

**MINISTERE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
ET DE LA RECHERCHE**

**DIRECTION GENERALE  
DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE**

*Service des enseignements et des formations*

Sous-direction des formations professionnelles

Bureau de la réglementation  
des diplômes professionnels

Arrêté du 4 mai 2001 modifiant l'arrêté du 3 septembre 1997 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur hôtellerie-restauration (option A : mercatique et gestion hôtelière ; option B : art culinaire, art de la table et du service)

NORMEN S 0100926 A

**LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA RECHERCHE**

Vu le décret n° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur ;  
Vu l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en oeuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;  
Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;  
Vu l'arrêté du 3 septembre 1997 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur hôtellerie-restauration ;  
Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « tourisme-hôtellerie-loisirs » du 19 novembre 1998 ;  
Vu l'avis du Conseil supérieur de l'éducation du 8 mars 2001 ;  
Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche du 19 mars 2001,

**A R R E T E**

**Article 1er** - À l'annexe I de l'arrêté du 3 septembre 1997 susvisé, le programme « économie générale, économie d'entreprise et gestion des ressources humaines et droit » est remplacé par le programme « économie générale et touristique, droit et économie d'entreprise » annexé au présent arrêté.

**Article 2** - La directrice de l'enseignement supérieur et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à PARIS, le 4 mai 2001

Pour le ministre et par délégation :

Par empêchement de la directrice

de l'enseignement supérieur :

Le chef de service,

J.-P. Korolitski

Nota. - Le présent arrêté et son annexe seront publiés au Bulletin officiel de l'éducation nationale du 7 juin 2001, disponible au Centre national de documentation pédagogique, 13, rue du Four, 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.  
L'arrêté et son annexe seront diffusés par les centres précités.

## Annexe

### Référentiel d'économie générale et touristique

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

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

Le programme dans son champ notionnel prévoit des thèmes d'étude. Ceux-ci se situent à l'issue d'une ou de plusieurs parties de programme. Ils visent 2 objectifs :

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

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

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

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

### Approche et méthodologique

CONTENUS	COMPÉTENCES
Les langages économiques	· Maîtriser le vocabulaire économique, éclairer les concepts par référence aux théories.
La documentation économique	· Rechercher et exploiter une documentation économique. · Apprécier les limites des indicateurs économiques et statistiques. · Repérer les faits, les idées principales d'un texte, retrouver les enchaînements d'idées et les argumentations.
L'analyse d'une situation économique	· Choisir une problématique pertinente. · Construire une argumentation structurée. · Rédiger une synthèse.

### Champ notionnel

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

##### Les fondements de la connaissance économique

CONTENUS	COMPÉTENCES
L'économie et son domaine	· Présenter l'objet de la science économique.
Le circuit économique	· Présenter les agents économiques et leurs opérations. · Souligner les grandes fonctions économiques : production, répartition, consommation.

##### Les fonctions économiques

CONTENUS	COMPÉTENCES
La production	
La production marchande et non marchande	· Définir la valeur ajoutée et les principaux agrégats de la comptabilité nationale. · Distinguer les notions de production marchande et non marchande.
Le travail	· Expliquer la notion de capital humain.

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

## Référentiel première année du BTS hôtellerie-restauration

### I - Rappels sur les fondements de la connaissance économique

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

### II - Le financement de l'économie

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

### III - La régulation

CONTENUS	COMPÉTENCES
La régulation par le marché	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Décrire le mécanisme de formation du prix d'équilibre sur un marché concurrentiel.</li> <li>· Montrer les limites de la régulation par le marché.</li> </ul>

La régulation par l'État et les politiques économiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Présenter les objectifs de l'intervention de l'État.</li> <li>· Identifier et présenter schématiquement les politiques budgétaires, monétaire et de l'emploi.</li> <li>· Apprécier de façon succincte les limites de la régulation par l'État.</li> </ul>
Thème : Les enjeux des politiques de l'emploi	

#### IV - Les relations économiques internationales

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

#### V - L'économie mondiale

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

#### Économie générale et touristique - 2ème année

##### I - Circuit économique et activité touristique

CONTENUS	COMPÉTENCES
Flux touristiques et circuit économique	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Présenter schématiquement les flux touristiques et les acteurs en présence au sein du circuit économique.</li> </ul>
Notion de touriste	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Définir le touriste au sens de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) par rapport aux</li> </ul>

	autres types de voyageurs (excursionnistes, visiteurs...).
Aperçu historique	· Présenter brièvement et succinctement les grandes tendances contemporaines de l'évolution du tourisme en France et en Europe.

## II - Le marché touristique et ses déterminants

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

## III - Les politiques de développement du secteur

CONTENUS	COMPÉTENCES
Les institutions d'une politique touristique	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Présenter les institutions du tourisme en France (administration centrale, comité régionale du tourisme, comité départemental du tourisme, office du tourisme et syndicat d'initiative, société d'économie mixte, "les pays" ...) et préciser leur rôle.</li> <li>· Préciser succinctement les modalités d'action de ces institutions et le rôle de l'État dans l'orientation</li> </ul>

	des politiques touristiques. · Présenter brièvement les principales organisations professionnelles du secteur en France, en précisant succinctement leur rôle.
Les politiques de développement hôtelier et touristique - En France Objectifs Actions et instruments des politiques  - En Europe	· Identifier les objectifs de ces politiques (aspects économiques, sociaux, culturels). · Mettre en évidence l'intervention de l'État par des actions de politique économique générale (budgétaire, sociale...) · Caractériser les actions spécifiques de l'État. · Repérer dans une situation donnée (locale, régionale ou nationale) le rôle des différents intervenants (État, collectivités territoriales).  · Identifier les grandes orientations et les actions en matière de tourisme.
Tourisme, croissance et développement Les apports du tourisme à la croissance dans les économies développées	· Analyser les effets du tourisme au niveau national (incidences économiques, sociales, culturelles...) · Retrouver ces effets au niveau d'une action locale ou régionale. · Situer et analyser la place des pays en voie de développement (PVD) dans les flux du tourisme international. · Analyser et apprécier l'hypothèse du tourisme comme facteur de développement.
Thème : Tourisme et aménagement du territoire	

## Référentiel de droit

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

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

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

- organiser les notions autour d'une problématique,
  - amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.
- L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

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

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

## Approche méthodologique

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

## Champ notionnel

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

### 1 - Le cadre juridique de l'activité économique

CONTENUS	COMPÉTENCES
1.1 Le cadre institutionnel Les pouvoirs publics économiques : rôles respectifs du parlement, du gouvernement et des administrations centrale et territoriale	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Replacer l'existence et les fonctions de ces pouvoirs dans leur cadre juridique (constitution, loi de décentralisation...).</li> <li>· Distinguer la spécificité des missions attribuées aux différents pouvoirs en fonction de l'étendue de leur domaine de compétence, mettre en évidence l'évolution du rôle des collectivités locales en matière économique et sociale.</li> <li>· Montrer en quoi certaines administrations particulières (conseil de la concurrence ...) contribuent à l'existence de l'ordre public économique et social.</li> </ul>
Les pouvoirs privés économiques : organisations syndicales, quelques organismes professionnels, quelques associations de défense - consommateurs - environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Distinguer et comparer ces pouvoirs en fonction des textes qui légitiment leur existence, de leur rôle précis (notamment des intérêts qu'ils sont chargés de défendre) et des moyens d'action dont ils disposent.</li> <li>· Montrer la spécificité de ces pouvoirs par rapport aux pouvoirs publics économiques. On exclura tout développement relatif au fonctionnement interne des institutions.</li> </ul>
L'organisation judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dégager les principes qui régissent le système judiciaire français.</li> <li>· Décrire les principes clés de la procédure suivie devant les juridictions (intérêt à agir des parties, preuve, rôle du juge).</li> </ul>
Les institutions communautaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Définir les principaux organismes communautaires.</li> <li>· Mettre en évidence le développement du droit communautaire et son influence sur le droit interne.</li> </ul>
1.2 Les sources du droit La diversité des sources La hiérarchie et la complémentarité des sources	

### 2 - L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux

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

## Référentiel de première année de BTS hôtellerie-restauration

### I - Le droit et l'activité économique

CONTENUS	COMPÉTENCES
Principes juridiques qui sous-tendent	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mettre en évidence la nécessité d'un cadre juridique pour organiser et préciser les droits et</li> </ul>

l'activité économique	obligations des acteurs économiques.
Notion d'ordre public économique et social	· Justifier les enjeux de cet ordre public.
Thème de révision : L'évolution de la responsabilité de l'hôtelier	

## II - L'entreprise hôtelière et l'activité commerciale

CONTENUS	COMPÉTENCES
II.1 Approche juridique de la notion d'entreprise	· Différencier les notions d'établissement, d'entreprise, de groupe.
II.2 L'entreprise commerciale hôtelière Les critères de commercialité	· Identifier les conditions à remplir pour acquérir la qualité de commerçant. · Identifier les grandes lignes de l'article 632 du code de commerce. · Caractériser l'activité commerciale. · Distinguer le commerçant de l'artisan.
Le régime juridique applicable à l'entreprise commerciale : - le fonds de commerce  - le bail commercial	· Dégager les conséquences de la qualité de commerçant : compétence, preuve, obligation, etc.  · Dans le secteur de l'hôtellerie restauration, préciser les éléments du fonds de commerce, les actions destinées à protéger ses éléments incorporels. · Étudier le contrat de location - gérance, le contrat de cession de fonds de commerce, les contrats de prestation de service (ponctuels ou successifs). · Identifier les types de contrats de bail hôteliers. · Distinguer les droits et obligations du bailleur et du locataire.
II.3 Les structures juridiques des entreprises hôtelières L'entreprise individuelle	· Définir le statut et le fonctionnement de l'entreprise individuelle.
L'entreprise sociétaire : - le contrat de société - la personnalité morale - les critères de choix d'une forme de société	· Identifier les conditions particulières du contrat de société à partir d'exemples de statuts. · Définir le contrat de société. · Repérer l'existence de la personnalité morale de la société et en dégager les conséquences. · Distinguer les sociétés de personnes des sociétés de capitaux au travers de la responsabilité des associés et en dégager les conséquences. · Présenter les principales sociétés (EURL, SA, SARL, SNC, SCI...) en dégageant les règles essentielles de constitution et de fonctionnement (organes d'administration, organes de contrôle).
Avantages et inconvénients respectifs de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire	· Distinguer l'entreprise individuelle de l'entreprise sociétaire, apprécier les conséquences sur la fiscalité de l'entreprise, le statut des dirigeants, le statut du conjoint.
Thème : Les montages juridiques en hôtellerie restauration, les critères de choix pertinents	

## III - Relations de travail dans l'entreprise hôtelière

CONTENUS	COMPÉTENCES
III.1 Les relations individuelles de travail en hôtellerie-	

restauration	
Le contrat de travail, spécificité	· Reconnaître l'existence d'un contrat de travail, le qualifier et en tirer les conséquences pour les parties.
Diversité des formes de contrat : contrats à durée indéterminée, contrats à durée déterminée, contrats particuliers Clauses contractuelles essentielles	· Dégager les principales caractéristiques de chaque type de contrat de travail.  ·  Repérer à partir de la lecture de différents contrats de travail les droits et obligations des parties, la validité des clauses contractuelles
Les droits et obligations des parties :	
- le règlement intérieur	· Appréhender la nature juridique et le rôle du règlement intérieur. Exclure toute élaboration de règlement intérieur.
- les principales conditions de travail *	· Repérer les différents aménagements de la durée du travail. · Mentionner les dispositions légales et conventionnelles en matière de durée du travail (temps d'équivalence, amplitude des périodes de travail, heures supplémentaires, repos, loi Godard...), de congés payés et de salaire (SMIC hôtelier).
- la rémunération *	· Identifier les composantes de la rémunération, mettre en évidence les évolutions en matière de fixation de la rémunération.
- les événements qui affectent l'exécution du contrat de travail	· Identifier quelques événements de la vie de l'entreprise, de la vie du salarié ayant une incidence sur les contrats de travail et repérer leurs conséquences (congés maladie, maternité, formation).
La rupture du contrat de travail	
- le licenciement et ses conséquences	· Distinguer le licenciement pour motif personnel du licenciement pour motif économique (individuel ou collectif). · Qualifier un licenciement et en dégager les conséquences (formalités à opérer, droit des salariés licenciés). · Mettre en évidence le souci de protection de l'emploi dans la législation sur le licenciement.
- les autres modes de rupture	· Distinguer les différentes fins de contrats de travail.
Le conseil de prud'hommes	· Caractériser le rôle et le fonctionnement du conseil de prud'hommes.
L'inspection du travail	· Situer ses domaines d'intervention, ses rôles et ses pouvoirs.
III.2 Les relations collectives de travail	-
La représentation des salariés	· Distinguer les rôles respectifs des divers organes de représentation (comité d'entreprise, délégué du personnel, délégué syndical) et de la section syndicale. · Analyser les conditions et domaines d'intervention des représentants du personnel. · Repérer les évolutions en matière de représentation et d'expression des salariés.
La négociation collective	· Définir l'objet, les modalités et l'intérêt de la négociation collective.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mettre en évidence les principales spécificités de la convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants et éventuellement des autres conventions liées à l'hôtellerie et à la restauration (restauration rapide...).</li> <li>· Mettre en évidence le rôle de l'extension et de l'élargissement des accords collectifs.</li> </ul>
Les conflits collectifs et leur résolution	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Repérer les diverses formes de conflits collectifs, distinguer les notions de grève licite et illicite et apprécier leurs conséquences.</li> <li>· Identifier succinctement à partir de situations concrètes les modes de résolution des conflits.</li> </ul>
Thème : Les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi en hôtellerie-restauration ou le droit du travail et la flexibilité de l'entreprise hôtelière	

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

## Programme de deuxième année

### IV - Les difficultés des entreprises hôtelières et de restauration

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

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

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

### VI - Les relations inter-entreprises dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration

CONTENUS	COMPÉTENCES
----------	-------------

VI.1 Les techniques juridiques de coopération	
Les accords de coopération	· Repérer les caractéristiques spécifiques des contrats de coopération dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme (franchise, concession, mandat, sous-traitance).
Les structures de coopération	· Identifier les formes juridiques des principales structures de coopération.
VI.2 La concurrence	
Notion de concurrence loyale et de concurrence déloyale Restrictions ou libre exercice de la concurrence et sanction	· Dans une situation donnée, repérer les éléments constitutifs de la concurrence déloyale.
Pratiques anticoncurrentielles	· Caractériser et qualifier des pratiques anticoncurrentielles.
Ententes et position dominante	· Dégager l'influence du droit communautaire. · Analyser les règles relatives au contrôle des concentrations du point de vue national et communautaire.
Pratiques discriminatoires	· Repérer dans des situations données des pratiques discriminatoires et leur sanction (notamment le refus de vente).
VI.3 La propriété industrielle et intellectuelle	· Identifier les notions essentielles (brevet, marque, protection, contrefaçon...).
Thème : Les enjeux de la réglementation de la concurrence dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme	

## Référentiel d'économie d'entreprise

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

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

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

- organiser les notions autour d'une problématique,
  - amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.
- L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

L'enseignement de l'économie d'entreprise est assuré en cohérence avec les enseignements de spécialité. La présentation linéaire du référentiel n'impose pas un respect de l'ordre proposé.

