence entre la mise en situations pratiques et les techniques de mise en place qui y sont associées (concept Brasserie et libre service, concepts de référence suggérés en seconde). Une mise en place faisant appel à un entretien d'argenterie, de nettoyage au vinaigre par exemple, serait inopportun dans de tels concepts de restauration. Ces techniques devront être réservées à un concept de restauration plus adapté en première et en terminale.

Dans le cadre du restaurant d'initiation, l'élève effectue la préparation du matériel et du mobilier de la salle de restaurant

L'élève dresse des tables et réalise leur mise en place en fonction du type de prestation (à la carte, banquet, restauration rapide, collective) et du concept de restauration retenu.

4.3 Les techniques de service

Il est conseillé d'adopter une progressivité dans l'apprentissage des techniques de services à contextualiser :

- mobiliser en priorité les savoirs, savoir-faire et savoirs être relatifs à la communication et à la commercialisation par des services effectués dans le cadre d'une prise de commande ;
- sensibiliser ensuite à l'historique des différents services, à leur évolution au fil des âges et aux tendances actuelles justifiées par la demande des clients.

Les produits servis, mets et boissons peuvent, avant chaque situation pratique, faire l'objet de l'élaboration d'une fiche de commercialisation synthétique à partir de recherches confiées à l'élève (sur Internet, sur documents du CDI). De même, l'élaboration du support de vente (rédaction d'une mini carte, de menus) peut faire appel aux TIC.

4.3.1 Les techniques de service des mets

L'apprentissage est limité aux techniques simples et essentielles à la préparation de la période de DATE. Il s'agit d'introduire dans le contexte du restaurant d'initiation la pratique :

- du service à l'assiette (port de 4 assiettes) ;
- du service à l'anglaise (maîtrise de la pince) ;
- du service au buffet et ou au guéridon
- et du service de mets régionaux.

Ces apprentissages sont l'occasion de repérer et d'analyser l'élégance du geste, la posture, l'efficacité technique, l'ergonomie.

Les différentes techniques sont mises en situation dans le cadre des ateliers du centre de formation et en particulier au restaurant d'initiation.

L'élève rédige les bons de commande en fonction des choix du client et s'appuie sur ces derniers pour effectuer ses différentes annonces au passe.

L'élève maîtrise le service à l'assiette et le service à l'anglaise de mets simples, ainsi que le débarrassage et l'échange des couverts.

Après avoir commercialisé les produits de la carte de restaurant, l'élève doit les servir en adoptant des techniques différentes selon la formule de restauration choisie.

4.3.2 Les techniques de service des boissons

De même que pour les mets, l'apprentissage est limité aux techniques simples et essentielles à la préparation de la période de DATE. Il s'agit de valoriser la notion de produit dans tous ses aspects (culturel, historique, géographique...) mais aussi méthodologique pour donner le goût à l'élève de se documenter.

Les différentes techniques sont réalisées dans les ateliers existants (salle de découvertes et approfondissements technologiques et techniques, bar d'initiation ou d'application).

La mise en situation pratique dans les ateliers et en particulier au restaurant d'initiation du service des boissons permet à l'élève de réaliser les techniques découvertes en séances d'approfondissements technologiques et techniques.

Le service des vins, l'œnologie et le cru des vins :

Après avoir mis en avant l'impact économique du poste vins dans une entreprise de restauration, on aborde le stockage, le conditionnement, le débouchage et le service des vins rouges jeunes, blancs, rosés et effervescents, ainsi que la verrerie appropriée.

Au niveau des connaissances, on se limite à la situation géographique des principaux vignobles français avec comme points de repère des grandes villes, des fleuves, des sites remarquables ou monuments. Les produits locaux peuvent faire l'objet d'une étude plus approfondie (techniques de fabrication, de conservation, d'utilisation...).

En mise en situations pratiques dans les ateliers et en particulier au restaurant d'initiation :

- L'élève effectue le conditionnement des principaux types de vins français.
- L'élève procède au débouchage et au service des principaux types de vins français.

Les autres boissons :

Pour les boissons chaudes, on limite l'étude à la connaissance essentielle à la commercialisation (variétés, origine, principes généraux d'élaboration) et au service du café, du thé, des infusions et du chocolat. Le café peut permettre d'illustrer la notion de commerce équitable, notion qui est analysée dans le cadre du programme d'économie et gestion.

Le service des autres boissons du bar est limité au service d'un vin blanc cassis, d'un anisé, d'un whisky, d'un vermouth, des boissons sans alcool, d'une eau de vie blanche et brune, d'une liqueur ou crème.

Le service des produits locaux est recommandé.

La carte du bar du restaurant d'application sert de support pour que l'élève découvre les principaux produits de bar, les principales boissons chaudes et les produits locaux

En mise en situations pratiques dans les ateliers et en particulier au restaurant d'initiation :

- L'élève effectue le conditionnement des principaux produits de bar (apéritifs, digestifs, boissons sans alcool).
- L'élève procède au service des principaux produits de bar (anisés, kir, whisky, vermouth, eaux de vie brunes et blanches, liqueurs et crèmes, produits locaux, boissons sans alcools et produits régionaux).
- L'élève réalise la production et le service des boissons chaudes (cafés, infusions, thés, chocolat).

