

# Btn Hôtellerie

 arrêtés des 17 février 1995 et 28 juillet 1995

## Enseignements obligatoires horaires hebdomadaires

Enseignements	Horaires		
	Seconde	Première	Terminale
Français (a)	3 + (1)	3	--
Philosophie	--	--	2
Histoire-Géographie	3	--	--
Histoire-Géographie touristique	--	2	2
Langue vivante A (b)	2 + (1)	2 + (1)	2 + (1)
Langue vivante B (b)	2 + (1)	2 + (1)	2 + (1)
Mathématiques (a)	2 + (1)	2	2
Economie et Droit	2	--	--
Economie générale et touristique - Droit	--	2	2
Gestion hôtelière (a)	--	3 + (1)	3 + (1)
Sciences appliquées	2	2	3
Technologie et méthodes culinaires (c)	0,5 + (3)	0,5 + (3,5)	0,5 + (3,5)
Service et Commercialisation (c)	0,5 + (3)	0,5 + (3,5)	0,5 + (3,5)
Techniques d'accueil, d'hébergement et communication professionnelle (c)	--	--	--
Education Physique et Sportive	0 + (3)	1 + (2)	1 + (2)
	2	2	2
<b>Total horaire hebdomadaire</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>34</b>
Période de formation en entreprise	8 semaines en classe de Seconde 8 semaines en classe de Première		
Activités et manifestations professionnelles (c)	30 heures durant l'année		

(a) L'horaire entre parenthèses correspond à un enseignement en travaux dirigés.

(b) L'horaire entre parenthèses correspond à un enseignement en travaux pratiques.

(c) L'horaire entre parenthèses correspond à un enseignement sous la forme d'activités technologiques (enseignement par groupe d'atelier).

## Enseignements facultatifs horaires hebdomadaires

Enseignements	Horaires		
	Seconde	Première	Terminale
Education artistique (arts plastiques) (1)	1	1	1
Informatique (1) (a)	1 + (1,5)	1 + (1,5)	1 + (1,5)
Langue vivante III (étrangère ou régionale)	3	3	3
Français	--	--	2
Education Physique et Sportive (rappel de l'arrêté du 17.2.1995)	--	--	--
	3	3	3
Arts : arts plastiques ou cinéma-audiovisuel ou histoire des arts ou musique ou théâtre-expression dramatique (b)	--	--	--
	3	3	3

(1) Uniquement prévu pour les élèves qui auraient commencé à suivre cet enseignement durant l'année scolaire 1991-1992 en classe de Seconde.

(a) L'horaire entre parenthèses correspond à un enseignement en travaux dirigés.

(b) Cette option sera mise en place à compter de la rentrée 1995 en classe de Première et à compter de la rentrée 1997 en classe Terminale. A titre transitoire, les élèves des classes de Première et Terminale pourront suivre l'option "pratiques artistiques et histoire des arts" des séries générales.

# TECHNOLOGIE ET MÉTHODES CULINAIRES

## CLASSE DE SECONDE

### Technologie

SAVOIRS	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mets et plats</li> <li>• le produit restaurant : classique, collectifs...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les mets et plats spécifiques qui caractérisent un type de restauration.</li> <li>- Reconnaître et identifier les types de restauration.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La recette de cuisine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se rendre compte de la complexité d'une recette à travers les produits, les techniques, les matériels mis en œuvre.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les locaux et annexes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaître les lieux spécifiques des différents traitements des aliments.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le personnel de cuisine classique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les fonctions propres à chaque poste de travail.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La fiche technique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lire, interpréter une fiche technique pour l'utiliser.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La filière ovo-produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaître les produits.</li> <li>- Expliciter les mentions portées sur une étiquette (réglementation spécifique).</li> <li>- Evaluer l'incidence technique et économique de leur utilisation.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La filière produits de la mer - rivières - lacs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaître les produits, leurs différentes formes de présentation et de commercialisation.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Filière des produits laitiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les produits.</li> <li>- Interpréter les étiquettes.</li> <li>- Énoncer les principales utilisations en cuisine et pâtisserie.</li> </ul>

### Technologie appliquée - Travaux pratiques

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparations préliminaires</li> <li>- Les légumes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peler à vif.</li> <li>- Lever les segments.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparations de base</li> <li>- Les légumes.</li> <li>- Les fruits.</li> <li>- Les poissons.</li> <li>- Les crustacés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Historier.</li> <li>- Tailler (émincer, mirepoix, jardinière...).</li> <li>- Cannefer.</li> <li>- Concasser, hâcher, ciseler.</li> <li>- Préparer des coquillages.</li> </ul>

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
--------------	--

- Les volailles.
- Les coquillages

#### Les cuissons

- Les œufs.
- Les légumes verts.
- Les légumes secs.
- Les pâtes et riz.
- Les poissons.
- Les viandes :
  - blanches,
  - rouges.
- Les volailles.

#### Appareils et fonds de sauce

- Les beurres composés.
- Les liaisons.
- Les fonds blancs.
- Les fonds bruns.
- Les grandes sauces de base.
- Les sauces émulsionnées froides.

#### Pâtisserie

##### Pratiques de base

- Outil.
- Matériel.
- Technique.
- Les pâtes de base.
- Les crèmes.

- Habiller et brider les volailles.
- Habiller et détailler les poissons.
- Blanchir.

- Cuire dans un liquide :
  - œufs,
  - légumes verts, surgelés,
  - légumes secs,
  - pâtes et riz,
  - poissons,
  - viandes.

- Cuire à la vapeur :
  - poissons,
  - légumes.

##### Griller :

- viande blanche,
- viande rouge,
- poisson,
- volaille,
- légume.

##### Rôtir :

- viande blanche,
- viande rouge,
- volaille.

##### Rissoler.

##### Sauter :

- légumes,
- œufs,
- éléments panés,
- poissons.

- Faire un beurre composé.

- Lier une base liquide avec :

- un roux,
- un beurre manié,
- une matière grasse,
- des jaunes,
- de la purée de légumes.

- Elaborer les grands fonds de sauce et les grandes sauces de base : sauce tomate, fond de veau lié, velouté de poissons, etc.

- Monter une sauce émulsionnée à froid.

- Peser.

- Fleurer, cirer, tamiser, abaisser, glacer.

- Pâtes à frire, foncer, choux, génoise, nouilles.

- Crème : pâtissière, anglaise, fouettée.