## Approche méthodologique

CONTENUS	COMPÉTENCES
Le vocabulaire économique	· Maîtriser le vocabulaire économique spécifique et l'utiliser à bon escient.
La documentation économique	· Consulter et exploiter une documentation économique spécialisée sur l'entreprise. · Rechercher des informations sur les entreprises. · Analyser et traiter des informations relatives aux entreprises. · Rédiger une synthèse.
L'analyse d'une situation d'entreprise	· Analyser une situation d'entreprise au travers de diverses grilles de lecture (financière, commerciale, organisationnelle, industrielle).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Construire une argumentation structurée.</li> </ul>
L'analyse d'un problème de gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mettre en évidence un problème de gestion, repérer toutes ses dimensions, mettre en perspective les outils et techniques et des éléments de solution.</li> <li>· Utiliser une approche systémique et montrer les interdépendances des décisions d'entreprises et des variables d'action.</li> </ul>

## Champ notionnel

### I - L'entreprise, des approches complémentaires

#### 1.1 La diversité des conceptions de l'entreprise

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

#### 1.2 L'entreprise dans le système productif

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

### II - L'entreprise, centre de décision

#### 2.1 Décision et pouvoir

CONTENUS	COMPÉTENCES
Définition et types de décision	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Définir la notion de décision.</li> <li>· Repérer les différents niveaux de décision.</li> </ul>
L'exercice du pouvoir	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Décrire les formes d'exercice du pouvoir dans l'entreprise.</li> <li>· Définir les notions de centralisation, de décentralisation et de délégation des pouvoirs.</li> <li>· Caractériser le comportement des dirigeants et son évolution.</li> </ul>

## 2.2 Information et décision

CONTENUS	COMPÉTENCES
L'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Définir l'information et étudier sa diversité.</li> <li>· Mettre en évidence la nécessité et le rôle de l'information pour la prise de décision.</li> <li>· Identifier les qualités que doit posséder l'information pour être utile.</li> <li>· Rechercher les sources d'information internes et externes.</li> <li>· Repérer l'organisation de l'information dans l'entreprise.</li> </ul>
La décision	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identifier les étapes du processus de décision : il sera possible de faire référence aux modèles de prise de décision (sans approfondir les fondements théoriques).</li> <li>· Mettre en évidence les obstacles à une prise de décision rationnelle : identifier les contraintes de temps, de ressources, de pouvoir et les facteurs psychologiques.</li> </ul>
Thème : La pratique de la décision dans l'entreprise hôtelière	

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

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

### 3.1 L'évolution de la production

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

### 3.2 Les évolutions de l'organisation

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

### 3.3 Les fonctions financière, comptable et commerciale

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

### 3.4 Introduction à la gestion des ressources humaines

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

## Deuxième année

### 3.3 La gestion des ressources humaines

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

## IV - L'entreprise et sa démarche stratégique

### 4.1 L'approche systémique

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

### 4.2 La stratégie

CONTENUS	COMPÉTENCES
4.2.1 Les décisions stratégiques	<ul style="list-style-type: none"><li>· Définir la stratégie.</li><li>· Faire le lien avec l'environnement (économique, social, démographique, juridique, technologique, politique...).</li><li>· Repérer l'importance des choix stratégiques et leur évolution.</li></ul>

4.2.2 Le diagnostic stratégique Analyse concurrentielle	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Définir les notions de domaine d'activité stratégique, de métier.</li> <li>· Identifier les facteurs clés de succès dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.</li> <li>· Apprécier la position concurrentielle de l'entreprise au travers de l'analyse du portefeuille d'activités (pour illustrer ce dernier point, on pourra utiliser un modèle d'analyse).</li> <li>· Identifier les forces qui agissent sur la position concurrentielle de l'entreprise hôtelière.</li> </ul>
Analyse technologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Préciser les notions de domaine de compétence, de potentiel d'innovation, de potentiel de recherche-développement.</li> <li>· Identifier les notions de couple produit/processus de production et de cycle de vie du processus de production en se référant à des exemples du secteur.</li> </ul>
Analyse organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Apprécier la capacité de l'entreprise à s'adapter aux besoins et aux contraintes internes et externes, en particulier humaines et financières.</li> <li>· En conséquence, évaluer le degré de flexibilité des équipements, le degré de souplesse de la main d'œuvre.</li> </ul>
4.2.3. Les choix stratégiques La détermination des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identifier les finalités de l'entreprise.</li> <li>· Établir le lien entre finalités et objectifs.</li> <li>· Montrer la diversité des objectifs et leur hiérarchie éventuelle.</li> </ul>
Les orientations stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identifier les différents axes stratégiques possibles pour l'entreprise : croissance, diversification, spécialisation, recentrage, dégagement, survie, internationalisation.</li> <li>· Mettre en évidence leurs intérêts et leurs limites.</li> </ul>
Des options stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Caractériser des options stratégiques dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration : stratégie de croissance interne et externe, stratégie de domination par les coûts, stratégie de différenciation du produit, stratégie d'impartition, stratégie d'intégration, stratégie d'externalisation...</li> <li>· Montrer les possibilités de combinaison de ces options stratégiques.</li> <li>· Savoir les identifier dans des cas concrets puisés dans le secteur hôtellerie-restauration.</li> </ul>
Thème : Les difficultés de l'approche stratégique en hôtellerie-restauration (exemple cas des PME)	

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

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

MINISTÈRE DE LA JEUNESSE,  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA RECHERCHE

---

Direction de l'enseignement supérieur

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

# Hôtellerie Restauration

**Options :**

- A - Mercatique et gestion hôtelière**
- B - Art culinaire, art de la table  
et du service**

Réimpression 2003  
(Édition précédente novembre 2002)

---

CENTRE NATIONAL DE DOCUMENTATION PÉDAGOGIQUE

« Droits réservés »:

« Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant aux termes de l'article L. 122-5 2° et 3°, d'une part, que "les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage du copiste et non destinées à une utilisation collective" et, d'autre part, que "les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, polémique, pédagogique, scientifique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées", **toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement du CNDP est illicite** (article L. 122-4). Cette représentation ou reproduction par quelque procédé que ce soit constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle ».

© 2003 - CNDP. © 29, rue d'Ulm, F 75005 Paris  
ISBN 2-240-01052-5

## Sommaire

	Pages
<b>RÈGLEMENT GÉNÉRAL DU BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR .....</b>	5
<b>BTS HÔTELLERIE - RESTAURATION</b>	
<b>DÉFINITION ET CONDITIONS DE DÉLIVRANCE .....</b>	21
<b>ANNEXE I</b>	
RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES .....	24
RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION .....	42
CAPACITÉS ET COMPÉTENCES.....	44
SAVOIRS ASSOCIÉS .....	49
UNITÉS CONSTITUTIVES .....	161
<b>ANNEXE II</b>	
ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES .....	167
<b>ANNEXE III</b>	
HORAIRE .....	172
<b>ANNEXE IV</b>	
RÈGLEMENT D'EXAMEN .....	174
<b>ANNEXE V</b>	
DÉFINITION DES ÉPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION.....	176
<b>ANNEXE VI</b>	
TABLEAU DE CORRESPONDANCE ÉPREUVES/UNITÉS .....	211

**RÈGLEMENT  
GÉNÉRAL  
DU  
BREVET DE  
TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

## TEXTES OFFICIELS RELATIFS AU B.T.S.

---

**Décret n° 95-665 du 9 mai 1995**

Portant règlement général des B.T.S.

*B.O. n° 23 du 8 juin 1995*

**Décret n° 96-195 du 8 mars 1996**

Portant modification du décret n° 95-665 du 9 mai 1995

*B.O. n° 23 du 6 juin 1996*

**Décret n° 96-778 du 4 septembre 1996**

Portant modification du décret n° 95-665 du 9 mai 1995

*B.O. Hors série n° 6 du 3 octobre 1996*

**Décret n° 97-503 du 21 mai 1997**

Portant modification du décret n° 95-665 du 9 mai 1995

*J.O. du 22 mai 1997*

**Arrêté du 24 juillet 1997**

Notation aux B.T.S. Baccalauréat professionnel et B.P.

*B.O. n° 7 du 25 septembre 1997*

**Décret n° 2001-223 du 6 mars 2001**

Portant modification du décret n° 95-665 du 9 mai 1995

*B.O. n° 13 du 29 mars 2001*

**Décret n° 2002-1086 du 7 août 2002**

Portant modification du décret n° 95-665 du 9 mai 1995

*B.O. n° 34 du 19 septembre 2002*

**Décret n° 95-665 du 9 mai 1995**  
(Premier ministre; Éducation nationale)

Vu le Code ens. techn. ; Code du trav., not. livres Ier et IX ; L. n° 59-1557 du 31-12-1959 mod. ; L. n° 71-556 du 12-7-1971 ; L. n° 71-577 du 16-7-1971 ; L. n° 75-620 du 11-7-1975 ; L. n° 84-52 du 26-1-1984 ; L. n° 85-1371 du 23-12-1985 ; L. n° 89-486 du 10-7-1989 ; L. n° 92-678 du 20-7-1992 ; L. n° 93-1313 du 20-12-1993, not. art. 54 ; D. n° 59-57 du 6-1-1959, not. art. 35 ; D. n° 60-389 du 22-4-1960 mod. ; D. n° 72-607 du 4-7-1972 ; D. n° 72-1218 du 22-12-1972 ; D. n° 76-1304 du 28-12-1976 ; D. n° 77-1247 du 14-11-1977 ; D. n° 85-924 du 30-8-1985 mod. par D. n° 90-978 du 31-10-1990 ; D. n° 92-23 du 8-1-1992 ; D. n° 93-489 du 26-3-1993 ; avis comité interprofessionnel consult. du 13-2-1995 ; avis C.N.E.S.E.R. du 11-4-1995 ; avis C.S.E. du 13-4-1995.

**Titre premier : Dispositions générales**

*Article premier.* – Le brevet de technicien supérieur est un diplôme national de l'enseignement supérieur.

Il atteste que ses titulaires ont acquis une qualification professionnelle, sont aptes à tenir les emplois de technicien supérieur dans les professions industrielles et commerciales, dans les activités de service ou celles relevant des arts appliqués et capables de mobiliser leurs connaissances et leurs aptitudes pour se perfectionner et s'adapter au cours de leur vie professionnelle et pour valoriser et valider leurs acquis pour des poursuites ou des reprises d'études éventuelles.

L'obtention du brevet de technicien supérieur confère le titre de technicien supérieur breveté, conformément aux dispositions de l'article 35 du décret du 6 janvier 1959 susvisé.

Le brevet de technicien supérieur est délivré au titre d'une spécialité professionnelle.

*Art. 2.* - Les spécialités du brevet de technicien supérieur sont créées par arrêté du ministre chargé de l'Éducation nationale, après avis des commissions professionnelles consultatives compétentes.

Pour chaque spécialité, cet arrêté établit le référentiel de certification ainsi que le règlement particulier qui fixe les conditions de délivrance de ce diplôme.

*Art. 3.* - Le référentiel de certification de chaque spécialité énumère les capacités, savoir-faire, compétences professionnelles, technologiques et générales et savoirs que les titulaires du diplôme doivent posséder et détermine les niveaux d'exigence requis pour l'obtention du diplôme.

Le référentiel de certification est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Certaines unités peuvent être communes à plusieurs diplômes. Le référentiel de certification peut comporter des unités, dans la limite de trois, dont l'obtention est facultative.

*Art. 4 (modifié par le décret n° 96-195 du 8 mars 1996).* – La formation préparant au brevet de technicien supérieur comporte, en application de l'article 7 de la loi d'orientation du 10 juillet 1989 susvisée, des stages de formation organisés sous la responsabilité des établissements de formation.

Les modalités d'organisation de la formation et des stages en milieu professionnel sont précisées par arrêté du ministre chargé de l'Éducation nationale.

## Titre II : Modalités de préparation

*Art. 5.* – Le brevet de technicien supérieur est préparé :

a) Par la voie scolaire, dans les lycées ainsi que dans les écoles d'enseignement technique privées mentionnées au chapitre premier du titre IV du Code de l'enseignement technique ;

b) Par la voie de l'apprentissage définie au livre I du Code du travail ;

c) Par la voie de la formation professionnelle continue, définie au livre IX du Code du travail.

Le brevet de technicien supérieur peut également être préparé par des établissements d'enseignement à distance dans les conditions fixées par arrêté du ministre chargé de l'Éducation nationale.

*Art. 6.* – La préparation du brevet de technicien supérieur par la voie scolaire et par la voie de l'apprentissage est ouverte aux candidats qui :

a) Soit sont titulaires du baccalauréat technologique ;

b) Soit sont titulaires d'un baccalauréat général ou professionnel ou d'un titre ou diplôme classé ou homologué au niveau IV par la commission d'homologation des titres et diplômes de l'enseignement technologique, ou du diplôme d'accès aux études universitaires ;

c) Soit ont accompli la scolarité complète conduisant à l'un des grades, titres ou diplômes précités et dont les aptitudes auront été reconnues suffisantes par la commission mentionnée à l'article 7 du présent décret.

Peuvent également être admis par décision du recteur prise après avis de l'équipe pédagogique des candidats ayant suivi une formation à l'étranger.

*Art. 7.* – L'admission dans une section de technicien supérieur de l'enseignement public est organisée sous l'autorité du recteur qui définit, avec les chefs d'établissements d'accueil, les conditions de la mise en place et du déroulement de la procédure d'admission.

Elle est prononcée par le chef de l'établissement d'accueil, après qu'une commission d'admission formée principalement des professeurs de la section demandée a apprécié la candidature de chaque étudiant postulant.

*Art. 8 (modifié par les décrets n° 96-195 du 8 mars 1996 et décret n° 2002-1086 du 7 août 2002).* – La formation dispensée au titre de la préparation du brevet de technicien supérieur par la voie scolaire est organisée en un cycle d'études, au sens de l'article 14 de la loi du 26 janvier 1984 susvisée, d'une durée de deux ans. Le passage des étudiants en deuxième année est prononcé par le chef d'établissement après avis du conseil de classe.

Dans chaque académie, sous l'autorité du recteur ou de son représentant, une commission de recours est organisée devant laquelle les étudiants non admis en deuxième année peuvent faire appel de la décision de redoublement. Cette commission comprend au moins un chef d'établissement ainsi qu'un enseignant de la spécialité ou d'une spécialité proche du brevet de technicien supérieur préparé par l'étudiant. Selon l'avis de cette commission, le recteur confirme, au besoin en la complétant, ou infirme la décision du chef d'établissement.

À titre dérogatoire, pour les candidats justifiant de certains titres ou diplômes ou ayant suivi des études supérieures, ainsi que pour certains brevets de technicien supérieur, la durée et l'organisation de ce cycle de formation de deux ans peuvent être modifiées par arrêté du ministre chargé de l'Éducation nationale.

Pour chaque brevet de technicien supérieur, un arrêté fixe la durée hebdomadaire des enseignements en formation initiale sous statut scolaire.

*Art. 9.* – Les candidats, qu'ils aient suivi, en France ou à l'étranger, un premier cycle de l'enseignement supérieur ou des classes préparatoires aux grandes écoles, peuvent, en fonction de leurs acquis et du brevet de technicien supérieur qu'ils vont préparer, accéder à des formations aménagées.

L'accès des candidats à ces formations est décidé par le recteur après examen de leur dossier et avis de l'équipe pédagogique de l'établissement.

Cette décision ne peut avoir pour effet de ramener la durée de la formation à moins d'une année scolaire.

*Art. 10 (modifié par le décret n° 2001-223 du 6 mars 2001).* – La durée de la formation dispensée en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage, nécessaire à la préparation du brevet de technicien supérieur par la voie de l'apprentissage, est au moins égale à 1 350 heures. Cette durée peut être réduite ou allongée dans les conditions prévues par le Code du travail. En cas de réduction de la durée du contrat d'apprentissage à un an, cette durée de formation ne peut être inférieure à 675 heures.

*Art. 11 (modifié par le décret n° 96-195 du 8 mars 1996).* – La durée de la préparation du brevet de technicien supérieur par la voie de la formation professionnelle continue définie à l'article 5 c) ci-dessus est fixée, compte non tenu des stages de formation prévus à l'article 4 ci-dessus, comme suit :

a) Pour les candidats titulaires d'un titre ou diplôme classé ou homologué au niveau III par la commission d'homologation des titres et diplômes de l'enseignement technologique ou ayant accompli la scolarité complète y conduisant : 600 heures au minimum ;

b) Pour les candidats titulaires d'un titre ou diplôme classé ou homologué au niveau IV par la commission d'homologation des titres et diplômes de l'enseignement technologique ou ayant accompli la scolarité complète y conduisant : 1 100 heures au minimum ;

c) Pour les candidats justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins trois années : 1 100 heures au minimum ;

d) Pour les candidats ne justifiant d'aucune des conditions précisées ci-dessus : 1 500 heures au minimum.

Cependant, la durée de formation requise pour chaque catégorie de candidats peut être réduite par une décision de positionnement, conformément aux dispositions des articles 12, 13 et 14 du présent décret, dès lors qu'ils justifient, en plus des conditions précisées ci-dessus, d'études ou d'activités professionnelles, ou de dispenses d'épreuves ou d'unités constitutives du diplôme. Aucune durée minimum de formation ne s'impose en cas de positionnement pour les candidats relevant du a) du présent article.

*Art. 12.* – La décision de positionnement fixe la durée de formation qui sera requise lors de l'inscription au diplôme. Elle est prononcée par le recteur, à la demande du candidat, après son admission dans un établissement et selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'Éducation nationale.

Elle est prise au titre du brevet de technicien supérieur que le candidat souhaite préparer et vaut jusqu'à l'obtention de ce diplôme.

*Art. 13.* – La décision de positionnement prend en compte les études suivies en France ou à l'étranger par le candidat, les titres ou diplômes français ou étrangers possédés, les compétences professionnelles qu'il peut faire valoir ainsi que les dispenses d'épreuves ou d'unités dont il bénéficie au titre de l'article 19 du présent décret ou au titre de la validation des acquis professionnels.