SERVICE EN HÉBERGEMENT

Classe de seconde de la série "Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration" (STHR)

A. INTRODUCTION GÉNÉRALE

1. Objectifs du programme

Ils sont présentés en introduction générale des trois domaines technologiques.

La période de découvertes et d'approfondissements technologiques en entreprises se déroule en fin de première, voire au premier trimestre de terminale.

2. Finalités de l'enseignement

Les enseignements de technologies du service en hébergement et de communication visent l'acquisition des connaissances fondamentales des principaux aspects de la production de service en hébergement telle qu'elle est pratiquée dans les entreprises de tous types en France et en Europe. Ce domaine constitue un des axes de la polyvalence à acquérir par un titulaire du baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration.

Depuis l'identification des attentes d'une clientèle plurielle jusqu'aux choix des systèmes de production, le titulaire du baccalauréat STHR doit :

- analyser les différentes attentes existantes sur le marché de l'hébergement hôtelier et para hôtelier ;
- en comprendre les enjeux, en analyser les objectifs, les besoins et les contraintes, et déterminer les solutions technico-commerciales les plus adaptées ;
- pouvoir proposer des réponses à ces attentes en réalisant une production de service d'accueil et d'hébergement adaptée et conforme aux exigences du bac STHR, prenant en compte les règles professionnelles.
- prendre en compte les aspects pluridimensionnels du secteur d'activité de l'hébergement :
- respect du cadre légal en matière d'hygiène, de sécurité des biens et des personnes, du travail, et plus largement de l'administration d'un service, exprimé dans toutes les situations d'exécution ;
 - caractère essentiel de l'aspect commercial qui nécessite l'adéquation du produit hébergement et du processus d'accueil, des moyens de communication, de la tarification ;
 - mesure de la performance des moyens mis en œuvre pour atteindre des résultats (respect d'un budget de fonctionnement, normes de production, rendements, fiches techniques d'utilisation des produits, coûts des produits et services, calculs des principaux indicateurs et ratios liés aux résultats du secteur, outils d'analyse,...) ;
 - importance de l'analyse et de la communication sur la qualité de la prestation de service et sur la proposition d'éventuels axes de remédiation.

3. Organisation et articulation de l'enseignement

L'enseignement des technologies de service en hébergement se structure autour de deux types d'apprentissages :

- en classe entière des séances basées sur l'apport de connaissances et de notions fondamentales pouvant être utilisées dans le cadre des travaux de découverte ou de synthèse réalisés en groupe ;
- en groupes d'ateliers :
 - des séances réservées à la découverte, l'observation et l'analyse des technologies et techniques de l'hébergement ;
 - des séances de mises en situations pratiques ;

Des temps de synthèse technologique destinés à consolider les apprentissages seront systématiquement réservés en fin de séances en ateliers.

L'enseignement des technologies du service en hébergement suppose le recours à des environnements de travail adaptés aux objectifs d'une formation technologique crédible. Ils peuvent être internes au centre de formation, tels que des ateliers de réception et d'accueil, des laboratoires multimédia, des chambres d'application, ou externes dans le cadre de visites de sites, de travaux pratiques déplacés dans des structures d'hébergement diversifiées.

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

L'importance des premiers apprentissages :

Les acquis conceptuels et méthodologiques des classes de seconde et première sont déterminants pour la poursuite d'études.

Il convient d'insister en particulier sur :

- l'acquisition et la compréhension des notions fondamentales (législation, hygiène, connaissances de base dont l'aspect essentiel du savoir-être,...) ;
- l'apprentissage de méthodes de modélisation (processus d'accueil, protocoles de nettoyage, choix des outils et des matériels) ;
- la capacité à communiquer tant avec le client qu'au sein d'une équipe et avec la hiérarchie ;
- l'aptitude à juger de l'utilité et de la pertinence des informations pour la prise de décision.

Le programme à enseigner en service en hébergement sur les 3 années de formation concerne l'hébergement, l'accueil et la communication professionnelle. Ces trois champs d'apprentissage sont contextualisés en réponse aux questions contenues dans le tableau suivant :