- Sauce chocolat.

## CLASSE DE PREMIÈRE

### Technologie

SAVOIRS	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<i>Menus et cartes</i>	- Reconnaître les libellés des menus et cartes en fonction d'un type de restaurant.	- Différentes manières de libeller des menus et cartes en fonction d'un type de restaurant.
- Conception des cuisines	- Agencer les zones de travail afin de respecter le principe de la « marche en avant ».	- Les spécificités d'une cuisine afin de respecter le principe de la « marche en avant ».
- Les énergies	- Identifier les différents types d'énergies. - Apprécier leurs coûts.	- Différentes énergies. - Différents coûts.
- Les matériels de cuisson	- Énoncer les types de matériels. - Comparer leurs performances.	- Types de matériels actuels. - Performances.
- La filière viande de boucherie	- Connaître les circuits de distribution des viandes. - Connaître les étapes de la chaîne. - Préconiser l'utilisation des morceaux en fonction des modes de cuisson.	- Circuits de distribution des viandes. - Étapes de la chaîne. - Utilisation des morceaux en fonction des modes de cuisson.
- La filière volailles	- Connaître les circuits de distribution, les étiquetages (labels AOC). - Opérer un choix judicieux des produits en fonction des modes de cuisson.	- Circuits de distribution, les étiquetages (labels AOC). - Choix judicieux des produits en fonction des modes de cuisson.
- La filière légumes/fruits	- Connaître les légumes et fruits indigènes et exotiques. - Gérer les approvisionnements en fonction des saisons.	- Légumes et fruits indigènes et exotiques. - Approvisionnements en fonction des saisons.
- Les produits traditionnels en pâtisserie	- Connaître les produits de base. - Énoncer leurs utilisations dans des préparations classiques.	- Produits de base. - Utilisations dans des préparations classiques.

### Technologie appliquée - Travaux pratiques

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<i>Préparations de base</i>	- Façonner à la cuillère, lever à la cuillère à racine.	- Façonner à la cuillère, lever à la cuillère à racine.
- Les aspics.	- Chemiser un moule.	- Chemiser un moule.
- Les légumes tournés.	- Mouler des aspics.	- Mouler des aspics.
- Les poissons : • désarêtage, • filetage.	- Tourner des légumes et des fonds d'artichauts.	- Tourner des légumes et des fonds d'artichauts.
- Les viandes : • parage, • désossage, • habillage.	- Désarêter et fileter des poissons plats et ronds. - Parer, ficeler et habiller des viandes de boucherie.	- Désarêter et fileter des poissons plats et ronds. - Parer, ficeler et habiller des viandes de boucherie.

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
- Les volailles : • habillage, • bridage, • découpage à cru.	- Brider une volaille. - Découper une volaille à cru.
<i>Les cuissons</i>	Glacer à brun et à blanc.
- Les poissons.	- Griller : poisson, viande (grosses pièces).
- Les viandes.	- Poêler : viande et volaille.
- Les volailles.	- Braiser à blanc et à brun.
- Les légumes.	- Cuire en ragoût à brun et à blanc. - Gratiner et glacer à la salamandre. - Cuire des œufs brouillés.
<i>Appareils fonds de sauce</i>	- Lier une base liquide avec : • la farine torréfiée, • le sang, le corail.
- Les liaisons.	- Elaborer les marinades spécifiques aux matières premières (poissons, viandes...).
- Les farces.	- Elaborer différentes farces, selon les prestations mises en œuvre (farce simple, à gratin, duxelles).
- Les marinades.	- Elaborer à partir des grandes sauces de base des sauces dérivées.
- Les sauces émulsionnées chaudes.	- À partir des différents fonds clairs, élaborer des glaces.
- Les dérivés des grandes sauces de base.	- Fourrer, masquer et décorer un biscuit. - Glacer au fondant et au sucre cuit. - Confectionner sirops et sorbets. - Pocher des fruits. - Elaborer une prestation à partir : • d'une pâte feuilletée (1 méthode), • d'une pâte levée, • d'une pâte poussée. - Elaborer un entremets à partir d'une mousse.
<i>Pâtisserie</i>	
- Les entremets : • base riz, • crème anglaise.	
- Les fruits.	
- Les pâtes : • feuilletée, • levée, • poussée.	
- Les glaces.	
- Les sorbets.	
- Le travail du sucre.	
- Les sauces.	
- Les meringues, les mousses.	
- La crème au beurre.	

CLASSE TERMINALE

Technologie

SAVOIRS	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
- Le plan alimentaire (aspect organisationnel)	- Gérer l'organisation des hommes et des outils découlant de l'application d'un plan alimentaire (NPO : l'aspect nutritionnel et rationnel est traité dans le programme de sciences appliquées).
- Petite histoire de la cuisine	- Restituer les grands temps forts de la gastronomie. - Situer quelques grands personnages de la cuisine française.
- Ingénierie	- Connaître les différents systèmes possibles de production. - Faire l'inventaire des contraintes lors d'une conception ou d'une restructuration d'une cuisine. - Proposer un schéma général d'organisation. - Implanter des matériels.
- Les produits de l'agro-alimentaire	- Appréhender ce que propose l'industrie aux professionnels de la restauration.
- La filière gibiers	- Connaître les différentes sources d'approvisionnements, la législation particulière. - Utiliser judicieusement la matière première.
- Organisation et contrôle de la production	- Organiser son temps. - Gérer les espaces en cuisine. - Interpréter les écarts dus à la conservation, cuisson, conditionnement, remise en température.
- Administration de la production	- Connaître tous les documents « administratifs » nécessaires pour permettre un suivi de la qualité et des coûts.
- Les PAI en pâtisserie	- Connaître les produits, leurs caractéristiques organo-leptiques. - Evaluer l'incidence de leur utilisation du point de vue technique et pécuniaire.

Technologie appliquée - Travaux pratiques

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
--------------	---

Les mêmes thèmes qui sont abordés en classes de seconde et première

- Approfondir les techniques de base.
- Transférer ces techniques autres produits (PAI), à l'évolution des outils de travail et des méthodes.
- Elaborer des tests comparatifs de rendement.
- Organiser et animer une petite production.

# SERVICE ET COMMERCIALISATION

## CLASSE DE SECONDE

### Technologie

SAVOIRS	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
---------	---

#### Les différentes formules de restauration

- A vocation sociale.
- A vocation commerciale.
- Le marché de la restauration et son évolution.