*Art. 14 (modifié par le décret n° 96-195 du 8 mars 1996).* – La décision de positionnement peut réduire, en fonction de la situation professionnelle du candidat, la durée des stages de formation dans les conditions fixées par le règlement particulier du diplôme.

### Titre III : Conditions de délivrance

*Art. 15.* – Le brevet de technicien supérieur est délivré au vu des résultats obtenus à un examen sanctionnant l'acquisition par le candidat des capacités, compétences et savoirs et savoir-faire constitutifs des unités prévues par le référentiel de certification de chaque spécialité du diplôme.

Tout candidat peut présenter à titre facultatif une ou deux unités choisies parmi celles proposées, le cas échéant, par le référentiel.

*Art. 16 (modifié par le décret n° 96-195 du 8 mars 1996).* – L'examen conduisant à la délivrance du diplôme peut prendre deux formes :

1° Une forme globale dans laquelle le candidat présente l'ensemble des unités constitutives du diplôme au cours d'une même session, sous réserve des dispositions de l'article 24, alinéa 4, du présent décret.

2° Une forme progressive, par laquelle le candidat passe l'examen par unités capitalisables, dans les conditions prévues aux articles 23 et 25 du présent décret ; dans ce cas, il choisit de ne présenter que certaines unités constitutives du diplôme au cours d'une même session. Le règlement particulier du diplôme peut prévoir un ordre de présentation ou d'obtention des unités.

*Art. 17 (idem).* – L'examen est constitué d'au plus six épreuves obligatoires ; il est organisé soit en « épreuves ponctuelles », dans les conditions fixées à l'article 22 du présent décret, soit sous forme d'unités capitalisables, dans les conditions fixées aux articles 23 et 25 du présent décret.

L'obtention d'une note supérieure ou égale à 10 sur 20 à une épreuve de l'examen donne lieu à la délivrance d'une ou plusieurs unités. Les notes et unités correspondantes sont valables cinq ans à compter de leur date d'obtention. Elles peuvent donner lieu à délivrance par le recteur d'attestations de réussite valables pour cette durée.

*Art. 18 (modifié par le décret n° 2002-1086 du 7 août 2002).*  
– Pour se présenter à l'examen, les candidats doivent :

a) Soit avoir suivi une préparation au diplôme par la voie scolaire, de l'apprentissage ou de la formation professionnelle continue dont la durée est fixée conformément aux dispositions du titre II du présent décret ;

b) Soit avoir accompli trois ans d'activités professionnelles effectives dans un emploi de niveau au moins égal à celui de technicien et dans un domaine professionnel en rapport avec la finalité du diplôme postulé.

Ils doivent, en outre, être inscrits en vue de l'obtention du diplôme.

Les candidats visés au a) ci-dessus qui, au cours de leur préparation au diplôme, ont changé de voie de préparation s'inscrivent à l'examen au titre de celle dans laquelle ils achèvent leur formation.

Le recteur, en fonction de la situation personnelle exceptionnelle d'un candidat (formation incomplète pour raisons de force majeure, maladie, accident, maternité, etc.), peut accorder une dérogation aux conditions de durée de formation énoncées en "a" ci-dessus.

Les conditions de titre ou d'exercice professionnel mentionnées ci-dessus sont exigibles à la date à laquelle le candidat se présente à la dernière unité ouvrant droit à la délivrance du diplôme ou à l'ensemble du diplôme.

*Art. 19* – Dans les conditions fixées par arrêté du ministre chargé de l'Éducation nationale, les candidats titulaires de certains titres ou diplômes français peuvent être dispensés de l'obtention d'une ou plusieurs unités constitutives d'un brevet de technicien supérieur. Cet arrêté peut également prévoir qu'une dispense peut être accordée aux candidats justifiant de l'obtention de certaines unités ou du bénéfice de certaines épreuves d'un diplôme dans la limite de leur validité.

Sur décision du ministre prise dans des conditions fixées par arrêté, des dispenses d'unités peuvent également être accordées à des candidats titulaires de diplômes étrangers.

*Art. 20.* – Lorsqu'un candidat justifie de dispenses au titre de la validation des acquis professionnels, conformément au décret du 26 mars 1993 susvisé, l'appréciation du jury de validation des acquis professionnels est transmise au jury de délivrance du diplôme.

*Art. 21.* – Abrogé par le décret n° 2001-223 du 6 mars 2001.

*Art. 22 (modifié par le décret n° 96-195 du 8 mars 1996).* – Passent l'examen sous forme d'épreuves ponctuelles, dans les conditions fixées par le règlement particulier du diplôme, les candidats ayant préparé un brevet de technicien supérieur par la voie scolaire, par la voie de l'apprentissage, par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public ou privé, les candidats ayant suivi une préparation par la voie de l'enseignement à distance, quel que soit leur statut, ainsi que les candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle en application de l'article 18, alinéa *b*) ci-dessus.

*Art. 23 (modifié par les décrets n°s 96-195 du 8 mars 1996, 96-778 du 4 septembre 1996 et 97-503 du 21 mai 1997).* – Les candidats ayant préparé le diplôme par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité peuvent passer l'examen, dans les conditions fixées par le règlement particulier du diplôme, sous forme d'unités capitalisables évaluées en cours de formation et validées par le jury. La demande d'habilitation précise les conditions de cette évaluation. Cette habilitation est réputée acquise si, dans un délai de trois mois, aucune décision de refus n'a été notifiée aux intéressés.

*Art. 24 (modifié par le décret n° 2002-1086 du 7 août 2002).* – Les candidats ayant préparé le brevet de technicien supérieur par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage présentent obligatoirement l'examen sous la forme globale à l'issue de leur formation, sauf dérogation qui peut être accordée par le recteur pour les candidats bénéficiant des dispositions de l'article 8, alinéa 2, de l'article 9 ou de l'article 10, alinéa 2, du présent décret.

Le diplôme est délivré aux candidats qui ont obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 10 sur 20 à l'ensemble des évaluations affectées de leur coefficient.

Les notes obtenues aux épreuves facultatives ne sont prises en compte que pour leur part excédant la note 10 sur 20. Les points supplémentaires sont ajoutés au total des points obtenus aux épreuves obligatoires en vue de la délivrance du diplôme.

Les candidats ajournés à l'examen sont tenus, lorsqu'ils tentent à nouveau d'obtenir le diplôme considéré au titre de la voie scolaire ou de l'apprentissage, de le représenter sous la forme globale. Dans ce cas, ils

conserver, à leur demande et dans les conditions précisées à l'article 17 du présent décret, le bénéfice des notes obtenues lorsqu'elles sont supérieures ou égales à 10 sur 20 et présentent alors l'ensemble des unités non détenues.

Le calcul de la moyenne générale s'effectue sur la base des notes conservées et des notes obtenues aux évaluations à nouveau subies.

*Art. 25 (modifié par le décret n° 96-195 du 8 mars 1996).* – Les candidats ayant préparé le brevet de technicien supérieur par la voie de la formation professionnelle continue, les candidats ayant suivi une préparation par la voie de l'enseignement à distance, quel que soit leur statut, ainsi que les candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle en application de l'article 18 *b)* ci-dessus optent, lors de leur inscription à l'examen, soit pour la forme globale, soit pour la forme progressive, sous réserve des dispositions de l'article 23 du présent décret. Le choix pour l'une ou l'autre de ces modalités est définitif.

Les candidats ayant opté pour la forme globale relèvent du régime de délivrance du diplôme défini à l'article 24 ci-dessus.

Les candidats ayant opté pour la forme progressive relèvent du régime de délivrance du diplôme précisé ci-après.

Les notes supérieures ou égales à 10 sur 20 sont, à la demande des candidats et dans les conditions précisées à l'article 17 du présent décret, conservées en vue des sessions ultérieures.

Le brevet de technicien supérieur est délivré aux candidats qui ont présenté et obtenu l'ensemble des unités constitutives du diplôme, à l'exception de celles dont ils ont été dispensés dans les conditions fixées aux articles 19 et 20 du présent décret.

*Art. 26.* – Lorsqu'un candidat est déclaré absent à une épreuve, le diplôme ne peut lui être délivré.

Toutefois, l'absence d'un candidat à une épreuve pour une cause de force majeure dûment constatée est sanctionnée par la note zéro.

*Art. 27 (modifié par le décret n° 96-195 du 8 mars 1996).* – Le règlement particulier de chaque spécialité de brevet de technicien supérieur fixe la liste, la nature et le coefficient des évaluations sanctionnant l'acquisition des unités et, pour les épreuves ponctuelles, leur durée. Il précise les modalités de l'examen lorsqu'il est organisé sous forme de validation d'unités capitalisables prévue à l'article 23 du présent décret, ainsi que la durée des stages de formation exigés pour se présenter à l'examen.

*Art. 28.* – Les résultats définitifs des évaluations résultent de la délibération du jury souverain dans ses décisions prises conformément aux textes réglementaires.

Aucun candidat ayant fourni un livret scolaire ou de formation ne peut être ajourné sans que le jury ait examiné celui-ci. La mention de cet examen est portée au livret scolaire ou de formation sous la signature du président du jury.

#### Titre IV : Organisation des examens

*Art. 29.* – Le ministre chargé de l'Éducation nationale désigne, pour chaque spécialité du brevet de technicien supérieur, un inspecteur général de l'Éducation nationale chargé de veiller, sur le plan pédagogique, au bon déroulement de l'examen et d'assurer l'harmonisation des délibérations des jurys.

*Art. 30.* – Une session d'examen au moins est organisée chaque année scolaire dans le cadre d'une académie ou d'un groupement d'académies, selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'Éducation nationale.

*Art. 31.* – À chaque session, les candidats ne peuvent s'inscrire qu'en vue de l'obtention d'une seule spécialité du brevet de technicien supérieur.

*Art. 32.* – Les sujets des épreuves sont choisis par le ministre de l'Éducation nationale ou, par délégation de celui-ci, par les recteurs.

*Art. 33 (modifié par le décret n° 2002-1086 du 7 août 2002).* – La délivrance du brevet de technicien supérieur résulte de la délibération du jury, constitué dans les conditions suivantes :

Le jury est nommé, pour chaque session, par arrêté du recteur. Il est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur pédagogique régional de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :

– de professeurs appartenant à l'enseignement public, dont un enseignant-chercheur, et, s'il y a lieu, de professeurs appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage, les professeurs appartenant à l'enseignement public devant représenter la majorité des personnels enseignants ;

– de membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.

Si cette parité n'est pas atteinte en raison de l'absence d'un ou de plusieurs de ses membres, le jury pourra néanmoins délibérer valablement.

Le jury ainsi constitué pourra s'adjoindre une ou deux personnes qualifiées étrangères ayant participé à la formation dont il proposera la nomination au recteur.

Si le nombre des candidats ayant composé dans l'académie ou le groupement d'académies constitué pour organiser l'examen le justifie, le recteur peut constituer plusieurs jurys. Dans ce cas, la présidence de ces jurys peut être assurée par la même personne. Des professeurs ou des membres de la profession peuvent participer à plusieurs jurys.

*Art. 34.* – Le diplôme du brevet de technicien supérieur est délivré par le recteur sur proposition du jury.

#### Titre V - Dispositions transitoires

*Art. 35.* – Les dispositions du décret n° 86-496 du 14 mars 1986 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur sont abrogées à compter du 1er septembre 1996, sous réserve des dispositions des articles 36 et 37 ci-dessous.

*Art. 36 (modifié par le décret n° 96-778 du 4 septembre 1996).* – Les dispositions du présent décret s'appliquent à l'ensemble des spécialités de brevet de technicien supérieur à compter du 1er septembre 1996, sous réserve des dispositions de l'article 37 ci-dessous.

*Art. 37 (modifié par les décrets n°s 96-195 du 8 mars 1996 et 96-778 du 4 septembre 1996).* – Les dispositions des articles 15 à 17, 18 (dernier alinéa), 22 à 26, 28 du présent décret entrent en vigueur :

À compter de la session 1998 pour les spécialités de brevet de technicien supérieur créées ou renouvelées au 1er septembre 1996 ainsi que pour les spécialités de brevet de technicien supérieur dont le référentiel de certification, organisé en unités, sera mis en œuvre à la rentrée 1997 ;

À compter de la session 1999 pour les spécialités de brevet de technicien supérieur créées ou renouvelées et mises en œuvre à la rentrée 1997. Toutefois, les candidats engagés dans des formations correspondant à ces spécialités et dont la durée de formation aura été aménagée passeront l'examen conformément aux dispositions du présent décret, à la session 1998 ;

À compter de la session 2000 pour les spécialités de brevet de technicien supérieur dont la durée du cycle de formation peut être modifiée conformément au second alinéa de l'article 8 du présent décret, et qui seront créées ou renouvelées et mises en œuvre à la rentrée 1997.

Art. 38 – Le ministre de l'Éducation nationale et le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

## NOTATION AUX BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR, BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ET B.P.

*Arrêté du 24 juillet 1997*

Vu D. n° 95-663 du 9-5-1995 mod. ; D. n° 95-664 du 9-5-1995 mod. ; D. n° 95-665 du 9-5-1995 mod. ; Avis du CNESER du 21-5-1997 ; Avis du CSE du 29-5-1997.

*Art. 1.* - La note à une unité des examens du brevet de technicien supérieur, du baccalauréat professionnel et du brevet professionnel est exprimée de zéro à vingt en points entiers ou en demi-points.

*Art. 2.* - L'arrêté du 9 avril 1991 relatif à la fixation de la note dans les épreuves des examens des brevets de technicien supérieur est abrogé à l'issue de la session 1997 sous réserve des dispositions de l'article 3 ci-dessous.

*Art. 3.* - Le présent arrêté entre en vigueur :

– À compter de la session de 1998 pour les spécialités de brevet de technicien supérieur, de baccalauréat professionnel et de brevet professionnel rendues conformes aux décrets du 9 mai 1995 susvisés, au 1er septembre 1997 ;

– À compter de la session de 1999 pour les spécialités de brevet de technicien supérieur, de baccalauréat professionnel et de brevet professionnel créées ou renouvelées et mises en œuvre à compter du 1er septembre 1997 ainsi que pour les spécialités de brevet de technicien supérieur, de baccalauréat professionnel et de brevet professionnel rendues conformes aux décrets du 9 mai 1995 susvisés, au 1er septembre 1998.

*Art. 4.* - Le directeur des lycées et collèges et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

**BREVET DE  
TECHNICIEN  
SUPÉRIEUR**

**HÔTELLERIE - RESTAURATION**

## TEXTES OFFICIELS RELATIFS AU B.T.S. HÔTELLERIE - RESTAURATION

---

### **Arrêté du 30 mars 1989**

fixant le programme de français  
*B.O. n° 21 du 25 mai 1989*

### **Arrêté du 3 septembre 1997**

portant création et fixant les conditions de délivrance  
*B.O. hors série n° 12 du 30 octobre 1997*  
*Volume 6*

### **Arrêté du 4 mai 2001**

portant modification de l'annexe I de l'arrêté du 3 septembre 1997  
concernant le programme d'économie générale,  
économie d'entreprise et gestion des ressources  
humaines et droit  
*B.O. n° 23 du 7 juin 2001*

## DÉFINITION ET CONDITIONS DE DÉLIVRANCE

---

Arrêté du 3 septembre 1997  
(Éducation nationale ; Bureau DLC BZ)  
Vu D. n° 95-665 du 9-5-1995 mod. ;  
A. 9-5-1995, A. 9-5-1995, avis com. profess. consult. ;  
avis C.N.E.S.E.R. ; avis C.S.E. du 29 mai 1997

*Article premier.* – La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Le brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration comporte deux options, option A : Mercatique et gestion hôtelière, option B : Art culinaire, art de la table et du service.

*Art. 2.* – Les unités constitutives du référentiel de certification du brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration sont définies en annexe I au présent arrêté.

*Art. 3.* – La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration comporte des stages en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées en annexe II au présent arrêté.

*Art. 4.* – En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III au présent arrêté.

*Art. 5.* – Le règlement d'examen est fixé en annexe IV au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe V au présent arrêté.

*Art. 6.* – Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'Éducation nationale.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

*Art. 7.* – Chaque candidat s’inscrit à l’examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles 16, 23, 24 et 25 du décret du 9 mai 1995 modifié susvisé.

Il précise également s’il souhaite subir l’épreuve facultative.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu’il souhaite subir à la session pour laquelle il s’inscrit.

Le brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration est délivré aux candidats ayant passé avec succès l’examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions du titre III du décret précité.