QUESTIONS	SECONDE	PREMIÈRE	TERMINALE
Qu'est-ce qu'héberger ? Quelle forme de logement proposer ? Quels types de services fournir et dans quel contexte ? Quelle catégorie de prestation pour quelles clientèles ? Quelles attentes ?	X	X	
Quels sont les lieux d'hébergement ? Dans quel environnement ? Quel type de chambre ? Quelles sont les caractéristiques de la cellule chambre ? En réponse à quels besoins de la clientèle ?	X		
Quelles modalités d'hébergement ? Comment proposer un produit chambre conforme à la réglementation et à la politique commerciale de l'entreprise ? Quelles règles d'hygiène et de sécurité ? Quelles normes commerciales ? Quels systèmes d'organisation pour produire ? Quels sont les procédures de nettoyage ? Avec quels outils et matériels ?	X		X
Qui assure l'hébergement ? Quel personnel et quelles équipes sont impliqués dans la « production chambre » ? Quelles sont les fonctions et qualifications nécessaires ? Quelles sont les attitudes professionnelles attendues en réponse à quelles attentes de la clientèle ?	X		
Quelles sont les clientèles à héberger ? Qu'appelle t-on segmentation de clientèle ? Quels sont les besoins des différents segments ?	X	X	
Quels sont les services d'accueil ? Quelles sont les structures d'accueil ? Dans quel environnement peut-on accueillir les clients ?		X	
Quelles sont les modalités d'accueil ? Quelles sont les situations d'accueil du client ? Quels processus adopter ? quels sont les fondamentaux techniques de l'accueil ? Quels sont les fondamentaux de la communication et du comportement vis-à-vis du client ?		X	
Qui accueille ? Quel personnel et quelles équipes sont impliquées dans la production du service d'accueil ? Quelles sont les fonctions et qualifications nécessaires ? quelles sont les attitudes professionnelles attendues ?		X	X
Quelle est la démarche qualité en hébergement ? Comment mesurer la qualité du service ? Quels sont les outils nécessaires ? Quelles sont les formes de certification utilisées ? Quelles sont les normes environnementales prises en compte en hébergement ?			X
Quelles sont les performances du département hébergement ? Comment mesurer la performance du département hébergement ? Comment optimiser l'activité du département ? Comment maîtriser les coûts du département ?			X

B. Programme

1. L'architecture du programme

Le programme de technologies du service en hébergement est constitué de deux éléments indissociables :

- Un tableau composé de trois colonnes :
 - la première indique les thèmes du programme ;
 - la seconde présente le sens et la portée de l'étude ;
 - la dernière colonne fournit les notions et contenus à construire.
- Des indications complémentaires :

Les indications complémentaires sont rédigées à l'intention plus particulière des professeurs. Elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme. Elles précisent les objectifs de l'étude, la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence avec les autres valences technologiques du baccalauréat STHR ainsi qu'un ensemble de recommandations d'ordre pédagogique.

2. Les contenus à enseigner

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1. Qu'est-ce qu'héberger ? (Durée indicative : 14 heures)	Proposer une solution temporaire à un individu ou à un groupe dans un contexte commercial ou non.	
1.1. Les différents types d'hébergement à caractère hôtelier et/ou para-hôtelier	L'hébergement est « une fonction » présente dans tout type de structure hôtelière et para-hôtelière.	Les différentes formes d'hébergement touristique : <ul style="list-style-type: none"> - l'hôtellerie classée et non classée ; - l'hôtellerie indépendante et de chaîne ; - résidences de tourisme ; - para hôtellerie : villages vacances, croisières. Les différentes formes d'hébergement non touristique : <ul style="list-style-type: none"> - les résidences médicalisées ; - les résidences étudiants ; - les foyers....
1.2. Les grandes catégories de clients	La diversité des formes d'hébergement permet d'accueillir des clientèles variées.	La clientèle individuelle et la clientèle groupe. La clientèle affaires et la clientèle de loisirs. La clientèle nationale et internationale.
1.3. Les systèmes de classification	Un certain nombre de caractéristiques communes permettent de regrouper les établissements et de les classer pour une meilleure information du client.	Les normes de classement. Les autres formes de classification.
1.4. Les services du département hébergement	L'hébergement offre la fourniture d'un couchage et nécessite une organisation humaine et matérielle avant, au moment du séjour et après le départ du client.	Le service de réservation. Le service de réception. Le service des étages.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>2. Quels lieux d'hébergement ? Les caractéristiques fonctionnelles, techniques et commerciales de la « cellule chambre » et des espaces annexes dans l'hôtellerie et les résidences hôtelières</p> <p><i>Durée indicative : 24 heures</i></p>	<p>La « cellule chambre », dans un hôtel ou une résidence de tourisme, se définit en référence à des fonctions, présente des caractéristiques techniques et propose des services au client. Des espaces annexes, au service du client et du personnel, sont complémentaires à la « cellule chambre » et permettent le fonctionnement de l'établissement.</p>	
<p>2.1. Les fonctions d'une « cellule chambre » et des espaces annexes dans l'hôtellerie et les résidences de tourisme</p>	<p>Dans un établissement hôtelier, une chambre permet à un client de trouver une « continuité de vie » à l'extérieur de son domicile habituel. « L'espace chambre » est divisé en plusieurs zones remplissant chacune une fonction qui répond aux attentes du client.</p> <p>La mise à disposition du client d'une « cellule chambre » suppose une infrastructure complémentaire composée d'espaces annexes, utilisés par le client ou par le personnel.</p>	<p>La définition et la fonction de chaque zone de la « cellule chambre » et de l'appartement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - zone d'accueil ; - zone de sommeil ; - zone sanitaire ; - zone d'alimentation ; - zone de détente ; - zone de travail et de communication. <p>Les espaces annexes utilisés par la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - espaces de circulation et de jonction (couloirs, escaliers, ascenseurs) ; - espaces communs situés dans les étages (salons de repos, de détente). <p>Les espaces dédiés au personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - offices, bureaux, sanitaires communs, lingerie, réserves.
<p>2.2. Les caractéristiques techniques de la « cellule chambre »</p>	<p>Les équipements, agencements, revêtements équipant une « cellule chambre » sont déterminés par des critères techniques, législatifs, économiques, qualitatifs et commerciaux.</p> <p>Ils sont aussi dépendants du niveau de prestation visé et du rapport qualité-prix associé.</p>	<p>Les principaux critères de choix des équipements, des agencements et des revêtements :</p> <ul style="list-style-type: none"> - normes de sécurité ; - normes relatives aux matériaux ; - règles d'agencements ; - principes d'ergonomie ; - fonctionnalité ; - tendances de décoration ; - coût des équipements ; - prix de vente de la chambre.
<p>2.3. Les services liés au « produit chambre »</p>	<p>En fonction de l'établissement d'hébergement, des services supplémentaires peuvent être associés au « produit chambre ».</p>	<p>Les services et prestations annexes de la « cellule chambre ».</p> <p>Les évolutions du « produit chambre ».</p>