#### Implantation d'une formule de restauration traditionnelle et collective

- Les différents locaux destinés à la clientèle et au service.
- Implantation des surfaces.
- Les relations avec les services.

#### L'équipement du restaurant et la maintenance

- Le mobilier.
- Le matériel.
- Le linge.

#### Le personnel du restaurant

- Les fonctions spécifiques.
- Les structures de l'organisation.
- Les organigrammes.
- Les emplois en restauration.

#### L'accueil au restaurant

- Relation avec la clientèle.
- Règles de savoir-vivre.
- La présence et l'ordre de service.

#### La restauration à l'étage

- Les différentes prestations.
- L'organisation du service.

- Définir les différentes formules et leur profil type.
- Traduire leur évolution à travers des exemples.

- Enoncer les principes d'organisation.
- Préciser les fonctionnements internes.
- Proposer un schéma d'organisation fonctionnel.

- Choisir les équipements selon les formules de restauration.
- Gérer et organiser les stocks pour les différents équipements.
- Adapter des méthodes pour leur entretien.
- Différencier les équipements selon leur coût et usage.

- Définir les fonctions.
- Définir les postes d'une brigade selon les différentes formules de restauration et leur capacité ; établir les organigrammes classique, libre-service public ou collectivité correspondant.

- Accueillir et renseigner le client dans différentes situations.
- Ecouter, questionner et reformuler pour communiquer activement.
- S'exprimer avec courtoisie et adapter son comportement aux circonstances.
- Définir et appliquer les règles de présence.

- Définir les prestations adaptées selon les situations.

SAVOIRS	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
---------	---

- Les moyens et matériels spécifiques.

- Différencier les systèmes de petits-déjeuners.
- Enoncer les principes d'organisation des différents systèmes.
- Apprécier les différentes formes de distribution des boissons aux étages.

### Travaux pratiques

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
--------------	---

- Attitudes professionnelles.
- Tenue professionnelle.
- Comportement

- Evoluer dans une tenue professionnelle conforme aux exigences de l'entreprise.
- Entretien et respecter la tenue professionnelle.
- Respecter les règles d'hygiène personnelle.

- Etablir des relations positives au sein de l'entreprise.

- Appliquer les principes de savoir-vivre, de politesse avec l'équipe de travail, avec la clientèle.

- Se conformer aux exigences du métier d'hôtelier.

- Identifier les produits d'entretien.
- Effectuer un choix pour une utilisation rationnelle des produits.
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité.

- Respecter le tableau des entretiens cycliques.

- Assurer le suivi des postes de travail au restaurant, et des services annexes.

- Entretien des locaux, le matériel, le mobilier.

- Procéder à un inventaire journalier afin de définir les besoins.

- Approvisionner et réajuster à l'aide de l'outil informatique, les denrées, boissons, les produits d'entretien.

- Prévoir et ranger les matériels nécessaires à une opération de restauration.

- Transporter et manipuler les matériels avec efficacité.

- Réaliser les différentes mises en place en fonction de la demande ponctuelle, en restauration rapide, classique, collective.

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
– Mise en œuvre du service	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Réaliser les différents nappages et le pliage des serviettes.</li> <li>– Assurer les contrôles et vérifications préalables au service.</li> <li>– Effectuer des décorations florales simples.</li> <li>– Assurer le débarrassage, les échanges de couverts, et le service de table simple.</li> <li>– Appliquer les règles de l'hygiène en restauration.</li> </ul>
– Le service des boissons froides.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Procéder au débouchage et au service des vins blancs, rouges, rosés, effervescents.</li> </ul>
– Le service des boissons chaudes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Procéder au service : <ul style="list-style-type: none"> <li>• du thé,</li> <li>• du café,</li> <li>• du chocolat,</li> <li>• des infusions.</li> </ul> </li> </ul>
– La commande des clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rédiger, ou saisir un bon de commande de mets, boissons.</li> </ul>
– La réalisation de la commande « suite ».	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ventiler les bons dans les services distributeurs et de facturation, vérifier l'édition automatique des bons.</li> <li>– Annoncer et réclamer les commandes.</li> <li>– Transporter la suite de façon rationnelle, service.</li> <li>– Assurer, ou participer au service.</li> </ul>

### Technologie appliquée

THÈMES	INDICATEURS DE DÉROULEMENT
<i>Les mobiliers.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Normalisation des matériels.</li> <li>– Espaces clientèle et service.</li> <li>– Aménagements d'espaces à partir de situations, simples (répartition).</li> <li>– Tables, voitures, consoles, dessertes, guéridons.</li> </ul>
<i>Les équipements, les matériels de base.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Montage et dispositions.</li> <li>– Spécificité des matériels.</li> <li>– Identification, et utilisation, entretien, manipulation, inventaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>• vaisselle,</li> <li>• verrerie,</li> <li>• couverts,</li> <li>• etc.</li> </ul> </li> <li>– Le linge (comptage, échange, inventaire).</li> </ul>

THÈMES	INDICATEURS DE DÉROULEMENT
<i>Les mises en place.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nappage.</li> <li>– Mises en place : <ul style="list-style-type: none"> <li>• à la carte,</li> <li>• menu fixé et table d'hôte,</li> <li>• banquet,</li> <li>• buffet,</li> <li>• petits-déjeuners,</li> <li>• restauration à l'étage.</li> </ul> </li> </ul>
<i>Les produits d'entretien.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identification et choix approprié.</li> <li>– Utilisation rationnelle et dosage.</li> <li>– Précautions d'emploi dosage et stockage.</li> <li>– Sensibilisation à la notion de coûts.</li> </ul>
<i>Les matériels d'entretien.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aspirateurs, nettoyeurs à moquette, brossesuses, machines à laver.</li> </ul>
<i>Les autres appareillages.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilisation rationnelle, respect des modes d'emploi et des normes de sécurité.</li> <li>– Les réfrigérateurs, machines à glaçons, toasters, machines à café, moulins, batteurs, etc.</li> </ul>
<i>Documents, approvisionnement, vente.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identification, présentation, utilisation (prise de commande, saisie des données).</li> </ul>
<i>Les vins et les autres boissons.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inventaire de la cave du jour, rangement, entretien de la verrerie et du petit matériel.</li> <li>– Mise en place de la cave du jour.</li> <li>– Mise en température des boissons.</li> <li>– Débouchage et service des vins y compris les effervescents,</li> <li>– Service des principales boissons chaudes.</li> <li>– Sensibilisation aux saveurs de base, salé, sucré, amer, astringent.</li> <li>– Découverte des échelles de température.</li> <li>– Service d'une boisson chaude ou froide.</li> <li>– Questions et réponses simples concernant les vins à table.</li> </ul>
<i>Le bar.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nettoyage du bar.</li> <li>– Choix, entretien et rangement de la verrerie.</li> <li>– Service des apéritifs simples en respect du dosage et des particularités de service.</li> <li>– Dressage et transport d'un plateau limonadier et délivrance de la commande au client.</li> </ul>
<i>Les fromages et les fruits.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identification, présentation, service des principaux fromages français.</li> <li>– Présentation d'une corbeille de fruits de saison.</li> </ul>