*Art. 8.* – Les candidats titulaires de l’une ou l’autre option du brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration peuvent se présenter à l’autre option à une session ultérieure sans avoir à justifier de conditions particulières.

Ces candidats ne passent que les épreuves spécifiques selon l’option postulée.

*Art. 9.* – Les candidats qui se sont présentés sans succès à l’une des options du brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration défini par l’arrêté du 19 août 1993 fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration peuvent se présenter à l’autre option à une session ultérieure sans avoir à justifier de conditions particulières.

Les candidats peuvent reporter le bénéfice des épreuves obtenues dans le cadre de ce brevet de technicien supérieur. Dans ce cas, ils présentent, d’une part, les épreuves pour lesquelles ils n’ont pas obtenu une note égale ou supérieure à 10 sur 20 et, d’autre part, les épreuves spécifiques de l’option postulée.

*Art. 10.* – Les correspondances entre les épreuves de l’examen organisées conformément à l’arrêté du 19 août 1993 précité et les épreuves de l’examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux épreuves de l’examen subi selon les dispositions de l’arrêté du 19 août 1993 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l’alinéa précédent est reportée dans le cadre de l’examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l’article 17 du décret précité et à compter de la date d’obtention de ce résultat.

*Art. 11.* – La première session du brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 1998.

La dernière session du brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 19 août 1993 portant définition du brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration et fixant les modalités de la formation sanctionnée par ce diplôme et de l'arrêté du 19 août 1993 fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur Hôtellerie-restauration aura lieu en 1997. À l'issue de cette session, les arrêtés du 19 août 1993 précités sont abrogés.

*Art. 12.* – Le directeur des lycées et collèges et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

## ANNEXE I

### RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

(arrêté du 3 septembre 1997)

L'hôtellerie-restauration, au sens large du terme, regroupe l'ensemble des activités qui répondent aux besoins de la clientèle dans les domaines de l'accueil, des services d'hébergement et de nourriture, ainsi que dans celui de toutes les prestations qui s'y greffent. Ces activités correspondent à un très large éventail d'entreprises qui va :

- de l'hôtel ou restaurant traditionnel jusqu'à l'organisme à caractère social : hôpital, maison de retraite, restaurant de collectivité ;
- d'un type de production artisanal (« grande cuisine ») jusqu'à une organisation de type industriel (restauration aérienne et ferroviaire par exemple).

Ces activités ont cependant de nombreux points communs :

- leur finalité humaine ;
- le fait de reposer sur un travail d'équipe, d'évoluer dans un climat de « service », de courtoisie, de disponibilité et d'appréciation subjective.

Pour ces raisons, l'activité hôtelière repose non seulement sur des compétences techniques, mais aussi sur la qualité de la personnalité : contacts humains, motivations, capacités à s'intégrer au groupe et à l'animer.

Dans ces domaines d'activités il existe, entre les cadres supérieurs et le personnel technique de base, des besoins en personnel d'encadrement moyen (dit de maîtrise ou de supervision) dont le rôle est :

- d'assurer la responsabilité du service vis-à-vis de la clientèle et de la direction ;
- d'exercer son talent et son sens commercial en s'efforçant d'attirer, de retenir et de développer la clientèle ;
- d'organiser, de diriger, contrôler, former et d'animer l'équipe ou la brigade ;
- de prendre toutes décisions tactiques en application des décisions stratégiques communiquées par la direction.

Le référentiel d'activités de ce type de personnel est analysé ci-après.

## I - DÉFINITION

Le titulaire du B.T.S. Hôtellerie-restauration :

- organise, pilote, anime et peut aussi concevoir un système de production et de distribution de biens et services ; il participe à leur production et à leur distribution ;
- élabore, analyse et exploite des données du système d'information ;
- conçoit, réalise et contrôle la communication externe et la commercialisation.

## II - CONTEXTE PROFESSIONNEL

### 1) Secteurs d'activités

Le titulaire du B.T.S. Hôtellerie-restauration exerce son activité :

- dans des organisations productives de biens et services hôteliers à vocation commerciale ou sociale ;
- dans des organisations productives d'agro-alimentaires et des entreprises de services connexes à l'industrie hôtelière.

Ces activités s'exercent dans un contexte d'ouverture internationale.

### 2) Emplois concernés

Le titulaire du B.T.S. Hôtellerie-restauration peut occuper un poste évolutif d'encadrement dans les services opérationnels ou fonctionnels. Il peut aussi créer sa propre entreprise.

## III - DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le titulaire du B.T.S. Hôtellerie-restauration :

- est polycompétent et autonome dans les organisations faiblement structurées ;
- est spécialisé dans un service opérationnel ou fonctionnel dans les organisations fortement structurées.

Les capacités et compétences, identifiées dans ce référentiel, peuvent s'ordonner autour de cinq fonctions principales que le titulaire du brevet de technicien supérieur doit être capable d'assumer dans le cadre de ses activités professionnelles.

N.B. : La fonction *conception et organisation*, d'une part, et la fonction *encadrement*, d'autre part, sont des fonctions transversales. Elles ne seront donc pas « déclinées » en sous-fonctions.

## FONCTIONS

- CONCEPTION ET ORGANISATION
- ENCADREMENT
- PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES
- COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES
- GESTION DE L'ENTREPRISE

## ANALYSE PAR SOUS-FONCTIONS

### 1. Production de biens et de services

- 1.1 Conception, organisation et maintenance des systèmes de production
- 1.2 Approvisionnements
- 1.3 Production culinaire
- 1.4 Production de service « restauration »
- 1.5 Production de service « hébergement »

### 2. Commercialisation de biens et de services

- 2.1 Étude et recherche
- 2.2 Action commerciale
- 2.3 Gestion commerciale
- 2.4 Communication externe

### 3. Gestion de l'entreprise

- 3.1 Gestion des ressources humaines
- 3.2 Gestion comptable et financière
- 3.3 Gestion commerciale
- 3.4 Gestion administrative

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b></p> <p style="text-align: center;">FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;"><b>Sous-fonction 1.1 : conception, organisation et maintenance des systèmes de production</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : participer à la conception d'une unité de restauration, d'hébergement</li><li>– Tâche 2 : prévoir les implantations, les équipements nécessaires et les procédures en fonction de l'organisation retenue</li><li>– Tâche 3 : assurer le suivi de la réalisation</li><li>– Tâche 4 : veiller à la maintenance des locaux et des matériels</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Réglementations en vigueur</li><li>– Documentations et manuels techniques</li><li>– Catalogues fournisseurs, etc.</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>En liaison avec le maître d'œuvre, le concepteur, les équipementiers, etc.</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Conformité au cahier des charges</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b></p> <p style="text-align: center;">FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;"><b>Sous-fonction 1.2 : approvisionnements</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : définir les besoins en produits et fournitures diverses</li><li>– Tâche 2 : rechercher et choisir les fournisseurs</li><li>– Tâche 3 : déclencher la commande et en assurer le suivi</li><li>– Tâche 4 : contrôler la livraison</li><li>– Tâche 5 : gérer les stocks</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Fiches techniques</li><li>– Documentation fournisseurs</li><li>– État des stocks, etc.</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Dans les structures importantes, en liaison avec le service achat, le responsable nourriture et boissons, les chefs de service et en collaboration avec le gestionnaire</p> <p>Autonomie plus large dans les structures plus souples</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Fourniture des produits juste à temps au meilleur coût</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b> FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES <b>Sous-fonction 1.3 : production culinaire</b> <b>1.3.1 : Mettre au point des produits</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : élaborer des recettes spécifiques</li><li>– Tâche 2 : construire des propositions de prestations</li><li>– Tâche 3 : établir des coûts prévisionnels</li><li>– Tâche 4 : prévoir la distribution en liaison avec les autres services</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Enquêtes « attentes clients ».</li><li>– Fiches techniques</li><li>– Mercuriales</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie complète</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Productions conformes aux attentes des clients et respectant les contraintes de l'entreprise</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b></p> <p style="text-align: center;">FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;"><b>Sous-fonction 1.3 : production culinaire</b></p> <p style="text-align: center;"><b>1.3.2 : conduire la production</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : établir un plan de fabrication</li><li>– Tâche 2 : répartir les tâches</li><li>– Tâche 3 : assurer la fabrication</li><li>– Tâche 4 : animer, motiver et former l'équipe de production</li><li>– Tâche 5 : optimiser les moyens de production</li><li>– Tâche 6 : coordonner les opérations de production et de distribution</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Plan alimentaire</li><li>– Gammes d'assortiments</li><li>– Liste matériels</li><li>– Plannings de service</li><li>– Grilles horaires</li><li>– Matériels de préparation, cuisson, stockage, distribution</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>En grande unité, sous la responsabilité du chef de production</p> <p>Ailleurs, en autonomie complète</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Prestations conformes aux contraintes professionnelles obtenues au moindre coût</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b> FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES <b>Sous-fonction 1.3 : production culinaire</b> <b>1.3.3 : évaluer les résultats</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : apprécier la qualité et la conformité des réalisations</li><li>– Tâche 2 : corriger les non-conformités</li><li>– Tâche 3 : analyser les écarts sur production</li><li>– Tâche 4 : conduire des plans d'action qualité incluant la formation du personnel</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Fiches d'analyse sensorielle</li><li>– Standards de production</li><li>– Coûts de production et coûts d'achats</li><li>– Bilan d'audits de qualité</li><li>– Plan de formation</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Dans une forte structure hiérarchisée : en liaison avec le chef de production</p> <p>Dans les autres structures : autonomie totale</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Maintien permanent des standards et recherche de la qualité totale</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b></p> <p style="text-align: center;">FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES <b>Sous-fonction : 1.4 production de service « restauration »</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : concevoir et élaborer les prestations</li><li>– Tâche 2 : choisir les méthodes de services</li><li>– Tâche 3 : organiser le service, l'assurer, le contrôler et l'évaluer</li><li>– Tâche 4 : facturer et encaisser</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Enquêtes « attentes clients »</li><li>– Manuel de procédures internes</li><li>– Fiches de poste</li><li>– Documentation technique, etc.</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon le statut et/ou la structure du service et/ou de l'établissement</p> <p>A sous ses ordres du personnel d'exécution qu'il peut être amené à remplacer</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Satisfaction, fidélisation et développement de la clientèle</p> <p>Développement de l'image de marque de l'entreprise</p> <p>Évolution favorable des CA et des résultats d'activités</p> <p>Stabilité du personnel</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b></p> <p style="text-align: center;">FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES <b>Sous-fonction : 1.5 production de service « hébergement »</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : organiser, exécuter et contrôler les tâches et activités des différents services</li><li>– Tâche 2 : organiser et contrôler le service des étages</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Manuel de procédures</li><li>– Fiches de poste</li><li>– Fichier clients</li><li>– Documentation technique, etc.</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie totale dans le cadre des relations avec le client Autonomie variable dans les négociations de vente lorsqu'il faut faire appel à une décision de la direction</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Satisfaction, fidélisation et développement de la clientèle Développement de l'image de marque de l'entreprise Évolution favorable des CA et des résultats d'activités Stabilité du personnel</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b></p> <p style="text-align: center;">FONCTION 2 : COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;"><b>Sous-fonction 2.1 : étude et recherche</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : étudier l'environnement et la concurrence de l'entreprise</li><li>– Tâche 2 : analyser le marché</li><li>– Tâche 3 : définir le produit</li><li>– Tâche 4 : choisir les circuits de commercialisation</li><li>– Tâche 5 : déterminer le prix</li><li>– Tâche 6 : définir la campagne promotionnelle et publicitaire</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Données statistiques</li><li>– Résultats d'enquêtes et de sondages</li><li>– Outils de traitement de l'information, etc.</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon l'objet de l'étude, la taille du marché, du produit et de son statut</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Aide à la prise de décision</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b></p> <p style="text-align: center;">FONCTION 2 : COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;"><b>Sous-fonction 2.2 : action commerciale</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : participer à la stratégie commerciale</li><li>– Tâche 2 : prospector les clients et partenaires</li><li>– Tâche 3 : négocier à l'achat</li><li>– Tâche 4 : négocier à la vente</li><li>– Tâche 5 : animer une équipe</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Une situation de marché</li><li>– Des informations sur l'entreprise et sur les produits</li><li>– Des outils et éléments de traitement de l'information</li><li>– Des fichiers fournisseurs et clients</li><li>– Des contrats de partenariat</li><li>– Des renseignements comptables et statistiques internes</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon l'entreprise et l'objet de l'action</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Satisfaction, fidélisation et développement de la clientèle Développement de l'image de marque de l'entreprise Évolution favorable des CA et des résultats</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b></p> <p style="text-align: center;">FONCTION 2 : COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;"><b>Sous-fonction 2.3 : gestion commerciale</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <p>– Tâche 1 : administrer les achats et les ventes</p> <p>– Tâche 2 : gérer les moyens humains, matériels et financiers</p>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Des fichiers produits, fournisseurs</li><li>– Des éléments de contrats</li><li>– Des états de stocks</li><li>– Des outils de traitement de l'information</li><li>– Des fichiers produits, clients</li><li>– Une information sur le marché des équipements et des matériels</li><li>– Des descriptions des fonctions</li><li>– Des profils de postes</li><li>– Des profils de candidats</li><li>– Des programmes de formation</li><li>– Des informations comptables et financières</li><li>– Des informations sur les conditions de financement</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon la taille de l'entreprise et son statut et selon la nature du problème</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Optimisation des moyens humains, matériels et financiers</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b></p> <p style="text-align: center;">FONCTION 2 : COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES <b>Sous-fonction 2.4 : communication externe</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <p>– Tâche 1 : animer un point de vente – Tâche 2 : animer des actions de promotion commerciales et publicitaires</p>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les résultats des études réalisées sur le marché et la concurrence</li><li>- Les informations sur l'audience et les tarifs des médias et supports publicitaires</li><li>- Les contraintes diverses : budget, calendriers, ressources humaines et matérielles disponibles</li><li>- Les résultats d'un point de vente en termes de CA, marge, rotation</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon la taille de l'entreprise et son statut et selon la nature du problème</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Créer, consolider et développer l'image de marque de l'entreprise</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p><b>FONCTION</b></p> <p>FONCTION 3 : GESTION DE L'ENTREPRISE</p> <p><b>Sous-fonction 3.1 : gestion des ressources humaines</b></p>
<p><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tâche 1 : élaborer une politique de l'emploi</li> <li>– Tâche 2 : gérer le budget affecté à la fonction personnel</li> <li>– Tâche 3 : administrer le personnel (recrutement, accueil et intégration, suivi des effectifs et des carrières, rémunérations, etc.)</li> <li>– Tâche 4 : informer, communiquer et former</li> </ul>
<p><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilisation des techniques et procédures écrites, orales et audiovisuelles en matière d'information et de communication</li> <li>– Procédures de gestion et d'administration du personnel : coûts salariaux, investissements en recrutement et formation</li> <li>– Logiciels spécialisés</li> </ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>L'autonomie et la responsabilité sont variables selon l'importance de l'entreprise</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Qualité du climat social</p> <p>Efficacité et productivité accrues</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p><b>FONCTION</b></p> <p>FONCTION 3 : GESTION DE L'ENTREPRISE</p> <p><b>Sous-fonction 3.2 : gestion comptable et financière</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tâche 1 : participer à la mise en place de systèmes d'information comptables et financiers</li> <li>– Tâche 2 : réaliser des budgets d'exploitation</li> <li>– Tâche 3 : participer à l'évaluation des besoins en investissement et en financement et, au choix, des modes de financement en relation avec les partenaires financiers</li> <li>– Tâche 4 : gérer et procéder au contrôle financier du cycle d'exploitation</li> <li>– Tâche 5 : réaliser des prévisions financières et de trésorerie</li> </ul>
<p><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réglementation commerciale, fiscale et sociale</li> <li>– Normes professionnelles : ratios de gestion, coûts d'investissements</li> <li>– Procédures de gestion des chaînes</li> <li>– Outil informatique</li> </ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>L'autonomie et la responsabilité sont variables selon l'importance et l'organisation de l'entreprise</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Maîtriser la gestion comptable et financière d'une entreprise hôtelière indépendante, le contrôle de l'exploitation d'une unité de chaîne ou d'un service opérationnel</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b> FONCTION 3 : GESTION DE L'ENTREPRISE <b>Sous-fonction 3.3 : gestion commerciale</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : participer à la stratégie commerciale</li><li>– Tâche 2 : prospector les clients et partenaires</li><li>– Tâche 3 : négocier à l'achat</li><li>– Tâche 4 : négocier à la vente</li><li>– Tâche 5 : animer une équipe</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Une situation de marché</li><li>– Des informations sur l'entreprise et sur les produits</li><li>– Des outils et éléments de traitement de l'information</li><li>– Des fichiers fournisseurs et clients</li><li>– Des contrats de partenariat</li><li>– Des renseignements comptables et statistiques internes</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon l'entreprise et l'objet de l'action</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Satisfaction, fidélisation et développement de la clientèle Développement de l'image de marque de l'entreprise Évolution favorable des CA et des résultats</p>

## TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;"><b>FONCTION</b> FONCTION 3 : GESTION DE L'ENTREPRISE <b>Sous-fonction 3.4 : gestion administrative</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>TÂCHES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Tâche 1 : participer à la mise en place et au suivi de l'organisation administrative</li><li>– Tâche 2 : déterminer le besoin d'information, gérer la documentation et les circuits des documents</li><li>– Tâche 3 : réaliser les supports de communication interne et externe de l'entreprise</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'EXERCICE</b></p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Représentations de circuits de documents</li><li>– Documents en usage dans la profession</li><li>– Informatique, bureautique et télématique</li></ul>
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Variable selon l'importance et l'organisation de l'entreprise</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Qualité de l'information Optimisation de la circulation de l'information</p>

# RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

## INTRODUCTION

Le nouveau contexte des activités d'hôtellerie-restauration lié aux évolutions économiques, sociologiques, technologiques, à l'accroissement de la compétitivité, aux flux mondiaux touristiques et hôteliers, à l'existence de consommateurs de services plus avertis et exigeants requiert des professionnels très qualifiés, aptes à maîtriser toutes les dimensions du secteur, à assumer des responsabilités étendues, à s'adapter aux évolutions.