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>3. Quelles modalités d'hébergement ? <i>(Durée indicative : 24 heures)</i></p>	<p>La production du « service chambre » doit répondre à des règles d'hygiène, de sécurité et être conforme aux standards de qualité définis dans l'entreprise. Elle implique une organisation technique et la mise en place de procédures de travail adaptées au contexte.</p>	
<p>3.1 Les critères de conformité du « produit chambre » dans un contexte donné</p>	<p>La conformité d'un « produit chambre » présente des éléments fondamentaux (communs) et des éléments de différenciation selon les types d'établissements.</p>	<p>Les fondamentaux de la conformité du « produit chambre » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'hygiène ; - la sécurité des installations ; - la sécurité des personnes ; - la maintenance des équipements ; - le respect des standards : linge, produits d'accueil, prestations diverses. <p>Les éléments de différenciation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la classification de l'entreprise ; - l'image commerciale ; - la catégorie de clientèle(VIP).
<p>3.2 Le contrôle de conformité du « produit chambre »</p>	<p>Afin de contrôler la conformité du « produit chambre », l'entreprise hôtelière met en œuvre un système de contrôle de la qualité. Il permet de répondre aux exigences des clients et de respecter les normes de qualité définies par l'établissement.</p>	<p>Le « contrôle qualité » de la chambre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le processus du « contrôle qualité » de la chambre : méthodologie, périodicité, horaires acteurs, documents d'appui. - Les enjeux du « contrôle qualité » de la chambre (commerciaux, financiers, écologiques...).
<p>3.3 L'organisation de la production du « service chambre » et du travail en étages</p>	<p>La production du service chambre conforme à l'attente du client met en jeu des moyens techniques et des procédures et une organisation de travail préalablement définis par l'entreprise. L'ensemble des moyens mis en œuvre dans la production de service doit prendre en compte la politique qualité définie dans l'entreprise.</p>	<p>La mise en place du poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les outils et les matériels ; - les produits d'entretien et d'accueil ; - le linge. <p>L'organisation de la production de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les principes et règles à appliquer ; - le plan de nettoyage. <p>Les procédures de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la méthodologie ; - le temps de contrôle ; - les actions de suivi.

THÈME	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>4. Qui héberge ?</p> <p>L'organisation et les postes de travail liés à la production d'une chambre</p> <p><i>(Durée indicative : 18 heures)</i></p>	<p>La production du service d'hébergement nécessite une organisation du travail et des équipes qualifiées aptes à mettre en œuvre les exigences de l'entreprise au service du client.</p>	
<p>4.1 Les postes de travail liés à la production du « service chambre »</p>	<p>La production du « service chambre » nécessite l'intervention d'un nombre important d'acteurs. Chacun occupe un poste, a une fonction et un champ de responsabilité précisément défini. Toute organisation reste contingente à la situation spécifique de l'unité ou du service. Ces critères de contingence déterminent les variables de l'organisation.</p>	<p>Les postes de travail.</p> <p>Les fonctions.</p> <p>Les liaisons hiérarchiques/ liaisons fonctionnelles.</p> <p>Les responsabilités.</p> <p>L'organigramme.</p> <p>Les variables d'organisation du service.</p>
<p>4.2 Les fonctions affectées aux postes de travail. Les niveaux de qualification associés.</p>	<p>Les métiers concourant à la production du « service chambre » sont divers. Ils regroupent différents postes dont les missions sont définies par les fonctions et activités réalisées.</p>	<p>Les métiers du service des étages.</p> <p>Les missions, fonctions, activités.</p> <p>Les compétences requises.</p> <p>Les qualifications attendues.</p>
<p>4.3 Les attitudes professionnelles adaptées aux postes de travail et répondant aux attentes de la clientèle</p>	<p>Le fonctionnement harmonieux de l'entreprise hôtelière et sa performance économique nécessitent que les employés mettent en œuvre des règles formelles et informelles dans le domaine des relations de travail internes et dans la prise en charge du client et de ses attentes.</p>	<p>Le règlement intérieur.</p> <p>Les règles de vie informelles.</p> <p>La mise en œuvre des procédures et standards de travail.</p> <p>La communication verbale et non verbale en hébergement.</p> <p>La communication et la qualité du service.</p>

C. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les indications complémentaires sont rédigées à l'intention des enseignants. Elles ont pour objet de fournir des éléments de lecture indispensables à la mise en œuvre du programme, plus particulièrement pour les activités des différents ateliers.