THÈMES	INDICATEURS DE DÉROULEMENT
<i>Comportement professionnel.</i> <i>Attitudes.</i>	– Adaptation de son comportement à diverses situations en présence de la clientèle (arrivée, séjour, départ).

## CLASSE DE PREMIÈRE

### Technologie

SAVOIRS	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<i>La France viti-vinicole.</i> – Historique du vignoble français. – Facteurs économiques (France, CEE, monde). – Production des différents types de vins. – L'encepageage.	– Situer le vin dans la production nationale et mondiale. – Préciser la production des vins : couleurs, types et importance. – Citer les principaux cépages.
<i>Etude du raisin.</i> – Cycle végétatif de la vigne. – Détermination de la date des vendanges. – La composition du raisin mûr.	– Préciser les conditions favorables à la culture de la vigne et à la qualité future des vins. – Souligner les facteurs influant sur le caractère des vins. – Différencier les parties de la grappe et du grain de raisin, indiquer leur composition, expliquer leur rôle.
<i>Les différentes vinifications.</i> – Principe de la fermentation alcoolique. – Vinification en rouge, rosé, blanc. (Les vinifications particulières seront étudiées avec les régions où elles sont pratiquées).	– Indiquer les phénomènes de la fermentation alcoolique et malolactique. – Définir les différentes opérations propres à chaque type de vinification.
<i>La législation et le vin.</i> – Classification des vins français. – Le conditionnement et la présentation.	– Lire une étiquette de vin afin de positionner le produit qualitativement et économiquement sur le marché.
<i>Les grands vignobles français.</i> – Etude de la typicité des vins blancs, rouges, rosés du vignoble français.	– Situer les principaux vignobles français. – Définir les caractéristiques organoleptiques des principaux types de vins. – Donner des exemples d'appellations pour chaque type de vin et les situer géographiquement.
<i>Etude des vins.</i> – Les vins rosés. – Les vins blancs liquoreux. – Les vins blancs secs. – Les vins mousseux.	– Définir les caractéristiques des types de vins. – Associer les mets et les types de vins. – Evaluer le niveau de prix des vins étudiés.

SAVOIRS	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
– Les vins rouges jeunes. – Les vins rouges de garde.	– Situer géographiquement les productions principales. – Citer les appellations représentatives de chaque type de vins.
L'étude d'un type de vin doit être précédée systématiquement d'une présentation et d'une dégustation d'échantillon de produit. La dégustation peut se dérouler pendant le cours ou bien avoir été effectuée pendant une séance de travaux pratiques.	
<i>Les débits de boissons.</i> – Les différentes formes d'exploitations. – Réglementation de la vente des boissons. – Aménagement et matériel spécifique. – Organisation du service. – Contrôle des ventes.	– Citer les formes d'exploitation des débits de boissons. – Définir les critères d'implantation d'un bar et son aménagement selon sa vocation commerciale. – Réaliser le contrôle des recettes et des stocks au bar.
<i>Etude des produits de bar.</i> – Connaissance des principaux produits vendus au bar : apéritifs, eaux de vie, liqueurs, cocktails, sodas, bières, café.	– Sélectionner une gamme de produits selon le type d'établissement. – Renseigner la clientèle sur la nature et l'élaboration des produits couramment utilisés au bar.

### Travaux pratiques

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
Définition d'une formule de restauration. a) Menu fixe. b) Carte. c) Banquet. d) Buffet. e) Cocktail.	– Mettre en œuvre les différentes possibilités de mise en place pour chaque formule, ou type de restauration. – Maîtriser correctement les mises en place sur table ainsi que les mises en place de consoles. – Assurer le service de plusieurs tables à menu « prix fixe » et selon un temps imparti.
<i>Préparation des buffets.</i>	– Napper, dresser, décorer, organiser, un buffet en vue de service. – Assurer le service d'un buffet, le suivi, les contrôles, les rangements de fin d'opération.
<i>Mise en place des services annexes.</i>	– Prévoir et mettre en place toutes les denrées, les matériels et les éléments spécifiques nécessaires au service (banquets, buffets, etc.).
<i>Organisation du bar.</i>	– Proposer des préparations au verre à mélange, au shaker, assurer le service des apéritifs simples. – Assurer la mise en œuvre d'un minimum de 3 cocktails dans chacune des familles.

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<i>Accueil des clients.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir les clients dans le respect des règles de la profession avec attention et disponibilité.</li> <li>- Répartir et équilibrer de façon cohérente la clientèle dans une salle de restaurant et répondre efficacement à ses demandes.</li> </ul>
<i>Relation avec les clients.</i>	Etablir une relation commerciale efficace avec ses clients, argumenter et susciter les ventes.
<i>Techniques de service table.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser toutes les formes de service de table, avec précision, rapidité, élégance.</li> <li>- Mémoriser les ordres de service, la présence, les demandes spécifiques.</li> <li>- Assurer devant les clients les découpages, flambages, finitions valorisant le produit et le service.</li> <li>- Réaliser les différentes préparations et assaisonnements incombant au service restaurant.</li> <li>- Conseiller et servir les boissons en harmonie avec les mets et les situations.</li> <li>- Expliciter la carte ou le menu en termes commerciaux.</li> <li>- Anticiper les besoins des clients, en maîtrisant l'ensemble des tables dont il a la charge.</li> <li>- Exécuter toutes les tâches d'assistance et de liaison avec les services.</li> <li>- Mettre en œuvre la commande et en assurer le suivi.</li> </ul>
<i>L'enregistrement et la facturation des ventes.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrer les ventes, établir la facture à l'aide de l'outil informatique.</li> <li>- S'assurer de la cohérence d'une note.</li> <li>- Présenter et encaisser les notes en utilisant les différents moyens de règlements.</li> <li>- Effectuer les opérations de clôture et de contrôle des encaissements.</li> </ul>
<i>Les rôles au restaurant.</i>	Assurer les fonctions de commis, de chef de rang, de sommelier, de caissier.