Le technicien supérieur est un généraliste possédant une culture élargie et un spécialiste ayant acquis une technicité accrue et une polycompétence qu'il est appelé à exercer dans des entreprises très diversifiées.

La réussite dans l'exercice des fonctions implique que ce technicien supérieur ait particulièrement développé sa capacité à produire des biens et services, à communiquer, à négocier, à gérer ; qu'il soit organisé, qu'il ait le sens des initiatives et des responsabilités.

Ainsi, le titulaire du BTS Hôtellerie-restauration :

- organise, pilote, anime et peut aussi concevoir un système de production et de distribution de biens et de services ; il participe à leur production et à leur distribution ;
- élabore, analyse et exploite les données du système d'information ;
- conçoit, réalise et contrôle la communication externe et la commercialisation.

Au-delà des aptitudes pré-requises que la formation enrichit (curiosité, ouverture d'esprit, empathie, courtoisie, maîtrise de soi, force de conviction, adaptabilité, etc.), celle-ci vise à faire acquérir :

1. une culture juridique-économique-linguistique ;
2. des savoirs et savoir-faire spécifiques en mercatique et gestion ;
3. une connaissance approfondie des techniques professionnelles ;
4. des compétences informatiques appliquées.

Les CAPACITÉS ET COMPÉTENCES identifiées dans le référentiel relèvent de trois FONCTIONS que le titulaire de ce brevet de technicien supérieur doit être capable d'assumer dans le cadre de son activité professionnelle :

1. Production de biens et de services
2. Commercialisation de biens et de services

### 3. Gestion de l'entreprise

Selon le choix du candidat, deux options sont retenues :

- l'une plus orientée vers la mercatique et la gestion hôtelière au sens large ;
- l'autre davantage orientée vers l'art culinaire et les arts de la table et du service.

À l'intérieur de ces fonctions, les capacités mises en œuvre et les compétences correspondantes sont regroupées autour de PÔLES.

L'acquisition de ces compétences implique la mobilisation de SAVOIRS relevant de CHAMPS différents.

## CAPACITÉS ET COMPÉTENCES

PÔLES DE COMPÉTENCES	CHAMPS DE SAVOIRS
<p style="text-align: center;"><b>1. FONCTION PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES</b></p>	
<p><b>1.1 Conception, organisation et maintenance de systèmes de production</b></p> <p>1.1.1 Participer à la conception d'une unité de restauration, d'hébergement</p> <p>1.1.2 Prévoir les implantations, les équipements nécessaires et les procédures en fonction de l'organisation retenue</p> <p>1.1.3 Assurer le suivi de la réalisation</p> <p>1.1.4 Veiller à la maintenance des locaux et des matériels</p> <p><b>1.2 Approvisionnements</b></p> <p>1.2.1 Définir les besoins en produits et fournitures diverses</p> <p>1.2.2 Rechercher et choisir les fournisseurs</p> <p>1.2.3 Déclencher la commande et en assurer le suivi</p> <p>1.2.4 Contrôler la livraison</p> <p>1.2.5 Gérer les stocks</p> <p><b>1.3 Production culinaire</b></p> <p>1.3.1 Mettre au point des produits</p> <p>1.3.1.1 Élaborer des recettes spécifiques</p> <p>1.3.1.2 Construire des propositions de prestations</p> <p>1.3.1.3 Établir des coûts prévisionnels</p> <p>1.3.1.4 Prévoir la distribution en liaison avec les autres services</p>	<p>– Techniques professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Génie culinaire</li> <li>• Restauration et connaissance des boissons</li> <li>• Hébergement et communication professionnelle</li> </ul> <p>– Ingénierie et maintenance</p> <p>– Sciences appliquées à l'hôtellerie et à la restauration</p> <p>– Mise en œuvre de l'outil informatique</p>

<p>1.3.2 Conduire la production</p> <p>1.3.2.1 Établir un plan de fabrication</p> <p>1.3.2.2 Répartir les tâches</p> <p>1.3.2.3 Assurer la fabrication</p> <p>1.3.2.4 Animer, motiver et former l'équipe de production</p> <p>1.3.2.5 Optimiser les moyens de production</p> <p>1.3.2.6 Coordonner les opérations de production et de distribution</p> <p>1.3.3 Évaluer les résultats</p> <p>1.3.3.1 Apprécier la qualité et la conformité des réalisations</p> <p>1.3.3.2 Corriger les non-conformités</p> <p>1.3.3.3 Analyser les écarts sur production</p> <p>1.3.3.4 Conduire des plans d'action qualité incluant la formation du personnel</p> <p><b>1.4 Production de service « restauration »</b></p> <p>1.4.1 Concevoir et élaborer les prestations</p> <p>1.4.2 Choisir les méthodes de services</p> <p>1.4.3 Organiser le service, l'assurer, le contrôler et l'évaluer</p> <p>1.4.4 Facturer et encaisser</p> <p><i>1.5 Production de service « hébergement »</i></p> <p>1.5.1 Organiser, exécuter et contrôler les tâches et activités des différents services</p> <p>1.5.2 Organiser et contrôler le service des étages</p>	
--	--

<b>2. FONCTION COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES</b>	
<p><b>2.1 Étude et recherche</b></p> <p>2.1.1 Étudier l'environnement et la concurrence de l'entreprise</p> <p>2.1.2 Analyser le marché</p> <p>2.1.3 Définir le produit</p> <p>2.1.4 Choisir les circuits de commercialisation</p> <p>2.1.5 Déterminer le prix</p> <p>2.1.6 Définir la campagne promotionnelle et publicitaire</p> <p><b>2.2 Action commerciale</b></p> <p>2.2.1 Participer à la stratégie commerciale</p> <p>2.2.2 Prospecter les clients et partenaires</p> <p>2.2.3 Négocier à l'achat</p> <p>2.2.4 Négocier à la vente</p> <p>2.2.5 Animer une équipe</p> <p><b>2.3 Gestion commerciale</b></p> <p>2.3.1 Administrer les achats et les ventes</p> <p>2.3.2 Gérer les moyens humains, matériels et financiers</p> <p><b>2.4 Communication externe</b></p> <p>2.4.1 Animer un point de vente</p> <p>2.4.2 Animer des actions de promotion commerciales et publicitaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Environnement économique et juridique</li> <li>– Mercatique et travaux d'application</li> <li>– Langues vivantes étrangères</li> <li>– Gestion comptable et fiscale et travaux d'application</li> <li>– Mise en œuvre de l'outil informatique</li> <li>– Gestion des ressources humaines</li> </ul>
<b>3. GESTION DE L'ENTREPRISE</b>	
<p><b>3.1 Gestion des ressources humaines</b></p> <p>3.1.1 Élaborer une politique de l'emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Environnement économique et juridique</li> <li>– Gestion comptable, financière et fiscale</li> </ul>

<p>3.1.2 Gérer le budget affecté à la fonction personnel</p> <p>3.1.3 Administrer le personnel (recrutement, accueil et intégration, suivi des effectifs et des carrières, rémunérations...)</p> <p>3.1.4 Informer, communiquer et former</p> <p><b>3.2 Gestion comptable et financière</b></p> <p>3.2.1 Participer à la mise en place de systèmes d'information comptables et financiers</p> <p>3.2.2 Réaliser des budgets d'exploitation</p> <p>3.2.3 Participer à l'évaluation des besoins en investissement et en financement et, au choix, des modes de financement en relation avec les partenaires financiers</p> <p>3.2.4 Gérer et procéder au contrôle financier du cycle d'exploitation</p> <p>3.2.5 Réaliser des prévisions financières et de trésorerie</p> <p><b>3.3 Gestion commerciale</b></p> <p>3.3.1 Participer à la stratégie commerciale</p> <p>3.3.2 Prospecter les clients et partenaires</p> <p>3.3.3 Négocier à l'achat</p> <p>3.3.4 Négocier à la vente</p> <p>3.3.5 Animer une équipe</p> <p><b>3.4 Gestion administrative</b></p> <p>3.4.1 Participer à la mise en place et au suivi de l'organisation administrative</p> <p>3.4.2 Déterminer le besoin d'information, gérer la documentation et les circuits des documents</p> <p>3.4.3 Réaliser les supports de communication interne et externe de l'entreprise</p>	<p>Économie d'entreprise et gestion des ressources humaines</p> <p>– Mise en œuvre de l'outil informatique</p>
---	--

## APPROFONDISSEMENT OPTIONNEL

PÔLES DE COMPÉTENCES	CHAMPS DE SAVOIRS
<b>1. MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE</b>	
1.1 Étudier, rechercher, analyser les composantes du marché 1.2 Participer à l'élaboration d'une stratégie commerciale 1.3 Négocier les achats et les ventes 1.4 Gérer les ressources humaines 1.5 Participer à la gestion financière 1.6 Animer une équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mercatique et travaux d'application</li> <li>– Gestion comptable, financière et fiscale et travaux d'application</li> <li>– Langues vivantes étrangères</li> <li>– Gestion des ressources humaines</li> <li>– Utilisation de l'outil informatique</li> </ul>
<b>2. ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE ET DU SERVICE</b>	
2.1 Maîtriser la conception, l'organisation et la maintenance des systèmes de production et de service 2.2 Prendre en charge la gestion des approvisionnements et des stocks 2.3 Élaborer et réaliser des recettes spécifiques et des prestations de service 2.4 Diriger une production de biens et de services 2.5 Évaluer les résultats et proposer des remédiations 2.6 Animer une équipe de production ou de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Techniques professionnelles :                Génie culinaire                Restauration et connaissance des boissons                Hébergement et communication professionnelle</li> <li>– Ingénierie et maintenance</li> <li>– Sciences appliquées</li> <li>– Gestion des ressources humaines</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIÉS

### FRANÇAIS

*(Arrêté du 30 mars 1989)*

#### **Objectifs et contenus**

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

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

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

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

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

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

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

## Capacités et techniques

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPACITÉ A

### Communiquer oralement

#### *Compétences caractéristiques*

Être capable de :

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

#### *Situations possibles*

Auditoire familial ou non

#### **1. Avec ou sans support présent :**

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

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

1.9. débat

**2. Avec support présent :**

2.1. commentaire d'images isolées ou en suite

2.2. commentaire de documents non textuels (organigramme, tableau de statistiques, schéma, graphique, diagramme, etc.)

2.3. revue de presse

2.4. rapport

2.5. présentation et soutenance d'un dossier

**3. Sans support présent :**

3.1. compte rendu d'un événement dans l'entreprise, d'une visite de chantier, d'une réunion, d'un spectacle

3.2. prise de parole, discussion

3.3. jeu de rôles, simulation d'entretien

***Critères d'évaluation***

**1. Adaptation à la situation :**

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

**2. Adaptation au destinataire :**

2.1. choix des moyens d'expression appropriés (images, exemples, répétitions volontaires, usage du métalangage, formules de relations sociales, etc.)

2.2. prise en compte du discours et de l'attitude de l'interlocuteur (écouter, saisir les nuances, reformuler, s'adapter).

**3. Organisation du message :**

3.1. unité de sens (en rapport direct avec le sujet et la situation)

3.2. structure interne (déroulement chronologique, articulation logique, progression appropriée à l'objectif visé)

**4. Contenu du message :**

4.1. intelligibilité du message

4.2. précision des idées

4.3. pertinence des exemples

4.4. valeur de l'argumentation

4.5. netteté de la conclusion

## TECHNIQUE ζ

### La langue orale

#### **Compétences caractéristiques**

Être capable de :

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

#### **Situations possibles**

##### **1. Les mêmes que pour la capacité A.**

##### **2. Certains exercices spécifiques pour apprendre à :**

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

#### **Critères d'évaluation**

##### **1. Présence**

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

##### **2. Langue**

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

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

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

## CAPACITÉ B

### S'informer - se documenter

#### *Compétences caractéristiques*

Être capable de :

#### **1. Rechercher, c'est-à-dire :**

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

#### **2. Trier et traiter, c'est-à-dire :**

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

#### *Situations possibles*

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

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

### ***Critères d'évaluation***

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

## **CAPACITÉ C**

### **Appréhender un message**

#### ***Compétences caractéristiques***

Être capable de :

#### **1. S'interroger pour :**

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

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

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

#### ***Situations possibles***

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

### ***Critères d'évaluation***

Selon les situations :

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

## **CAPACITÉ D**

### **Réaliser un message**

#### ***Compétences caractéristiques***

Être capable de :

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

### ***Situations possibles***

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

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

### ***Critères d'évaluation***

#### **1. En toute situation :**

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

#### **2. Selon les situations :**

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

## CAPACITÉ E

### Apprécier un message ou une situation

#### *Compétences caractéristiques*

Être capable de :

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

#### *Situations possibles*

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

#### *Critères d'évaluation*

##### **1. En toute situation :**

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

##### **2. En situation d'auto-évaluation :**

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

## TECHNIQUE B

### La langue à l'écrit

#### *Compétences caractéristiques*

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

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

**Situations possibles**

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

**Critères d'évaluation (\*\*)**

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

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

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

(B.O. n° 21, 25 mai 1989)

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

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

## LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES

**Langue vivante étrangère A**

**Langue vivante étrangère B**

**Langue vivante étrangère C (facultatif)**

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

Une note de service pourra ultérieurement enrichir cette liste.