1. Modalités d'enseignement

Les connaissances de base portent notamment sur :

- Le marché de l'hébergement :
 - L'hébergement touristique et non touristique, les différents concepts d'hébergement : hôtellerie (traditionnelle, de chaîne, résidence hôtelière), para hôtellerie commerciale (villages de vacances, croisières, centres d'hébergement, résidences médicalisées ...)
 - les systèmes de classification des différentes formes d'hébergement.
- Les attentes plurielles des consommateurs, la segmentation de la clientèle nationale et internationale.
- Les contraintes économiques de la profession : gestion des coûts, qualité de service, rapport qualité-prix- service.
- Le cadre réglementaire : normalisation, cadre hygiénique, sécurité, (par exemple les protocoles de nettoyage).
- L'environnement de travail : locaux, matériels, bases de la conception et de l'aménagement de la chambre.
- Les produits, outils, matériels, matériaux et équipements destinés aux clients et aux personnels des services d'accueil et d'hébergement proposés par les fournisseurs.
- Les techniques de production de service (procédures de remise en état de la chambre à blanc en recouche, de préparation de la chambre en couverture, de réservation d'une ou plusieurs chambres, de l'arrivée, du séjour, du départ d'un client...).
- Les techniques de communication orale et écrite dans le cadre des relations avec la clientèle et avec les équipes.
- Les techniques de distribution directe et indirecte de la prestation hébergement (service des réservations centrale, les intermédiaires, canaux de distribution...).
- Les systèmes d'organisation interne ou externe de la production de service (organisation des équipes, organisation des services en sous-traitance ...).
- Les aspects culturels de l'hébergement : une approche de l'histoire de l'hospitalité, de l'histoire de l'hôtellerie et de son évolution, de ses grands personnages historiques et contemporains, des ouvrages fondamentaux.
- Les évolutions de la profession : créativité, nouveaux concepts de la chambre du futur, nouveau profil de poste, nouvelles technique et nouveaux produits...

La formation au baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration prépare à la poursuite d'études et doit en outre former des élèves motivés, possédant une vision réaliste du monde de l'hôtellerie et de la restauration, capables de s'adapter dans les différentes organisations ou structures qu'ils pourront rencontrer pendant le cycle de formation.

Certains principes pédagogiques sont fondamentaux :

- **développer une pédagogie active**, impliquant l'élève dans son apprentissage (méthode pédagogique expositive avec questionnement, résolution de cas et situations professionnelles de base, exploitation de documents en autonomie) ;
- **développer l'auto-analyse, l'évaluation** régulière et systématique (voire l'auto-évaluation) en favorisant la mise en situation, la contextualisation, la résolution de situations-problèmes de base ancrées dans l'HR.
- **favoriser la découverte d'un secteur professionnel et développer le réalisme professionnel** dans le cadre scolaire (visites, interventions de professionnels, partenariats, banalisation des supports et/ou outils professionnels...) et en entreprises ;
- **développer les capacités à communiquer** sur sa production ou sur les problématiques de l'hébergement ;
- **utiliser les technologies de l'information et de communication :**

Pour aider l'élève à atteindre ces objectifs de formation, le recours aux technologies de l'information et de communication vise un double objectif :

- la certification au brevet informatique et Internet du lycée ;
- l'utilisation d'outils de communication permettant une intégration réussie dans une équipe de travail par le recours aux outils adaptés (Internet, progiciels, courriels, ...), utilisés par les professionnels de l'hébergement.

L'ancrage des apprentissages des savoirs en hébergement et communication professionnelle repose sur des mises en situations réelles ou simulées exploitant l'environnement professionnel de proximité, les technologies de l'information et de la communication et les ateliers d'application. Les recommandations pédagogiques suivantes suggèrent des contextes dont la variété limite nécessairement le caractère professionnel des apprentissages et privilégie les possibilités d'observation, d'analyse et de comparaison des spécificités des situations d'hébergement.

Rappel : des temps de synthèse technologique destinés à consolider les apprentissages seront systématiquement réservés en fin de séances en ateliers.

Suggestion de répartition des horaires d'enseignement en service d'hébergement

Calcul effectué sur la base d'un cursus annuel de 36 semaines, dont 4 semaines pendant lesquelles les élèves sont en découvertes et approfondissements en entreprises.

Nombre de semaines effectives : 32 semaines

- soit 16 heures de technologies du service en hébergement (classe entière) pouvant être organisées par quinzaine en alternance avec la technologie du service en restauration.
- Soit 64 heures annuelles en groupes d'ateliers.

Répartition horaire suggérée :

	Qu'est-ce qu'héberger ?	Quels lieux d'hébergement ?	Quelles modalités d'hébergement ?	Qui Héberge ?	Total
Classe entière	4	5	4	3	16
Ateliers	10	19	20	15	64
TOTAL	14	24	24	18	80H /AN

Cette suggestion de répartition horaire intègre le recours aux TIC. Les apprentissages correspondants prennent appui sur les acquis certifiés ou non par le brevet informatique et Internet du collège et sur ceux mobilisés dans les autres disciplines enseignées (cuisine, service en restauration, économie et gestion...). Ils visent des approfondissements dans l'usage des fonctionnels des logiciels (tableur, traitement de textes...) et la découverte des fonctionnalités de base de logiciels d'hébergement.