### Technologie appliquée

THÈMES	INDICATEURS DE DÉROULEMENT
Restauration à l'étage et service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dressage des plateaux correspondant aux diverses commandes de clients adaptées aux supports de vente.</li> </ul>

THÈMES	INDICATEURS DE DÉROULEMENT
<i>Les produits.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hors-d'œuvre, coquillages, crustacés, charcuterie, fromages, fruits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place de tables de service correspondant à des commandes plus élaborées (petits-déjeuners, déjeuners, etc.).</li> <li>- Contrôle de la conformité de la commande, et de la qualité des produits (température, quantité, horaire).</li> <li>- Etude des différentes familles de produits.</li> <li>- Initiation à l'analyse sensorielle des mets.</li> <li>- Identification des produits.</li> <li>- Les critères de sélection. Origine, saison, qualité, prix.</li> <li>- Présentation et dressage.</li> <li>- Les préparations spécifiques.</li> <li>- Les différentes techniques de distributions.</li> </ul>
<i>Animation commerciale.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flambages, découpages.</li> <li>- Décoration.</li> <li>- Mise en valeur des thèmes.</li> <li>- Mise en valeur des produits tels que mets, boissons, produits locaux, etc.</li> </ul>
<i>Le vin.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix d'un modèle de carte des vins.</li> <li>- Elaboration d'une carte des vins simples à partir de documents mis à disposition.</li> <li>- Méthodologie de la prise de commande.</li> <li>- Les manipulations afférentes au service des vins (décantation, etc.).</li> <li>- Approche d'une dégustation avec mise en évidence des caractères marquants.</li> <li>- Utilisation du vocabulaire adapté à la commercialisation.</li> </ul>
<i>Le bar américain.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation d'une fiche de dégustation.</li> <li>- Mise en place du bar américain.</li> <li>- La prise de commande, termes et expressions commerciales traduisant la connaissance des recettes et des produits.</li> <li>- Elaboration de quelques mélanges classiques.</li> <li>- Service du champagne, des alcools, et des liqueurs.</li> <li>- Le service des cigares, cigarettes.</li> </ul>

## CLASSE TERMINALE

### Technologie

SAVOIRS	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<p><i>Implantation d'une formule de restauration en libre-service.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolution des besoins des consommateurs.</li> <li>- Différents systèmes de distribution en libre-service.</li> <li>- Implantation de la salle à manger.</li> <li>- Organisation des services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les paramètres spécifiques aux différents systèmes de distribution en libre-service.</li> <li>- Comparer l'organisation de ce type de distribution avec celle qui existe en restauration classique.</li> </ul>
<p><i>L'enregistrement et la facturation des ventes.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place de la saisie des informations.</li> <li>- Différents matériels de facturation.</li> <li>- Les modes de règlements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discerner les types de matériels de facturation à utiliser en fonction de l'exploitation et des informations souhaitées.</li> <li>- Expliquer les systèmes de prise de commande et de facturation (manuels, informatiques).</li> </ul>
<p><i>L'organisation du travail.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Structure des entreprises.</li> <li>- Détermination des besoins en personnel de service.</li> <li>- La répartition du travail.</li> <li>- Les documents de planification du travail.</li> <li>- La législation du travail en restauration.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regrouper les tâches au sein de fonctions homogènes selon les critères de service et la capacité d'un établissement.</li> <li>- Réaliser des plannings horaires de travail en respectant la législation.</li> </ul>
<p><i>Elaboration des supports de ventes.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration de la carte des mets et de la carte des boissons.</li> <li>- Les différents types de menus.</li> <li>- Présentation matérielle de la carte.</li> <li>- Evaluation commerciale de la carte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Différencier les supports de vente.</li> <li>- Définir les principes d'élaboration d'une carte des mets et d'une carte des boissons.</li> <li>- Choisir un support adapté à chaque formule de restauration.</li> <li>- Calculer l'indice réponse consommateur à une carte donnée.</li> </ul>
<p><i>Les prix de vente en restauration.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contraintes commerciales et économiques.</li> <li>- Les marges modulées.</li> <li>- Les principes d'Omnès.</li> <li>- Préparation des tarifs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Citer les facteurs commerciaux et économiques qui régissent l'élaboration des prix de vente.</li> <li>- Expliquer les tarifs différenciés dans une exploitation.</li> </ul>
<p><i>La vente en restauration.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse de la clientèle.</li> <li>- Techniques de vente au restaurant.</li> <li>- Promotion des ventes au niveau local.</li> <li>- Promotion des ventes au sein de l'établissement.</li> <li>- La motivation du personnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Citer les principaux segments de clientèle en restauration.</li> <li>- Répertorier les outils promotionnels en restauration.</li> <li>- Utiliser les techniques facilitant la relation commerciale avec les clients.</li> <li>- Enumérer et expliquer les besoins psychologiques des employés et des clients.</li> </ul>

SAVOIRS	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<p><i>Contrôle des marchandises en restauration.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les achats.</li> <li>- Le stockage.</li> <li>- La distribution interne.</li> <li>- Le contrôle des marchandises consommées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser et décrire le circuit des documents d'approvisionnement, de distribution et de contrôle.</li> <li>- Déterminer les besoins et déclencher une procédure d'achats.</li> <li>- Contrôler les flux de marchandises au sein de l'entreprise.</li> <li>- Evaluer et comparer les coûts réels et potentiels des marchandises.</li> </ul>
<p><i>La restauration en banquets et les réunions.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition du produit.</li> <li>- Structure et organisation du département.</li> <li>- La prospection de la clientèle.</li> <li>- L'organisation préliminaire.</li> <li>- Le déroulement de la manifestation.</li> <li>- La facturation et le contrôle des ventes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relater la spécificité du département banquets.</li> <li>- Comprendre et utiliser les documents relatifs à l'organisation des banquets.</li> <li>- Définir l'organisation d'une manifestation.</li> <li>- Réaliser la séquence documentaire propre au service des banquets.</li> </ul>

### Technologie appliquée et travaux pratiques

#### Projets professionnels

Le projet professionnel est une étude complète qui comprend :

- la conception et mise en forme de l'idée,
- la mise en place de l'organisation,
- la réalisation du travail,
- l'analyse et l'évaluation du projet.