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

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

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

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

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

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

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

**ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE**

**– ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET TOURISTIQUE**

**– DROIT**

**– ÉCONOMIE D'ENTREPRISE**

**Annexe de l'arrêté du 4 mai 2001**

# Annexe

## RÉFÉRENTIEL D'ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET TOURISTIQUE

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

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

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

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

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

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

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

### APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

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

### CHAMP NOTIONNEL

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

##### Les fondements de la connaissance économique

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

## Les fonctions économiques

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

## Référentiel première année du BTS hôtellerie-restauration

### I - Rappels sur les fondements de la connaissance économique

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

## II - Le financement de l'économie

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

## III - La régulation

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

## IV - Les relations économiques internationales

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

## V - L'économie mondiale

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

## Économie générale et touristique - deuxième année

### I - Circuit économique et activité touristique

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

## II - Le marché touristique et ses déterminants

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

### III - Les politiques de développement du secteur

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

## RÉFÉRENTIEL DE DROIT

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

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

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

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

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

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

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

## APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

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

## CHAMP NOTIONNEL

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

#### 1 - Le cadre juridique de l'activité économique

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

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

## 2 - L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux

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

## Référentiel de première année de BTS hôtellerie-restauration

### I - Le droit et l'activité économique

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

## II - L'entreprise hôtelière et l'activité commerciale

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

### III - Relations de travail dans l'entreprise hôtelière

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

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

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

## Programme de deuxième année

### IV - Les difficultés des entreprises hôtelières et de restauration

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

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

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

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

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

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

### RÉFÉRENTIEL D'ÉCONOMIE D'ENTREPRISE

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

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

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

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

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

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

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

### APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

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

## CHAMP NOTIONNEL

### I - L'entreprise, des approches complémentaires

#### I.1 La diversité des conceptions de l'entreprise

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

#### I.2 L'entreprise dans le système productif

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



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

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

#### III.1 L'évolution de la production

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

#### III.2 Les évolutions de l'organisation

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

#### III.3 Les fonctions financière, comptable et commerciale

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

#### III.4 Introduction à la gestion des ressources humaines

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

## Programme de deuxième année

### III.3 La gestion des ressources humaines

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

## IV - L'entreprise et sa démarche stratégique

### IV.1 L'approche systémique

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

### IV.2 La stratégie

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

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

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

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

## **TECHNIQUES ET MOYENS DE GESTION**

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

**– MERCATIQUE  
et TRAVAUX D'APPLICATION**

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

**PREMIÈRE ANNÉE**

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

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

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

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

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

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<p>Emprunts indivis</p> <p>Emprunts <i>in fine</i> La méthode MPM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Calculer, pour un taux donné, un taux équivalent et un taux proportionnel</li> <li>– Appliquer ces outils financiers aux choix d'investissement et de financement</li> <li>– Calculer une annuité constante</li> <li>– Dresser le tableau d'amortissement correspondant</li> <li>– Utiliser les différentes relations existant entre les éléments de ce tableau</li>   <li>– Résoudre un problème d'ordonnement à l'aide de la méthode des potentiels</li> </ul>

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

**DEUXIÈME ANNÉE  
OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## MERCATIQUE PREMIÈRE ANNÉE

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

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

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

## MERCATIQUE DEUXIÈME ANNÉE

### OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

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

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

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

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

## TRAVAUX D'APPLICATION

### 1 - OBJECTIFS

À partir d'une :

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

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

Cet enseignement vise à :

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

### 2 - MOYENS

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

Exemples :

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

Étude d'implantation

Actions de prospection

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

Mettre en œuvre une méthodologie d'étude du marché

Études de besoins, analyse d'un modèle de comportement

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

Exemples :

Utilisation de moyens audio-visuels

Recours aux simulations

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

Comptes rendus et rapports oraux

### **2.3. Concevoir et réaliser des opérations de mercatique directe**

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

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

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

Exemples :

Logiciels de gestion commerciale

Logiciels de dépouillement d'enquête

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

Logiciel de jeux d'entreprise

Télématique, télex, télécopie, etc.

## MERCATIQUE DEUXIÈME ANNÉE

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

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

**SCIENCES APPLIQUÉES**  
**PREMIÈRE ANNÉE**

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

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

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



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

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

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

## SCIENCES APPLIQUÉES DEUXIÈME ANNÉE

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

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

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

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

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

## **TECHNIQUES PROFESSIONNELLES**

**– GÉNIE CULINAIRE**

**– RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS**

**– HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION  
PROFESSIONNELLE**

## GÉNIE CULINAIRE PREMIÈRE ANNÉE

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

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

## GÉNIE CULINAIRE DEUXIÈME ANNÉE

### OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

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

## GÉNIE CULINAIRE DEUXIÈME ANNÉE

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

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

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

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

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

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

## RESTAURATION ET CONNAISSANCE DES BOISSONS

### PREMIÈRE ANNÉE

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

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

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

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

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

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

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

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

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<b>2. LES PRESTATIONS EN RESTAURATION</b>	
<p><b>2.1 Prise en compte de l'environnement juridique appliqué à la restauration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Obligations du vendeur</li> <li>– La responsabilité</li> <li>– Réglementation actuelle</li> <li>– Hygiène, santé publique</li> <li>– Sécurité</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Concevoir les prestations en fonction d'un environnement déterminé et argumenter les choix</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Concevoir, proposer des prestations en restauration</li> <li>– Respecter la législation appliquée aux produits alimentaires et aux boissons</li> </ul>
<b>3. EXPLOITATION DES POINTS DE VENTE</b>	
<p><b>3.1 Techniques de service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mets et boissons en fonction du type d'établissement et du niveau de la prestation</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Mettre en place, exploiter et assurer la maintenance du point de vente ou du service</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Appliquer des méthodes de service en fonction des impératifs donnés</li> </ul>
<b>4. SYSTÈME DE FACTURATION, CAISSE</b>	
<p><b>4.1 Paramétrage des modes de facturation</b></p> <p><b>4.2 Maîtrise des outils et techniques de facturation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Saisie sur systèmes : manuels, électroniques</li> <li>– Informatique : maîtrise de logiciels professionnels</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Facturer des prestations, encaisser, mettre à jour les documents de synthèse</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Facturer une prestation complexe</li> <li>– Contrôler une caisse</li> <li>– Rechercher une erreur</li> <li>– Compléter un tableau de bord</li> </ul>

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

CONNAISSANCES	ÊTRE CAPABLE DE
<b>6. LES SUPPORTS COMMERCIAUX EN RESTAURATION</b>	
<p><b>6.1 Étude des coûts et des supports</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fabrication</li> <li>– Entretien</li> </ul> <p><b>6.2 Étude sur les prix</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les principes d'Omnes</li> <li>– Les chiffres (psychologie)</li> </ul> <p><b>6.3 Internationalisation de la carte</b></p> <p><b>6.4 Étude du financement des supports</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Parrainage</li> <li>– Relation avec les imprimeurs</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Élaborer les supports commerciaux proposés à la clientèle et argumenter les choix</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Choisir une composition, des matériaux, un graphisme, des couleurs</li> <li>– Évaluer les coûts des supports</li> <li>– Choisir une fabrication, un imprimeur</li> <li>– Utiliser un logiciel de publication assistée par ordinateur</li> <li>– Mettre en place une carte des vins, de bar, des mets, plaquette de présentation de l'établissement</li> <li>– Évaluer, critiquer un support de vente, proposer des solutions, argumenter sur l'opportunité des modifications proposées</li> </ul>
<b>7. GESTION OPERATIONNELLE DES RESSOURCES HUMAINES</b>	
<p>Prise en compte des acquis de RSH</p> <p><b>7.1 Planification du travail en restauration</b></p> <p><b>7.2 Détermination des besoins en personnel et évaluation des coûts</b></p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Gérer, sur le site d'exploitation les ressources humaines</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prendre en compte les acquis de RSH et les appliquer</li> <li>– Évaluer les besoins en personnel</li> <li>– Chiffrer les coûts en personnel</li> <li>– Analyser les écarts sur le budget personnel et prendre des décisions</li> </ul>

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

## HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### PREMIÈRE ANNÉE

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

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

## HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### DEUXIÈME ANNÉE

#### OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

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

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

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

## HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### DEUXIÈME ANNÉE

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

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

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

## INGÉNIERIE ET MAINTENANCE

### PREMIÈRE ANNÉE

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

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

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

## INGÉNIERIE ET MAINTENANCE

### DEUXIÈME ANNÉE

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

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



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

## ENSEIGNEMENT FACULTATIF

### ACTIONS PROFESSIONNELLES APPLIQUÉES

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

Ces actions doivent être l'occasion :

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

Ces actions de partenariat peuvent porter, par exemple :

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

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

## UNITÉS CONSTITUTIVES

### UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

#### UNITÉ U1

##### *Épreuve E1* : Français

L'unité « français » englobe les compétences établies par l'arrêté du 30 mars 1989 « Objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de l'expression française pour les brevets de technicien supérieur » (BOEN n° 21 du 25 mai 1989).

#### UNITÉS U21 ET U22

##### *Épreuve E 2* : Communication en langue vivante étrangère A et B

Ces deux unités englobent l'ensemble des capacités et compétences incluses dans le référentiel.

Dans les unités de langue vivante étrangère, figurent trois axes fondamentaux :

1° Les objectifs essentiellement professionnels qui impliquent la maîtrise de la langue vivante étrangère en tant que langue véhiculaire ou non.

2° Les compétences fondamentales :

- compréhension orale d'informations à caractère professionnel ;
- expression orale : langue de communication, conversations de type simple au téléphone, etc.

3° Les connaissances :

- les bases linguistiques du programme des classes terminales ;
- la morpho-syntaxe de la langue utilisée dans les situations professionnelles ciblées :
- terminologie, lexique du domaine professionnel.

## UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

### Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Unités	Compétences <small>se reporter au RCDP pour identifier les compétences associées aux sous-fonctions et définies en termes de tâches</small>	Savoirs associés
<b>U3</b> <b>Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière</b>	2. Commercialiser des biens et des services 21. Conduire des actions d'étude et de recherche 22. Mener une action commerciale 3. Gérer l'entreprise 31. Gérer les ressources humaines 32. Assurer la gestion comptable et financière 33. Assurer la gestion commerciale 34. Assurer la gestion administrative	<p><a href="#">Environnement économique et juridique</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Économie générale et touristique</li> <li>– Économie d'entreprise et gestion des ressources humaines</li> <li>– Droit</li> </ul> <p><a href="#">Gestion comptable, financière et fiscale</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Présentation générale des techniques et moyens de gestion</li> <li>– Organisation administrative et informatique</li> <li>– Système d'information comptable</li> <li>– Système d'information gestion</li> <li>– Contrôle des opérations d'exploitation</li> <li>– Contrôle financier</li> <li>– Aspects économiques et financiers de la création d'entreprise</li> <li>– Autres outils de gestion</li> </ul> <p><a href="#">Mercatique</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Démarche mercatique</li> <li>– Connaissance des besoins et du marché</li> <li>– Variables mercatiques</li> <li>– Stratégie commerciale</li> <li>– Approche mercatique internationale</li> </ul> <p>Certains de ces savoirs sont liés à ceux acquis dans les enseignements professionnels.</p>
<b>U41</b> <b>Analyse de réalisations techniques</b>	1. Produire des biens et des services 11. Concevoir, organiser et assurer la maintenance des systèmes de production 12. Assurer les approvisionnements 13. Réaliser des productions culinaires 14. Réaliser des productions de service de restauration 15. Réaliser des productions de service d'hébergement	<p><a href="#">Techniques professionnelles</a> (connaissances présentées dans le référentiel de première année et de deuxième année de l'option A)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Génie culinaire</li> <li>– Restauration et connaissances des boissons</li> <li>– Hébergement et communication professionnelle</li> </ul> <p><a href="#">Ingénierie et maintenance</a></p> <p>Les savoirs mobilisés et évalués sont ceux qui fondent la compréhension et l'analyse d'une situation professionnelle dans le domaine culinaire, de restauration et d'hébergement et permettent de proposer des solutions aux problèmes professionnels posés.</p>

## UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION Option A (suite)

Unités	Compétences <small>se reporter au RCDP pour identifier les compétences associées aux sous-fonctions et définies en termes de tâches</small>	Savoirs associés
<b>U42</b> <b>Résolution de problèmes professionnels</b>	1. Produire des biens et des services 11. Concevoir, organiser et assurer la maintenance des systèmes de production 12. Assurer les approvisionnements 13. Assurer la production de services de restauration 14. Assurer la production de services d'hébergement 2. Commercialiser des biens et des services 21. Conduire une action commerciale 22- Assurer la gestion commerciale 23. Assurer la communication externe	<p><a href="#">Techniques professionnelles</a> (connaissances présentées dans le référentiel de première année et de deuxième année de l'option A)            – restauration et connaissances des boissons            – hébergement et communication professionnelle</p> <p>Les savoirs mobilisés sont :            – ceux qui fondent la compréhension et l'analyse d'une situation professionnelle dans le domaine culinaire, de restauration et d'hébergement en vue de sa mise en œuvre pratique            – ceux qui ont permis l'acquisition d'un comportement professionnel en travaux pratiques et en stages (Ce sont ces derniers savoirs qui sont principalement évalués.)</p>
<b>U5</b> <b>Analyse et présentation d'un problème commercial d'une entreprise hôtelière</b>	3. Gérer l'entreprise 31. Assurer la gestion des ressources humaines 32. Assurer la gestion commerciale 33. Assurer la gestion administrative appliquée au secteur commercial	<p><a href="#">Mercatique</a> (connaissances présentées dans le référentiel de première année et de deuxième année de l'option A)            – Démarche mercatique            – Connaissance des besoins et du marché            – Variables mercatiques            – Stratégie commerciale            – Approche mercatique internationale</p> <p>Outre les connaissances commerciales, les aptitudes acquises durant les travaux d'application sont évaluées</p>
<b>U6</b> <b>Conduite et présentation d'études techniques</b>	1. Produire des biens et des services 2. Commercialiser des biens et des services 3. Gérer l'entreprise	<p><a href="#">Techniques professionnelles</a> (génie culinaire, restauration et connaissance des boissons, hébergement et communication professionnelle)</p> <p><a href="#">Ingénierie et maintenance</a></p> <p><a href="#">Gestion comptable, financière, fiscale et travaux d'application</a></p> <p><a href="#">Mercatique</a></p>

Dans chaque unité, figurent les compétences et savoirs associés principalement évalués. Ceci n'exclut pas, toutefois, de mobiliser accessoirement les compétences et savoirs associés des autres unités, notamment ceux de sciences appliquées ou ceux d'économie et de droit.

## UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

### Option B : Art culinaire, art de la table et du service

Unités	Compétences <small>se reporter au RCDP pour identifier les compétences associées aux sous-fonctions et définies en termes de tâches</small>	Savoirs associés
<b>U3</b> <b>Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière</b>	2. Commercialiser des biens et des services 21. Réaliser des Études et des recherches 22. Conduire des actions commerciales 3. Gérer l'entreprise 31. Gérer les ressources humaines 32. Assurer la gestion comptable et financière 33. Assurer la gestion commerciale 34. Assurer la gestion administrative	<p><u>Environnement économique et juridique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Économie générale et touristique</li> <li>– Économie d'entreprise et gestion des ressources humaines</li> <li>– Droit</li> </ul> <p><u>Gestion comptable, financière et fiscale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Présentation générale des techniques et moyens de gestion</li> <li>– Organisation administrative et informatique</li> <li>– Système d'information comptable</li> <li>– Système d'information gestion</li> <li>– Autres outils de gestion</li> <li>– Budgets d'exploitation</li> <li>– Contrôle des performances d'exploitation</li> <li>– Réalisation du tableau de bord</li> <li>– Aspects économiques et financiers de la création d'entreprise</li> </ul> <p><u>Mercatique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Démarche mercatique</li> <li>– Connaissance des besoins et du marché</li> <li>– Variables mercatiques (connaissances présentées dans le référentiel de première année et de deuxième année de l'option B)</li> </ul> <p>Certains de ces savoirs sont liés à ceux acquis dans les enseignements professionnels</p>
<b>U41</b> <b>Analyse de réalisations techniques</b>	1. Produire des biens et des services 11. Concevoir, organiser et assurer la maintenance des systèmes de production 12. Assurer les approvisionnements 13. Réaliser des productions culinaires 14. Réaliser des productions de service restauration 15. Réaliser des productions de service d'hébergement	<p><u>Techniques professionnelles</u> (connaissances présentées dans le référentiel de première année et de deuxième année de l'option B)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Génie culinaire</li> <li>– Restauration et connaissance des boissons</li> <li>– Hébergement et communication professionnelle</li> </ul> <p><u>Ingénierie et maintenance</u></p> <p>Les savoirs mobilisés et évalués sont ceux qui fondent la compréhension et l'analyse d'une situation professionnelle dans le domaine culinaire, de restauration et d'hébergement et permettent de proposer des solutions aux problèmes professionnels posés.</p>

## UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION Option B (suite)

Unités	Compétences <small>se reporter au RCDP pour identifier les compétences associées aux sous-fonctions et définies en termes de tâches</small>	Savoirs associés
<b>U42</b> <b>Résolution de problèmes professionnels</b>	1. Produire des biens et des services 11. Concevoir, organiser et assurer la maintenance des systèmes de production 12. Assurer les approvisionnements 13. Réaliser la production de services de restauration 14. Réaliser la production de services d'hébergement 2. Commercialiser des biens et des services 21. Conduire une action commerciale 22. Assurer la gestion commerciale 23- Assurer la communication externe	<a href="#">Techniques professionnelles</a> (connaissances présentées dans le référentiel de première année et de deuxième année de l'option B) – génie culinaire – service et commercialisation Les savoirs mobilisés sont : – ceux qui fondent la compréhension et l'analyse d'une situation professionnelle dans le domaine culinaire, de restauration et d'hébergement en vue de sa mise en œuvre pratique ; – ceux qui ont permis l'acquisition d'un comportement professionnel en travaux pratiques et en stages (ce sont ces derniers savoirs qui sont principalement évalués).
<b>U6</b> <b>Conduite et présentation d'études techniques</b>	1. Produire des biens et des services 2. Commercialiser des biens et des services 3. Gérer l'entreprise	<a href="#">Techniques professionnelles</a> (génie culinaire, restauration et connaissance des boissons, hébergement et communication professionnelle)  <a href="#">Ingénierie et maintenance</a>  <a href="#">Gestion comptable, financière, fiscale et travaux d'application</a>  <a href="#">Mercatique</a>

Dans chaque unité, figurent les compétences et savoirs associés principalement évalués. Ceci n'exclut pas toutefois, de mobiliser accessoirement les compétences et savoirs associés des autres unités, notamment ceux de sciences appliquées ou ceux d'économie et de droit.

## UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

### Option B : Art culinaire, art de la table et du service

#### UNITÉ 5

##### ***Épreuve E5*** : Sciences appliquées

L'unité de sciences appliquées englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire précisés dans le présent référentiel de certification.

## ANNEXE II

### ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

#### STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL

*(arrêté du 3 septembre 1997)*

##### **A – OBJECTIFS**

L'entreprise, au sens large, est un lieu de mobilisation des savoirs technologiques mais aussi un lieu de production des savoirs pratiques et sociaux. Le milieu professionnel peut utilement coopérer au développement de la formation dans le cadre de situation en vraie grandeur.

Le stage à temps plein, effectué successivement dans plusieurs services des entreprises d'hôtellerie-restauration, doit permettre à l'étudiant d'approfondir les réalités du métier, du vécu professionnel et des problèmes d'ensemble qui se posent à l'entreprise d'hôtellerie-restauration.

Dans la mesure du possible, il est recommandé que tout ou partie de ce stage s'effectue à l'étranger.

Le stagiaire se familiarisera avec les principes et les méthodes les plus récentes en matière de production, de distribution, d'organisation, de gestion, de vente, etc.

Ce stage fournira matière à la rédaction du compte rendu de stage présenté lors de l'épreuve « Conduite et présentation d'études techniques » et pourra servir de support à l'étude technique prévue lors du déroulement de la même épreuve.

Ce compte rendu présentera le lieu du stage et son environnement et relatera les tâches effectuées.

##### **B - ORGANISATION**

Le stage est obligatoire pour les étudiants relevant d'une préparation présentielle ou à distance.

Les étudiants doivent obligatoirement bénéficier d'un congé au titre de leurs vacances scolaires d'été d'une durée minimale de quatre semaines consécutives.

## 1. Voie scolaire

Ce stage, organisé avec le concours des milieux professionnels, est sous le contrôle des autorités académiques dont relève l'étudiant et, le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil pour un stage à l'étranger.

La recherche de l'(ou des) entreprise(s) d'accueil et la négociation du contenu du stage sont assurées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique.

Chaque période de stage en entreprise fait l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'étudiant et l'(ou les) entreprise(s) d'accueil. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (circulaires du 30 octobre 1959, BOEN n° 24 du 14 décembre 1959, circulaire n° 54 bis SS du 27 juin 1960 et du 26 mars 1970, BOEN n° 17 du 23 avril 1970). Toutefois, cette convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.

Pendant le stage en entreprise, l'étudiant a obligatoirement la qualité d'étudiant stagiaire et non de salarié.

Afin d'en assurer le caractère formateur, les périodes de stage sont placées sous la responsabilité des professeurs assurant les enseignements professionnels. Mais l'équipe pédagogique dans son ensemble est responsable de l'explicitation de leurs objectifs, de leur mise en place, de leur suivi, de l'exploitation qui en est faite. Elle doit veiller à informer les responsables des entreprises ou des établissements d'accueil des objectifs des stages et plus particulièrement de leur importance dans la réalisation du compte rendu, support de l'épreuve « Conduite et présentation d'études techniques » (U6).

Des bilans de stage associant les professionnels, tuteurs en entreprise, seront réalisés en fin de période à la discrétion de l'établissement de formation.

En fin de stage, un certificat est remis au stagiaire par le responsable de l'entreprise ou son représentant, attestant la présence de l'étudiant. À ce certificat sera joint un tableau récapitulatif des activités conduites pendant le stage et indiquant le degré de responsabilité de l'étudiant dans leur réalisation.

Les certificats et les tableaux récapitulatifs devront figurer dans le dossier de l'épreuve « Conduite et présentation d'études techniques » (U6).

Un candidat qui n'aura pas présenté ces pièces ne pourra être admis à subir cette épreuve.

La durée globale du stage est de seize à vingt semaines. Une période de douze semaines consécutives est obligatoire ; elle doit se dérouler en fin de première année et peut déborder sur les vacances scolaires.

Les semaines restantes peuvent être fractionnées en une ou plusieurs parties dans une ou plusieurs entreprises en fonction du projet de l'équipe pédagogique, du projet de l'étudiant et des offres. Ces périodes doivent néanmoins être intégrées dans la progressivité du programme afin que celle-ci ne soit pas une simple juxtaposition de périodes en section de techniciens supérieurs et en entreprise.

Dans le cas d'un fractionnement, comme dans celui du prolongement sur la période de vacances, le partenariat avec l'entreprise ou les entreprises d'accueil fera l'objet d'une convention en précisant les modalités.

## **2. Voie de l'apprentissage**

Pour les apprentis, les certificats de stage sont remplacés par la photocopie du contrat de travail ou par une attestation de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise.

Les objectifs pédagogiques sont les mêmes que ceux des candidats scolaires.

## **3. Voie de la formation continue**

### *a) Candidats en situation de première formation ou en situation de reconversion*

La durée du stage est de seize à vingt semaines. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue.

Les modalités sont celles des candidats « voie scolaire », à l'exception du point suivant :

- le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel ;
- la recherche de l'entreprise d'accueil peut être assurée par l'organisme de formation.

### *b) Candidats en situation de perfectionnement*

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificat(s) de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans les activités relevant de l'hôtellerie-restauration en qualité de salarié à temps plein pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

Ces candidats doivent conduire un travail personnel analogue à celui défini pour les candidats scolaires. Ils doivent donc également rédiger un compte rendu sur leurs activités professionnelles qui constitue pour eux le support de l'épreuve « Conduite et présentation d'études techniques » (U6).

#### 4. Candidats en formation à distance

Les candidats relèvent, selon leur statut (voie scolaire, apprentissage, formation continue), de l'un des cas précédents. La durée globale du stage est de seize semaines selon la périodicité la plus appropriée en fonction des objectifs et des modalités générales décrites ci-dessus.

#### 5. Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificat(s) de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

Ces candidats doivent conduire un travail personnel analogue à celui défini pour les candidats scolaires. Ils doivent donc également rédiger un compte rendu sur leurs activités professionnelles qui constitue pour eux le support de l'épreuve « Conduite et présentation d'études techniques » (U6).

### C - AMÉNAGEMENT DE LA DURÉE DU STAGE

La durée normale des stages est de seize à vingt semaines dont douze semaines consécutives. Cette durée peut être réduite soit pour raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement.

	Durée normale	Durée minimum en cas de positionnement ou d'aménagement de formation
Durée totale	16/20 semaines	8/10 semaines
Période consécutive	12 semaines	6 semaines
Périodes fractionnées	4/8 semaines	2/4 semaines

Toutefois, les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6 (notamment au titre de la validation des acquis professionnels) ne sont pas tenus d'effectuer de stage.

## **D - CANDIDATS AYANT ÉCHOUÉ À UNE SESSION ANTÉRIEURE DE L'EXAMEN**

Les candidats redoublants, qu'ils aient obtenu ou non l'unité 6, doivent s'impliquer normalement dans les activités de leur section de techniciens supérieurs et donc effectuer les périodes de stage éventuellement organisées en deuxième année.

Les candidats apprentis redoublants peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé pendant un an ;
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du Code du travail).

## ANNEXE III

### HORAIRE HEBDOMADAIRE (Formation initiale sous statut scolaire)

#### Option A : Mercatique et gestion hôtelière (arrêté du 3 septembre 1997)

ENSEIGNEMENTS	Première année Total (cours + TD + TP)	Deuxième année Total (cours + TD + TP)
Français	2 (2 + 0 + 0)	2 (2 + 0 + 0)
Langues vivantes étrangères		
– langue vivante étrangère A (a)	2 (1 + 1 + 0)	2 (1 + 1 + 0)
– langue vivante étrangère B (b)	2 (1 + 1 + 0)	2 (1 + 1 + 0)
Environnement économique et juridique		
– économie générale	2 (2 + 0 + 0)	1 (1 + 0 + 0)
– économie d'entreprise et gestion des ressources humaines	2 (2 + 0 + 0)	2 (2 + 0 + 0)
– droit	1 (1 + 0 + 0)	2 (2 + 0 + 0)
Techniques et moyens de gestion		
– gestion comptable, financière, fiscale et travaux d'application (c)	8 (6 + 2 + 0)	8,5 (5,5 + 3 + 0)
– mercatique et travaux d'application (c)	2 (2 + 0 + 0)	5 (3 + 2 + 0)
Sciences appliquées à l'hôtellerie et à la restauration (d)	2 (2 + 0 + 0)	
Techniques professionnelles (c)		
– génie culinaire (d)	3 (0,5 + 0 + 2,5)	2 (0 + 0 + 2)
– restauration et connaissance des boissons	3 (0,5 + 0 + 2,5)	2 (0 + 0 + 2)
– hébergement et communication professionnelle	2 (1 + 0 + 1)	3,5 (0,5 + 0 + 3)
Ingénierie et maintenance	1 (1 + 0 + 0)	
<b>Total</b>	<b>32</b> (22 + 4 + 6)	<b>32</b> (18 + 7 + 7)
Enseignements facultatifs		
– langue vivante étrangère C (a)	2 (1 + 1 + 0)	2 (1 + 1 + 0)
– actions professionnelles appliquées	2 (2 + 0 + 0)	2 (2 + 0 + 0)

(a) Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : allemand, arabe littéral, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu moderne, islandais, italien, japonais, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, russe et suédois. Une note de service pourra ultérieurement enrichir cette liste.

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

(c) Y compris la mise en œuvre de l'outil informatique.

(d) Le professeur de sciences appliquées bénéficiera en deuxième année d'un volume horaire annuel de 15 heures, en plus de son horaire hebdomadaire, pour intervenir conjointement avec le professeur de génie culinaire lors de certaines séances de techniques professionnelles.

## Option B : Art culinaire, art de la table et du service

ENSEIGNEMENTS	Première année	Deuxième année
	Total (cours + TD + TP)	Total (cours + TD + TP)
Français	2 (2 + 0 + 0)	2 (2 + 0 + 0)
Langues vivantes étrangères		
– langue vivante étrangère A (a)	2 (1 + 1 + 0)	2 (1 + 1 + 0)
– langue vivante étrangère B (b)	2 (1 + 1 + 0)	2 (1 + 1 + 0)
Environnement économique et juridique		
– économie générale	2 (2 + 0 + 0)	1 (1 + 0 + 0)
– économie d'entreprise et gestion des ressources humaines	2 (2 + 0 + 0)	2 (2 + 0 + 0)
– droit	1 (1 + 0 + 0)	2 (2 + 0 + 0)
Techniques et moyens de gestion		
– gestion comptable, financière, fiscale et travaux d'application (c)	8 (6 + 2 + 0)	3 (3 + 0 + 0)
– mercatique et travaux d'application (c)	2 (2 + 0 + 0)	2 (2 + 0 + 0)
Sciences appliquées à l'hôtellerie et à la restauration (d)	2 (2 + 0 + 0)	2 (2 + 0 + 0)
Techniques professionnelles (b)		
– génie culinaire (d)	3 (0,5 + 0 + 2,5)	8 (0 + 0 + 8)
– restauration et connaissance des boissons	3 (0,5 + 0 + 2,5)	4 (1 + 0 + 3)
– hébergement et communication professionnelle	2 (1 + 0 + 1)	1 (0 + 0 + 1)
Ingénierie et maintenance	1 (1 + 0 + 0)	1 (1 + 0 + 0)
<b>Total</b>	<b>32</b> (22 + 4 + 6)	<b>32</b> (18 + 2 + 12)
Enseignements facultatifs		
– langue vivante étrangère C (a)	2 (1 + 1 + 0)	2 (1 + 1 + 0)
– actions professionnelles appliquées	2 (2 + 0 + 0)	2 (2 + 0 + 0)

(a) Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : allemand, arabe littéral, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu moderne, islandais, italien, japonais, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, russe et suédois. Une note de service pourra ultérieurement enrichir cette liste.

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

(c) Y compris la mise en œuvre de l'outil informatique.

(d) Le professeur de sciences appliquées bénéficiera en deuxième année d'un volume horaire annuel de 15 heures, en plus de son horaire hebdomadaire, pour intervenir conjointement avec le professeur de génie culinaire lors de certaines séances de techniques professionnelles.

## ANNEXE IV

### RÈGLEMENT D'EXAMEN (arrêté du 3 septembre 1997)

#### Option A : Mercatique et gestion hôtelière

<b>B.T.S. HÔTELLERIE - RESTAURATION</b> <b>Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>			Voie scolaire, apprentissage, formation professionnelle continue dans les établissements publics ou privés, enseignement à distance et candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle		Formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités	
Épreuves	Unités	Coef- ficient	Forme ponctuelle	Durée	Évaluation en cours de formation	
<b>E1 Français</b> Coef : 2	U1*	2	écrite	4 heures	4 situations d'évaluation	
<b>E2 Communication en langue vivante étrangère (a)</b> Coef : 4						
Langue vivante étrangère A (b)	U21*	2	orale	20 min. ↓	2 situations d'évaluation	
Langue vivante étrangère B (c)	U22*	2	orale	20 min. ↓	2 situations d'évaluation	
<b>E3 Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière</b> Coef : 7	U3	7	écrite	5 heures	ponctuelle écrite	
<b>E4 Études et réalisations techniques</b> Coef : 3						
Analyse de réalisations techniques	U41	1	écrite	2 h 30	2 situations d'évaluation	
Résolution de problèmes professionnels	U42	2	pratique	2 h 30	4 situations d'évaluation (d)	
<b>E5 Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière</b> Coef : 2	U5	2	orale	30 min préparation : 30 min	2 situations d'évaluation	
<b>E6 Conduite et présentation d'études techniques</b> Coef : 2	U6	2	orale	30 min préparation : 30 min	2 situations d'évaluation	
<b>Épreuve facultative</b>						
1) Langue vivante étrangère C (a)	UF1*	1	orale	20 min ↓	ponctuelle orale	

\* Unités communes aux deux options.

↓#Précédée d'un temps égal de préparation.

(a) La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire.

(b) Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : allemand, arabe littéral, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu moderne, islandais, italien, japonais, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, russe et suédois. Une note de service pourra ultérieurement enrichir cette liste.

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

(d) 2 situations d'évaluation par domaine : hébergement et communication professionnelle ; restauration et connaissances des boissons.

NB : La description, la durée et le coefficient des différentes situations d'évaluation figurent dans l'annexe V, définition des épreuves.

## Option B : Art culinaire, art de la table et du service

B.T.S. HÔTELLERIE - RESTAURATION Option B : Art culinaire, art de la table et du service			Voie scolaire, apprentissage, formation professionnelle continue dans les établissements publics ou privés, enseignement à distance et candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle		Formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités
Épreuves	Unités	Coef- ficient	Forme ponctuelle	Durée	Évaluation en cours de formation
<b>E1 Français</b> Coef : 2	U1*	2	écrite	4 heures	4 situations d'évaluation
<b>E2 Communication en langue vivante étrangère (a)</b> Coef : 4					
Langue vivante étrangère A (b)	U21*	2	orale	20 min ↓	2 situations d'évaluation
Langue vivante étrangère B (c)	U22*	2	orale	20 min ↓	2 situations d'évaluation
<b>E3 Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière</b> Coef : 3	U3	3	écrite	4 heures	ponctuelle écrite
<b>E4 Études et réalisations techniques</b> Coef : 7					
Analyse de réalisations techniques	U41	2,5	écrite	2 h 30	2 situations d'évaluation
Résolution de problèmes professionnels	U42	4,5	pratique	5 h 30	6 situations d'évaluation (d)
<b>E5 Sciences appliquées</b> Coef : 2	U5	2	écrite	3 heures	2 situations d'évaluation
<b>E6 Conduite et présentation d'études techniques</b> Coef : 2	U6	2	orale	30 min préparation : 30 min	2 situations d'évaluation
<b>Épreuve facultative</b>					
1) Langue vivante étrangère C (a)	UF1*	1	orale	20 min ↓	ponctuelle orale

\* Unités communes aux deux options.

↓ Précédée d'un temps égal de préparation.

(a) La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire.

(b) Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : allemand, arabe littéral, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu moderne, islandais, italien, japonais, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, russe et suédois. Une note de service pourra ultérieurement enrichir cette liste.