2. Indications détaillées et limites

1. Qu'est-ce qu'héberger ?

1.1. Les différents types d'hébergement à caractère hôtelier et /ou para hôteliers

Contenus et limites :

Cette étude permet d'identifier et de citer toutes les formes d'hébergement actuelles possibles touristiques ou non, homologuées ou non, sur le plan national. Des exemples d'enseignes commerciales sont proposés et la répartition du parc hôtelier français sera présentée en synthèse de cette partie.

On se limite aux notions de : chaînes volontaire et intégrées, de structures indépendantes, et de formules d'exploitation, lesquelles sont également développées durant les enseignements d'économie et gestion.

Activités pédagogiques :

Pour aborder cette étude, les visites sont un point d'appui important et permettent à l'élève de construire une première représentation globale du fonctionnement d'une unité hôtelière et de renforcer sa motivation pour ce service. On peut également envisager les visites virtuelles sur les sites d'hôtels, des études sur brochures et autres supports ainsi que s'appuyer sur les expériences individuelles des élèves.

Les visites d'établissements hôteliers peuvent se faire en collaboration avec les autres enseignements technologiques notamment de services en restauration. L'utilisation des TIC (logiciels de traitements de texte, tableur, ...) pour la mise en page de fiches de visites, tableaux comparatifs, graphiques peut être mobilisée.

1.2. *Les grandes catégories de clients*

Contenus et limites :

Cette première approche de la notion de client, de segment et de besoin se limite donc aux grands segments potentiels et existants : individuel, groupe, affaire et loisirs (et ou tourisme). Il ne s'agit pas d'approfondir le segment de la clientèle étrangère mais de repérer quelques caractéristiques pour motiver l'élève à maîtriser les langues.

L'approche et la connaissance du client sont des aspects fondamentaux dans les enseignements technologiques et constituent une ligne conductrice du contenu des enseignements. Cependant, la segmentation clientèle affinée ainsi que les produits hébergement répondant aux attentes des clients seront abordés dans le détail en classe de première.

Activités pédagogiques :

L'élève peut, à partir des visites d'établissement effectuées, de son expérience en tant que client, à partir de supports vidéo et des séances d'enseignement de technologies du service en restaurant, dégager les principales catégories de clientèle.

1.3. *Les systèmes de classification*

Contenus et limites :

L'étude des classifications comprend d'une part, les normes dites officielles et d'autre part le classement des guides touristiques et des labels.

Dans cette étude, sont abordées les normes administratives du ministère du tourisme ainsi que d'autres critères d'appréciation des établissements hôteliers utilisées dans la profession : qualité de la prestation de service, appartenance à des chartes de qualité, environnement, satisfaction du client, situation géographique, capacité d'accueil, période d'ouverture.

On montre que les classifications permettent au client de mieux s'informer sur la nature des différents établissements hôteliers et ou de para-hôtellerie.

Activités pédagogiques :

L'élève peut distinguer les établissements à partir de brochures, de guides, de plans, de visites et du recours aux TIC (sites Web, logiciels...) et mettre en évidence les éléments sur lesquels porte le classement des établissements.

En synthèse, on montre l'importance des systèmes de classification pour le client et l'enjeu qu'ils représentent pour l'hôtelier.

1.4. *Les services du département hébergement*

Le programme propose une classification simplifiée : réservation, réception et étages.

Contenus et limites :

Il s'agit de distinguer les services principaux d'hébergement sans développer leurs agencements spatiaux et matériels, ni leur organisation. Les services, dits de « structure d'accueil » seront abordés dans le détail en classe de première.

Le service des étages est approfondi en classe de seconde dans le module « Quels lieux d'hébergement ? », en terme d'espaces destinés aux clients et au personnel.

Activités pédagogiques :

L'élève doit localiser et identifier les différents services d'hébergement à partir de visites, de revues professionnelles, de plans et autres supports en particulier obtenus ou produits à l'aide des TIC.

2. Quels lieux d'hébergement ?

L'étude du produit chambre se limite à la chambre d'hôtels et à l'appartement d'une résidence hôtelière.

Les « produits chambre » des autres formes d'hébergement ne sont pas envisagés en classe de seconde.

Les autres formes d'hébergement seront traitées en classe de première dans le cadre de l'étude des attentes plurielles de la clientèle.

2-1 Les fonctions d'une « cellule chambre » et les espaces annexes dans l'hôtel et les résidences hôtelières

Contenu et limites :

La structuration de « l'espace chambre » ou de l'appartement est divisé en zones référencées : accueil, sanitaire, sommeil. Il convient de citer les zones d'alimentation, de détente, de travail et de communication repérées aujourd'hui dans les nouveaux produits de type « appart'hôtel » ou résidence hôtelières.

Chaque zone ainsi identifiée correspond à des attentes de clients qui peuvent être répertoriées comme des fonctions sommeil, rangement, sanitaire, alimentation, travail, communication, détente, repos et bien être.

Les espaces annexes utilisés par la clientèle ne comprennent pas les lieux publics intérieurs (exemple : hall d'accueil, centre d'affaires, salle de remise en forme ...) et extérieurs (exemple : parking, jardins, piscine,...) qui seront étudiés en année de première en lien avec les attentes des différentes catégories de clientèles.