Les techniques mises en œuvre couvrent les champs d'activité suivants :

- l'analyse des besoins de la clientèle,
- l'élaboration du produit,
- l'élaboration des prix,
- la commercialisation,
- l'animation.

Ces activités de projets favoriseront l'interdisciplinarité.

Les thèmes abordés dans le cadre de ces activités peuvent être les suivants.

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<p><i>Service des petits déjeuners.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser différentes formules de petits-déjeuners à l'étage et au restaurant.</li> </ul>
<p><i>Restauration à l'étage.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer différentes prestations de restauration à l'étage : repas, service des boissons et autres prestations spécifiques.</li> </ul>

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<i>Restauration à thème.</i>	– Réaliser un repas à thème faisant appel aux cuisines régionales, nationales et internationales.
<i>Restauration en banquets.</i>	– Réaliser des opérations réunissant un nombre important de convives.
<i>Manifestations spéciales.</i>	– Réaliser des opérations à caractère spécial : <ul style="list-style-type: none"> <li>• conférence,</li> <li>• séminaire,</li> <li>• service traiteur.</li> </ul>
<i>Différentes formules de distribution en restauration.</i>	– Mettre en place différents types de distribution : <ul style="list-style-type: none"> <li>• restaurant avec buffet,</li> <li>• restauration rapide (fast-food),</li> <li>• restauration en libre-service.</li> </ul>
<i>Restauration gastronomique.</i>	– Réaliser une prestation de haute qualité mettant en œuvre des techniques de préparations et de finition devant les clients.
<i>Bar et autres débits de boissons.</i>	– Réaliser différentes formules de distribution de boissons et prestations complémentaires (pâtisseries, glaces). Exemples : Bar Américain, Bar à Vin, Bar Glacier.
<i>Informatisation de l'enregistrement et du contrôle des ventes.</i>	– Mettre en place un système de facturation. – Utiliser un système pour gérer les achats, les stocks, les standards en restauration.

## TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### ACCUEIL - HÉBERGEMENT

#### CLASSE DE SECONDE

#### *Technologie appliquée - Travaux pratiques*

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<p><b>1. L'hôtellerie</b></p> <p>A) La diversité des entreprises.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– critères de classification ;</li> <li>– conséquences de l'appartenance à une catégorie.</li> </ul> <p>B) L'hôtel et son organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les différentes activités de l'hôtel ;</li> <li>– la conduite de ces différentes activités ;</li> <li>– les grands services : <ul style="list-style-type: none"> <li>• réception,</li> <li>• conciergerie,</li> <li>• étages.</li> </ul> </li> </ul> <p>C) Le cadre de l'accueil.</p>	<p><b>1. L'hôtel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pour une entreprise donnée, connue directement ou par une documentation, par une visite, par brochures et dépliant ou par montage audiovisuel, la classer dans les diverses typologies et normes existantes, tirer les conséquences de ces classements sur les caractéristiques et la conduite de l'hôtel.</li> <li>– Situer un hôtel donné dans son environnement et les diverses contraintes.</li> <li>– Recenser et classer les concurrents de l'hôtel.</li> <li>– A partir d'une documentation ou de revues professionnelles, caractériser la santé du secteur hôtelier.</li> <li>– Lire l'organigramme d'un hôtel, identifier les différentes activités de l'entreprise, mettre en évidence les interrelations entre les services.</li> <li>– A partir de documents internes ou revues professionnelles etc. identifier et caractériser en matière de conduite, les choix effectués, les moyens mis en œuvre, les résultats obtenus (choix du produit etc.).</li> <li>– A partir de documents hôteliers (plans ou films ou diapos), identifier le cadre de l'accueil que représentent le hall d'accueil et les autres locaux.</li> </ul>

#### **2. Connaissance de l'hébergement et des services s'y rattachant**

L'étude de l'hébergement et ses services a pour objectif de dégager une connaissance des produits qui mettent particulièrement en évidence les critères suivants :

A) La place du produit logement dans l'hôtel par rapport aux autres secteurs d'activités.

#### **2. Le produit chambre**

A partir de chambres d'application, de chambres visitées, de visites de salon ou films etc. :

- situer le produit logement et ses services ;
- identifier les caractéristiques techniques de la chambre et des services ;

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
--------------	---

Les éléments constituant la chambre : caractéristique technique ; équipements ; fonctionnalité et décoration :

- revêtements muraux et sol ;
- la literie ;
- le linge ;
- les équipements sanitaires ;
- le mini-bar ;
- les produits d'accueil ;
- les autres équipements ;
- les équipements médiatiques, de télécommunication.

B) L'image du produit et l'image de marque de l'hôtel.

C) Le prix et la correspondance qualité/prix.

D) Les services se rattachant au produit chambre.

### 3. La connaissance du client

#### a) Le client de l'hôtel :

- sources d'information (fichiers clients, statistiques internes, questionnaires qualité, enquêtes de satisfaction etc.) ;
- besoins du client ;
- accueil et dimensions de l'accueil ;
- fidélisation du client.

#### b) Le client potentiel :

- les partenaires de l'hôtelier (agences de voyages, sociétés, compagnies aériennes, autocaristes, voyagistes, centrales de réservation, clubs etc.) ;
- les différentes formes de tourisme et catégories de clients (INSEE, statistiques internes, revues professionnelles, enquêtes, etc.).

- dégager les caractéristiques commerciales de la chambre et ses services ;
- choisir le ou les arguments de vente appropriés (caractéristiques, avantages, preuves).

### 3. Le client

#### A partir :

- de situations commerciales réelles, de montage vidéo, d'extraits de films, ou d'interventions de professionnels ;
- de sources d'information : compte rendu d'enquêtes ou d'études ou de documents statistiques concernant les clients actuels ou potentiels :
  - identifier et caractériser les différentes catégories de clients ;
  - repérer et identifier les attentes, besoins, motivations et freins ;
  - énumérer les éléments définissant le concept d'accueil ;
  - repérer les signes de satisfaction ;
  - dégager les éléments qui contribuent à la fidélisation ;
  - identifier les partenaires de l'hôtelier et leurs modes de relations commerciales ;
  - repérer les sources de clients potentiels.

## COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### CLASSE DE SECONDE

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
--------------	---

A) Identification de la configuration informatique : structure du micro-ordinateur :

- architecture (sans entrer dans les détails) ;
- environnement : supports de stockage, système d'exploitation, grandes familles de logiciels.

#### B) Apprentissage des claviers :

##### 1. Le poste de travail ergonomique :

- position ;
- organisation.

##### 2. Etude rationnelle des claviers :

- alphabétique ;
- numérique ;
- touches de commande.

#### C. Les logiciels de bureau :

##### - Traitement de texte :

##### - Gestionnaire de fichiers :

- Utiliser la terminologie appropriée.
- Distinguer les éléments du matériel informatique.
- Mettre en œuvre le micro-ordinateur.
- Charger le système d'exploitation.
- Connaître et utiliser les principales commandes d'un système d'exploitation (en fonction du matériel) : formater, rechercher le catalogue d'une disquette, copier un fichier, une disquette.
- Connecter les périphériques : imprimante, éventuellement souris.
- Repérer les éventuels défauts ergonomiques.
- Organiser le poste de travail.
- Localiser les types de clavier.
- Reconnaître la signification des symboles gravés sur les touches.
- Pratiquer un doigté rationnel et précis en utilisant un logiciel d'apprentissage à la frappe ou tout autre moyen d'apprentissage.
- Déceler les erreurs et les corriger.
- Utiliser un logiciel de traitement de texte.
- Saisir un texte en respectant les règles d'écriture et de disposition.
- Traiter un texte :
  - déplacement rapide du curseur ;
  - mise en page (marges, tabulations, interlignes, alinéas) ;
- Modes de correction.
- Mise en évidence de titres et sous-titres.
- Fonction recherche/remplace, notions de blocs : déplacement, copie, suppression.
- Contrôler.
- Sauvegarder.
- Imprimer.
- Recontrôler.
- Renommer un fichier.
- Utiliser un gestionnaire de fichiers (dans ses fonctions de base) en faisant appel aux acquis précédents.

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
- Tableur/graphueur :	- Utiliser un tableur/graphueur dans leurs fonctions de base en faisant appel aux acquis précédents.

## ACCUEIL - HÉBERGEMENT

### CLASSE DE PREMIÈRE

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
--------------	---

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1. L'équipe chargée de l'accueil</b></p> <p>a) Les différents emplois à l'hôtel.<br/>b) Profil du personnel chargé de l'accueil.<br/>c) Tenue, attitudes et comportements.</p>   | <p><b>1. L'équipe</b></p> <p>- A partir de situations commerciales réelles, ou soit d'un montage vidéo, ou extraits de films ou soit par interventions de professionnels ou à partir de documents (revues professionnelles, enquêtes, profils de poste, organigrammes, petites annonces, etc.).</p> <p>- Identifier les qualités professionnelles, morales, intellectuelles, physiques, etc. du personnel de l'hôtel.</p> <p>- Repérer les qualifications.</p> <p>- Observer le comportement du personnel (réceptionniste, concierge, gouvernante, femme de chambre etc.).</p> <p>- Adapter son comportement, sa tenue, son langage à la situation.</p> <p>- Communiquer dans une relation d'accueil.</p> |
| <p><b>2. Organisation de l'activité hôtelière</b></p> <p>a) Optimisation et planification :</p> <p>- les différents types d'organisation,<br/>- les critères de choix.</p> <p>b) Accueil et installation du client :</p> <p>- les différents types d'organisation.</p> <p>c) Accueil et suivi du séjour :</p> <p>- la fourniture du service.</p> <p>d) Suivi des ventes :</p> <p>- surveillance et suivi de la facturation et des comptes clients.</p> | <p><b>2. Organisation de l'activité</b></p> <p>A partir de cas précis :</p> <p>- Caractériser le mode d'organisation de la fonction « planification-réservation », situer cette fonction dans l'activité de l'hôtel.</p> <p>- Utiliser un logiciel hôtelier dans sa partie « réservation ».</p> <p>A partir de données réelles ou fictives ou à partir de situations :</p> <p>- Identifier les sources de réservations.</p> <p>- Remplir ou saisir une fiche de réservation, d'annulation, de modification.</p> <p>- Tenir, mettre à jour, contrôler et exploiter les tableaux de réservation ;</p> <p>- classer et mettre à jour les réservations et les fichiers.</p>                                   |

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
	<p>A partir de situations précises :</p> <p>- Caractériser le mode d'organisation de la fonction « accueil ».</p> <p>- Utiliser un logiciel hôtelier dans sa partie « traitement des informations relatives au séjour du client ».</p> <p>A partir de données réelles ou fictives ou de situations :</p> <p>- Mettre en œuvre l'arrivée du client.</p> <p>- Enregistrer l'arrivée du client et les autres mouvements.</p> <p>- Lire et traiter les supports d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fichiers clients ;</li> <li>▪ tableaux ou plans d'occupation, état des mouvements.</li> </ul> <p>- Renseigner et informer le client pendant son séjour (service du hall ou conciergerie).</p> <p>- Matérialiser les informations et en assurer le suivi (trace écrite).</p> <p>A partir de situations réelles ou simulées :</p> <p>- Utiliser un logiciel hôtelier dans sa partie « facturation/ caisse » ;</p> <p>- Sélectionner, collecter, saisir les prestations fournies par les différents services et traiter les informations.</p> <p>- Identifier les comptes clients, arhes et débiteurs.</p> <p>- Établir des notes d'hôtel.</p> <p>- Maîtriser les techniques d'encaissement et de tenue d'une caisse d'hôtel.</p> <p>- Effectuer les opérations de change et de dépôt (coffres...).</p> <p>- Clôturer la journée.</p> <p>- Récapituler et présenter la situation de l'activité journalière (chiffres d'affaires, statistiques, ratios ou indices, demandes, etc.).</p>

## COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### CLASSE DE PREMIÈRE

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
--------------	---

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1. La production des documents</b></p> | <p>Utiliser un logiciel de traitement de texte ou tableur :</p> <p>- mettre en page des textes, des documents longs, des documents hôteliers (menus, tarifs) ;</p> |
|--|--|