Les zones de circulation, couloirs, salons d'attente sur chaque étage sont citées.

L'identification des espaces dédiés au personnel se limite à ceux utilisés par le personnel des étages dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions (office, réserve, bureau, vestiaire...).

Activités pédagogiques :

La visite réelle ou virtuelle de certains « produits chambres » et de produits de type « appartement », la réalisation de plans permettent à l'élève de situer les espaces et leurs fonctions ainsi que de comprendre le circuit que le client peut parcourir dans sa chambre.

L'élève peut concevoir un questionnaire de repérage des différentes zones, qu'il utilise au cours de sa visite, et peut élaborer ensuite une fiche « produit chambre », à l'aide d'un logiciel de dessins et/ou de bureautique.

L'insertion d'images et de photos va permettre de visualiser les différents espaces dans un contexte d'établissement défini. Les établissements extérieurs, l'hôtel lorsqu'il existe et les chambres d'application sont des lieux privilégiés pour réaliser ces mises en situation.

L'utilisation des différents outils informatiques cités mobilise les compétences acquises au niveau du collège et validées par le B2I.

2-2 Les caractéristiques techniques de la « cellule chambre »

Contenu et limites :

Il n'est pas envisagé de détailler toutes les normes de classification des matériaux M0 à M4 ainsi que les normes de classement UPEC ou d'autres systèmes de normes. Toutefois, il convient de citer quelques exemples tels que la chambre adaptée à la clientèle à mobilité réduite dans un hôtel de catégorie économique, permettant à l'élève de se repérer et de bien comprendre l'ensemble des exigences à prendre en compte dans la détermination des choix d'équipements et d'agencement de la « cellule chambre ».

Une prospective sur les équipements, agencements et sur les services attendus par le client dans la chambre du futur est abordée à la fin du thème sous la forme d'une synthèse technologique.

Activités pédagogiques :

Pour étudier les équipements, agencements, revêtements d'une « cellule chambre », il est possible de prendre appui sur les produits déjà visités, sur des documents photo ou vidéo de plusieurs types de cellules chambres ou appartements significatifs.

L'analyse de ces documents permet d'identifier les critères de choix des équipements, de l'agencement et des revêtements. Il faut insister sur les causes explicatives des différences observées entre les produits. On cherche à justifier les choix en rapport avec les différentes zones repérées.

2-3 les services liés au « produit chambre »

La même démarche d'apprentissage est à retenir pour cette partie. Il convient dans la description et l'analyse du « produit chambre » visité, de faire référence au tarif affiché dans la chambre, qui peut varier en fonction de paramètres commerciaux définis par l'entreprise (notion de prix flexible...). On s'attache alors à :

- identifier, comparer de prestations et des services différentes ;
- justifier des choix de services ;
- vérifier l'adéquation prix/produit.

3 Quelles modalités d'hébergement ?

3.1 Les critères de conformité d'un « produit chambre » dans un contexte donné

Contenus et limites :

Il s'agit d'amener l'élève à distinguer les éléments fondamentaux (invariants) et les éléments de différenciation d'un « produit chambre conforme », pour l'accompagner dans la construction de la définition de ce produit conforme. Les moyens de parvenir à cette conformité sont détaillés en partie 3-3.

La notion de qualité doit être simplement abordée, elle sera traitée en terminale.

Activités pédagogiques :

Il est souhaitable de procéder à partir de l'observation d'une (ou plusieurs) chambre(s) faite(s) à blanc (hôtel ou chambres d'applications, hôtels partenaires), d'abord dans la globalité puis dans le détail.

3.2 *Le contrôle de conformité du produit chambre*

Contenus et limites :

L'objectif est d'amener l'élève à comprendre l'importance du contrôle de chambre pour le client comme pour l'entreprise. Qui le réalise ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Telles sont les questions auxquelles l'élève peut répondre à l'issue de cette partie.

La notion d'autocontrôle est également abordée en définissant les objectifs visés par cette méthode.

Activités pédagogiques :

La mise en situation professionnelle est privilégiée pour que l'élève, dans le contexte, comprenne les notions de circuit, processus et résultat attendu, suivi du contrôle.

3.3 *L'organisation de la production du service chambre et du travail en étages*

Contenus et limites :

L'élève doit comprendre ce qu'est un plan de nettoyage et comment le mettre en œuvre. Il doit savoir en outre définir les critères pertinents de choix des outils et du matériel afin de produire le « service chambre ». Au-delà de l'aspect purement technique, il faut ici privilégier le processus (quel objectif cherche t'on à atteindre ? quelles sont les contraintes à respecter ?) et l'application transversale qui peut en être faite, quel que soit le standard de l'hôtel et également en para-hôtellerie, médicale en particulier.

Activités pédagogiques :

Sous forme de mise en situation professionnelle dans un environnement adapté, l'élève est amené à :

- *mettre en place les outils et matériels nécessaires à la production de service ;*
- *mettre en œuvre les procédures de travail : lit à blanc, salle de bain, chambre, travaux de fin de service ;*
- *vérifier la production de « service chambre » par l'auto contrôle.*

Les TIC peuvent être mobilisées pour réaliser un plan de nettoyage, avec par exemple, l'insertion de photos, de logos, de pictogrammes...).

4. Qui héberge ?

4-1 *Les postes de travail liés à la production du "service chambre "*

Contenu et limites :

On cite les différents systèmes existants : les systèmes d'organisation du service internalisée ou service externalisé. L'étude est limitée aux définitions et aux principes d'organisation.

Les notions de coûts seront abordées en classe de terminale (Quelles performances en hébergement ?).

L'étude des postes de travail distingue les postes directement et indirectement impliqués dans la production du « service chambre ». On insiste sur la dénomination des postes, le rôle ou la mission principale et les responsabilités affectées au poste dans un contexte donné. L'étude comparative de plusieurs organisations contextualisées doit permettre à l'élève de découvrir les variables qui influencent l'organisation. Il est judicieux de sélectionner des entreprises hôtelières qui permettent de faire apparaître très précisément ces variables du fait des critères de contingence différents (taille, catégorie, situation géographique, clientèle, ...). La notion d'organigramme du personnel (définition, utilité...) est travaillée en équipe d'enseignants pour assurer le lien avec le cours de management.

Le calcul des effectifs dans le poste sera traité en classe de terminale (Quelles performances en hébergement ?).

Activités pédagogiques :

Sous forme d'enquêtes en entreprise, d'interviews de responsables de services, d'interventions de professionnels ou par l'exploitation d'informations (presse, recours aux TIC), l'élève est amené à :

- *identifier les différents acteurs constituant le service des étages et concourant à la production du « service chambre » ;*
- *mettre en évidence les relations hiérarchiques et fonctionnelles ;*
- *reconstituer un organigramme ;*
- *montrer les contingences de l'organisation ;*
- *en déduire les variables d'organisation.*

Baccalauréat sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

Le travail en groupe est privilégié pour étudier les différents types d'organisation. Si l'enquête en entreprise est retenue par l'équipe pédagogique, elle peut contribuer à traiter les points 4-2 et 4-3.

Les résultats obtenus à partir des enquêtes en entreprise ou des autres sources d'informations peuvent faire l'objet d'une présentation par groupe à l'aide des TIC.

Les travaux présentés seront comparés et feront apparaître les variables d'organisation qui justifient le choix d'une organisation.

En fin d'étude et sous la forme d'une synthèse, l'élève peut procéder à l'élaboration d'un schéma représentant « l'organisation du personnel » dans un contexte donné.

4-2 Les fonctions affectées aux postes de travail

Contenu et limites :

L'étude des fonctions et des activités des postes de travail affectés à la production du « service chambre » se limite aux postes les plus souvent repérés dans les schémas d'organisation étudiés en 4-1.

On en déduit les compétences et qualifications requises dans l'exercice de ces fonctions.

L'étude de définition terminologique est fondamentale pour aider à la compréhension et peut être réalisée en liaison avec le cours de management.

Activités pédagogiques :

L'étude des fonctions des postes sélectionnés peut s'appuyer sur les enquêtes réalisées en entreprise dans le chapitre 4-1.

Des fiches métiers disponibles sur des sites Internet spécialisés et toute autre source d'informations constituent des supports à l'étude.

Des fiches de poste « journée type de travail » peuvent être élaborées à partir des activités pratiques réalisées sur site. L'élève a par exemple comme objectif d'identifier les compétences et qualifications nécessaires à un poste de travail déterminé.

En synthèse, l'élève peut réfléchir sur les problématiques de répartition du travail dans un service et sur l'importance des documents d'organisation du travail.

4-3 Les attitudes professionnelles adaptées aux postes de travail et répondant aux attentes de la clientèle

Contenu et limites :

Il s'agit de :

- définir une attitude professionnelle et de faire le lien avec les attentes de la clientèle et celles de l'entreprise ;
- repérer dans une entreprise donnée les moyens mis en œuvre pour définir le cadre de l'exercice des attitudes professionnelles (règlement intérieur, procédures de travail, uniformes...) ;
- déterminer les éléments de la communication verbale et non verbale favorables à la qualité des relations avec les clients et avec les équipes.

Activités pédagogiques :

À partir de différents règlements intérieurs ou/et de manuels de procédures, on peut identifier leur contenu et expliquer leurs différences.

À partir d'observations de séquences filmées ou de situations relationnelles avec un client et avec un membre de l'équipe, on peut définir les éléments qui composent une attitude professionnelle ; en déduire les composantes et les variables selon le niveau de qualité de prestation.

À l'aide d'outils multi média, des mises en situations professionnelles permettent d'expérimenter les règles de communication verbale et non verbale et voire d'initier à la pratique de l'autodiagnostic.

On cherche notamment à :

- identifier des aspects informels de règles de vie ;
- identifier les éléments de base de la communication verbale et non verbale ;
- comparer des règlements intérieurs et des manuels de procédures ;
- identifier leurs caractéristiques communes et leurs divergences dans différents types d'activités hôtelières et différents niveaux de prestation.

En synthèse on incite l'élève à réfléchir sur l'impact des aspects verbaux et non verbaux et de la communication orale dans la qualité du service.