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<p><b>2. La bureautique communicante</b></p> <p>2.1. Environnement téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le téléphone et la péritéléphonie ;</li> <li>- le télex, la télécopie.</li> </ul> <p>2.2. Environnement télématique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le matériel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le minitel,</li> <li>• le micro en émulation.</li> </ul> </li> <li>- les services : <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de France-Télécom : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les annuaires,</li> <li>• les applications Télétel dans le domaine de l'hôtellerie ;</li> </ul> </li> <li>b) la messagerie électronique.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- concevoir et présenter des tableaux de type hôtelier.</li> </ul> <p>Utiliser des outils téléphoniques et télématiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre un message téléphonique ;</li> <li>- préparer un message à enregistrer sur un répondeur ;</li> <li>- rédiger un message télex ;</li> <li>- décrire la procédure de transmission : d'un message télex, d'un document par télécopie.</li> </ul> <p>- utiliser rationnellement un minitel, un ordinateur en émulation ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utiliser divers annuaires électroniques ;</li> <li>- consulter des serveurs professionnels ;</li> <li>- décrire la procédure d'accès à la messagerie électronique ;</li> <li>- rédiger un message ;</li> <li>- utiliser les fonctions d'une boîte aux lettres électronique ;</li> <li>- utiliser les fonctions d'un logiciel de messagerie.</li> </ul>

## ACCUEIL-HÉBERGEMENT

### CLASSE TERMINALE

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<p><b>1. La qualité à l'hôtel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Définition et objectifs de la qualité.</li> <li>b) Champs d'activité de la qualité.</li> <li>c) Mise en œuvre et contrôle.</li> </ul>	<p><b>1. La qualité</b></p> <p>A partir de situations réelles ou simulées, d'enquêtes de qualité ou de satisfaction, ou de dossiers de presse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- énumérer les principes généraux définissant le concept de qualité ;</li> <li>- identifier les normes officielles et commerciales,</li> <li>- repérer ou identifier les domaines où s'exercent les actions de qualité ;</li> <li>- identifier les moyens de contrôle.</li> </ul>

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
<p><b>2. Le service des étages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organisation, tâches et activités du service des étages.</li> <li>b) Connaissance du linge et de son entretien.</li> </ul> <p><b>3. Accueil du client (aspect dynamique)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organisation de l'accueil.</li> <li>b) Pratique et conduite de l'accueil.</li> </ul>	<p><b>2. Le service des étages</b></p> <p>A partir de situations réelles ou fictives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- énumérer les activités du service ;</li> <li>- organiser et aménager rationnellement le poste de travail de la femme de chambre ;</li> <li>- effectuer les tâches de remise en état d'une chambre ou d'appartement (faire un lit, nettoyage de la chambre et de la salle de bain) ;</li> <li>- observer et respecter les règles d'hygiène et de sécurité ;</li> <li>- identifier et utiliser les matériels et produits d'entretien ;</li> <li>- contrôler la chambre et les sanitaires ;</li> <li>- identifier le linge, les produits d'accueil et suivre leurs mouvements ;</li> <li>- déterminer les besoins en linge en fonction d'un type d'hôtel ;</li> <li>- adapter son comportement à des situations de service clientèle.</li> </ul> <p><b>3. L'accueil du client</b></p> <p>A partir de situations réelles ou fictives se rapprochant le plus possible de la réalité et dans un contexte dynamique et pour tous les types de clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maîtriser le processus de tâches à accomplir, de la réservation au départ des clients (organisation du travail) ;</li> <li>- réserver, enregistrer l'arrivée du client, facturer et suivre l'activité de l'hôtel à l'aide d'un logiciel spécifique à l'hôtellerie.</li> </ul> <p>En association avec les travaux à caractère pratique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- adapter son comportement et sa présentation ;</li> <li>- observer et pratiquer envers le client une écoute active ;</li> <li>- adapter sa technique de communication à la situation (besoins ou attentes du client, information, sondage, questionnement, reformulation, offre etc.) ;</li> <li>- démontrer, argumenter et répondre aux objections, etc. ;</li> <li>- aider à la décision ou à la solution ;</li> <li>- prendre congé du client.</li> <li>- Maîtriser les autres formes d'accueil (téléphone, etc.).</li> </ul>

## COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### CLASSE TERMINALE

SAVOIR-FAIRE	COMPÉTENCES ATTENDUES (être capable de...)
1. Le document hôtelier	
1.1. La lettre.	<p>Analyser la situation de communication proposée et maîtriser l'outil de traitement de courrier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposer une lettre normalisée ;</li> <li>- recenser les éléments variables de la lettre ;</li> <li>- saisir la lettre ;</li> <li>- saisir une bibliothèque de paragraphes et adapter la rédaction à la situation de communication ;</li> <li>- insérer les variables au clavier ;</li> <li>- contrôler, éditer ;</li> </ul>
1.2. La note de service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir présenter et rédiger une note de service ;</li> </ul>
1.3. Le courrier étranger.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir disposer une lettre dans une langue étrangère.</li> </ul>
2. Travaux de synthèse : exécution d'un travail administratif	<p>Analyser la situation de communication et utiliser les outils adaptés à la situation : mettre en forme un document administratif (rapport d'activités) en y intégrant un autre fichier (graphique, tableau, adresses).</p>

## ACTIVITÉS ET MANIFESTATIONS PROFESSIONNELLES

La diversité des tâches professionnelles qui attendent les élèves dès leur sortie de l'école dépasse de très loin les activités de « cuisine » « restaurant », « réception-hébergement », telles qu'elles leur sont présentées dans le cadre scolaire.

Pour ne citer qu'un exemple, celui de la restauration, ces tâches incluent couramment l'organisation des cocktails, de buffets, de banquets, de services d'étage, de services traiteur, sans parler des différents types de production et de distribution de nourriture liés à l'évolution des transports et de la société : restauration aérienne, ferroviaire, maritime, restauration d'entreprise, de collectivité, hospitalière...

L'horaire hebdomadaire des « activités et manifestations professionnelles » qui peut être globalisé sur une période de temps, permet d'élargir le champ de connaissance et d'expérience des élèves dans plusieurs de ces directions.

Ces « activités et manifestations professionnelles » s'exercent en complément de l'horaire correspondant aux activités technologiques, soit dans le cadre de l'école (restaurant, hôtel d'application), soit à l'extérieur, sous contrôle de l'établissement.