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

(d) 3 situations d'évaluation par domaine. Génie culinaire ; service et commercialisation.

NB : La description, la durée et le coefficient des différentes situations d'évaluation figurent dans l'annexe V, définition des épreuves.

## ANNEXE V

### DÉFINITION DES ÉPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

(arrêté du 3 septembre 1997)

#### E 1 FRANÇAIS (Coefficient: 2)

##### OBJECTIF

L'objectif visé est de certifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- communiquer par écrit ou oralement
- s'informer, se documenter
- appréhender un message
- réaliser un message
- apprécier un message ou une situation (arrêté du 30 mars 1989, BO n° 21 du 25 mai 1989).

##### *Arrêté du 30 mars 1989*

(Épreuve écrite, durée : 4 heures, coefficient : 3)

##### Objet et contenu de l'épreuve

L'épreuve a pour but de vérifier l'aptitude du candidat, d'une part à saisir dans un texte les idées essentielles et leur organisation logique, d'autre part, à s'exprimer correctement et avec simplicité.

Elle consiste :

- soit en une contraction d'un texte, suivie de questions dont l'une invite à un travail de composition française ;
- soit en une synthèse de documents.

##### Premier type d'épreuve

On propose un texte d'environ 900 mots qui offre par lui-même un sens assez complet, qui soit clair et bien composé et qui se prête à une analyse d'idées.

Le texte proposé porte sur un des problèmes de la vie moderne, problèmes de culture personnelle et de relations sociales qui peuvent intéresser un futur technicien.

Le candidat doit :

- résumer le texte en un nombre fixé de mots ;
- répondre à quelques questions destinées à faire préciser et expliquer le sens de notions et de mots importants du texte ;
- exprimer dans un commentaire succinct et composé ses vues personnelles sur l'ensemble ou sur un aspect particulier du texte.

### **Deuxième type d'épreuve**

On propose plusieurs documents (quatre ou cinq de nature différente : textes littéraires, textes non littéraires, messages graphiques, tableaux statistiques, etc.) centrés sur un problème précis. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

L'énoncé du sujet précise le problème posé. Il peut comporter une ou deux questions mais qui n'imposent aucun plan. Il invite le candidat à formuler en conclusion une opinion personnelle.

Le candidat doit :

- composer une synthèse objective en confrontant les documents fournis ;
- rédiger son travail de manière claire, concise, personnelle ;
- élaborer une brève conclusion, exprimant son propre point de vue en référence aux documents fournis.

## **FORME DE L'ÉVALUATION**

***Ponctuelle*** (écrite, durée : 4 h)

(cf. annexe III de l'arrêté du 30 mars 1989 - BO n° 21 du 25 mai 1989).

***Contrôle en cours de formation***

L'unité de français est constituée de quatre situations d'évaluation de poids identiques :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit ;
- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

### **1 Première situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)**

*a) Objectif général :*

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

*b) Compétences à évaluer :*

- respecter les contraintes de la langue écrite ;
- appréhender et reformuler un message écrit (fidélité à la signification globale du texte et pertinence dans le relevé de ses éléments fondamentaux) ;
- réaliser un message écrit cohérent (pertinence par rapport à la question posée, intelligibilité, précision des idées, pertinence des exemples, valeur de l'argumentation, exploitation opportune des références culturelles et de l'expérience personnelle, netteté de la conclusion).

*c) Exemple de situation :*

- résumer par écrit un texte long (900 mots environ) portant sur un problème contemporain ;
- le commenter en fonction de la question posée et du destinataire.

**2 Deuxième situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)**

*a) Objectif général :*

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

*b) Compétences à évaluer :*

- respecter les contraintes de la langue écrite ;
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique retenue par le candidat, cohérence de la problématique comme de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message) ;
- apprécier un message et présenter un point de vue brièvement argumenté.

*c) Exemple de situation :*

– réalisation d'une synthèse de documents à partir de plusieurs documents (4 ou 5) de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, messages graphiques, tableaux statistiques, etc.) centrés sur un problème précis et dont chacun est daté et situé dans son contexte. Cette synthèse est suivie d'une brève appréciation ou proposition personnelle liée à la fois aux documents de synthèse et au destinataire.

**3 Troisième situation d'évaluation (durée indicative : 30 minutes)**

*a) Objectif général : évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.*

*b) Compétences à évaluer :*

– s'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectif et d'adaptation au destinataire (choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs) ;

– organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses, etc.).

*c) Exemple de situation :*

À partir d'un dossier qui aura été fourni au préalable et qui portera soit sur une question d'actualité, soit sur une situation professionnelle, présenter un relevé de conclusions et répondre, au cours d'un entretien, aux questions d'un ou, éventuellement, de plusieurs interlocuteurs. Le dossier peut être constitué de documents de même nature (ex. : revue de presse) ou de documents de nature diverse, textuels et non textuels tels qu'organigrammes, tableaux statistiques, schémas, graphiques, diagrammes, images, etc.

**4 Quatrième situation d'évaluation (durée indicative) : 30 minutes**

*a) Objectif général :*

Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

*b) Compétences à évaluer :*

– s'informer, se documenter ;

– analyser une situation, une expérience, des données ; en établir une synthèse ;

– faire le point au cours d'une discussion ou d'un débat ; dégager des conclusions ;

– s'adapter à un contexte de communication ;

– utiliser un langage approprié.

*c) Exemples de situation :*

– compte rendu oral d'une activité professionnelle (stage en entreprise par exemple) ou d'une activité culturelle (compte rendu de lecture, de spectacle, de visite d'une exposition, etc.) suivi d'un entretien ;

– animation d'un groupe de réflexion et réalisation de la synthèse finale.

## E. 2 COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

(Coefficient : 4)

Langue vivante étrangère A (Coefficient : 2) U21

Langue vivante étrangère B\* (Coefficient : 2) U22

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

### OBJECTIFS

L'épreuve a pour but d'évaluer :

#### 1° La compréhension de la langue vivante étrangère orale

Il n'est pas exclu que certains documents soient des enregistrements proposés à l'écoute collective.

#### 2° L'expression orale dans la langue vivante étrangère choisie

Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.

### FORME DE L'ÉVALUATION

#### ***Ponctuelle***

*Sous-épreuve orale, durée : 20 minutes (précédée d'un temps égal de préparation), coefficient : 2.*

Chaque sous-épreuve consiste en un entretien prenant appui sur des documents appropriés.

#### ***Contrôle en cours de formation***

Les deux unités de langue vivante étrangère sont constituées chacune de deux situations d'évaluation, correspondant aux deux capacités :

- compréhension orale ;
- expression orale.

#### **1 Première situation d'évaluation**

*compréhension orale ;*

Évaluer à partir d'un support audio-oral l'aptitude à comprendre le message auditif exprimé en langue vivante étrangère par le biais de :

- questions factuelles simples ;
- questions à choix multiples ;

- reproductions des éléments essentiels d'information issus du document ;
- résumés rédigés en langue vivante étrangère ou en français.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage, identification des éléments prévisibles ;
- sélection, organisation, hiérarchisation des informations ;
- inférence.

## **2 Deuxième situation d'évaluation**

### *expression orale*

Évaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible. Le support proposé permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante étrangère dans une situation liée au domaine professionnel au moyen de phrases simples, composées et complexes.

Le candidat devra faire preuve des compétences suivantes :

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation juste et précise ;
- aptitude à combiner des éléments acquis en cours de formation en énoncés pertinents et intelligibles ;
- exigences lexicale et grammaticales (*cf.* programme de consolidation de la seconde).

## OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

### ÉPREUVE E3 : Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière

Coefficient : 7 U3

#### FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- résoudre un ou plusieurs cas concrets appliqués à l'entreprise d'hôtellerie-restauration portant sur les domaines des techniques et des moyens de gestion comptable, financière et fiscale, l'économie générale, l'économie d'entreprise, la gestion des ressources humaines et le droit. Les connaissances acquises en mercatique sont nécessaires à la résolution des cas proposés ;
- analyser une situation réelle, prendre les décisions utiles, résoudre sur le plan conceptuel et matériel le ou les problèmes qui constituent le ou les cas (les données du cas ne supposeront pas obligatoirement une seule bonne réponse) ;
- mettre en œuvre une démarche méthodologique et formuler des recommandations pertinentes ;
- réaliser des travaux rédactionnels.

#### CONTENU DE L'ÉPREUVE

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas qui valide en priorité les savoirs et compétences suivants du référentiel de certification :

##### ***Environnement économique et juridique***

- Économie générale et touristique
- Économie d'entreprise et gestion des ressources humaines
- Droit

##### ***Gestion comptable, financière et fiscale***

- Présentation générale des techniques et moyens de gestion
- Organisation administrative et informatique
- Système d'information comptable
- Système d'information gestion
- Contrôle des opérations d'exploitation
- Contrôle financier

- Aspects économiques et financiers de la création d'entreprise
- Autres outils de gestion.

### ***Mercatique***

- Démarche mercatique
- Connaissance des besoins et du marché
- Variables mercatiques
- Stratégie commerciale
- Approche mercatique internationale

Les thèmes de travail proposés au candidat s'inspireront le plus possible des travaux réels qu'ils auront ultérieurement à traiter dans le cadre d'une activité professionnelle.

## **FORME DE L'ÉVALUATION**

### ***Ponctuelle***

Étude de cas écrite d'une durée de 5 heures.

Il s'agit de résoudre un ou plusieurs cas concrets appliqués à l'entreprise d'hôtellerie-restauration portant sur les domaines des techniques et des moyens de gestion comptable, financière et fiscale, l'économie générale, l'économie d'entreprise, la gestion des ressources humaines et le droit. Les connaissances acquises en mercatique sont nécessaires à la résolution des cas proposés.

La commission de correction est composée de professeurs enseignant les domaines de savoirs à évaluer et, en cas de besoin, de professeurs de mathématiques.

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

### ÉPREUVE E3 : Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière

Coefficient : 3 U3

#### FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- résoudre un ou plusieurs cas concrets appliqués à l'entreprise d'hôtellerie-restauration portant sur les domaines des techniques et des moyens de gestion comptable, financière et fiscale, l'économie générale, l'économie d'entreprise, la gestion des ressources humaines et le droit. Les connaissances acquises en mercatique sont nécessaires à la résolution des cas proposés ;
- analyser une situation réelle, prendre les décisions utiles, résoudre sur le plan conceptuel et matériel le ou les problèmes qui constituent le ou les cas (les données du cas ne supposeront pas obligatoirement une seule bonne réponse) ;
- mettre en œuvre une démarche méthodologique et à formuler des recommandations pertinentes ;
- réaliser des travaux rédactionnels.

#### CONTENU DE L'ÉPREUVE

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas qui valide en priorité les savoirs et compétences suivants du référentiel de certification :

##### ***Environnement économique et juridique***

- Économie générale et touristique
- Économie d'entreprise et gestion des ressources humaines
- Droit

##### ***Gestion comptable, financière et fiscale***

- Présentation générale des techniques et moyens de gestion
- Organisation administrative et informatique
- Système d'information comptable
- Système d'information gestion
- Autres outils de gestion

- Budgets d'exploitation
- Contrôle des performances d'exploitation
- Réalisation du tableau de bord
- Aspects économiques et financiers de la création d'entreprise

### ***Marketing***

- Démarche marketing
- Connaissance des besoins et du marché
- Variables marketing (connaissances présentées dans le référentiel de première année et de deuxième année de l'option B)

Les thèmes de travail proposés au candidat s'inspireront le plus possible des travaux réels qu'ils auront ultérieurement à traiter dans le cadre d'une activité professionnelle.

## **FORME DE L'ÉVALUATION**

### ***Ponctuelle***

Étude de cas écrite d'une durée de 4 heures.

Il s'agit de résoudre un ou plusieurs cas concrets appliqués à l'entreprise d'hôtellerie-restauration portant sur les domaines des techniques et des moyens de gestion comptable, financière et fiscale, l'économie générale, l'économie d'entreprise, la gestion des ressources humaines et le droit. Les connaissances acquises en marketing sont nécessaires à la résolution des cas proposés.

La commission de correction est composée de professeurs enseignant les domaines de savoirs à évaluer et, en cas de besoin, de professeurs de mathématiques.

## OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE

### ÉPREUVE E4 : Etudes et réalisations techniques

Coefficient : 3 U41 et U42

#### FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- résoudre un ou plusieurs cas concrets, appliqués à l'entreprise hôtelière et de restauration portant sur l'hébergement et la communication professionnelle, la restauration, la connaissance des boissons et le génie culinaire ;
- mettre en œuvre les compétences professionnelles nécessaires à la résolution d'activités de production de biens et de services.

#### SOUS-ÉPREUVE : Analyse de réalisations techniques

Coefficient : 1 U41

#### CONTENU DE L'ÉPREUVE

L'épreuve revêt la forme d'un ou de plusieurs cas concrets, appliqués à l'entreprise hôtelière et de restauration portant sur l'hébergement et la communication professionnelle, la restauration, la connaissance des boissons et le génie culinaire.

L'épreuve doit permettre au candidat, à partir de questions liées ou non entre elles, d'exprimer son aptitude à analyser une situation réelle, à prendre des décisions utiles, à proposer des solutions et à argumenter des choix opérés.

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas qui valide en priorité les savoirs et compétences suivants du référentiel de certification :

##### ***Techniques professionnelles***

(connaissances présentées dans le référentiel)

- Génie culinaire
- Restauration et connaissances des boissons
- Hébergement et communication professionnelle

##### ***Ingénierie et maintenance***

## FORMES DE L'ÉVALUATION

### ***Ponctuelle***

Étude de cas écrite d'une durée de 2 h 30 (coefficient : 1).

Il s'agit de résoudre un ou plusieurs cas concrets, appliqués à l'entreprise d'hôtellerie-restauration, afin d'évaluer les capacités de conception et de contrôle du candidat. Cette épreuve se décompose en trois sous parties :

- hébergement et communication professionnelle (environ 1 h 30, coefficient : 0,5),
- restauration et connaissances des boissons (environ 30 min. coefficient : 0,25),
- génie culinaire (environ 30 min coefficient : 0,25).

La commission de correction est composée de professeurs enseignant les domaines de savoirs à évaluer (génie culinaire, restauration et connaissance des boissons, hébergement et communication professionnelle).

### ***Contrôle en cours de formation***

Le contrôle en cours de formation se fait sur la base de deux situations d'évaluation réparties sur le temps de formation, de poids identique, chacune d'une durée indicative de 2 h 30.

Ces situations sont :

- complémentaires les unes des autres en termes de compétences évaluées ;
- caractéristiques des différents domaines de compétences et de savoirs constitutifs de l'épreuve.

Dans l'esprit de l'épreuve ponctuelle, chaque situation met en œuvre l'ensemble des champs de compétence à évaluer dans des contextes de complexité croissante.

Le corps d'inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation.

Le candidat est informé à l'avance de la date des évaluations.

À l'issue des évaluations, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que les sujets proposés lors de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

## SOUS-ÉPREUVE : Résolution de problèmes professionnels

Coefficient : 2 U42

### CONTENU DE L'ÉPREUVE

L'épreuve revêt la forme d'un ou de plusieurs ateliers qui évaluent les compétences professionnelles dans un environnement de restauration et d'hébergement et valident en priorité les savoirs et compétences suivants du référentiel de certification :

**Techniques professionnelles** (connaissances présentées dans le référentiel) :

- restauration et connaissance des boissons ;
- hébergement et communication professionnelle.

Les savoirs mobilisés sont :

- ceux qui fondent la compréhension et l'analyse d'une situation professionnelle dans les domaines de la restauration et de l'hébergement en vue de sa mise en œuvre pratique ;
- ceux qui ont permis l'acquisition d'un comportement professionnel en travaux pratiques et en stages.

Ce sont ces derniers savoirs qui sont principalement évalués.

### FORMES DE L'ÉVALUATION

#### ***Ponctuelle***

Épreuve pratique (durée : 2 h 30, coefficient : 2).

#### **Hébergement et communication professionnelle**

*(environ 1 h 30, coefficient : 1,5).*

Dans un cadre professionnel simulé ou réel, le candidat aura à résoudre des cas concrets pratiques qui devront permettre d'évaluer ses capacités à concevoir, organiser, réaliser, communiquer, contrôler et analyser.

L'outil informatique doit être intégré dans les cas proposés.

#### **Restauration et connaissance des boissons**

*(environ 1 h, coefficient : 0,5).*

L'épreuve se déroulera en deux ateliers. Le candidat passera successivement dans chaque atelier.

#### **ATELIER N° 1 : NÉGOCIATION-VENTE**

*(durée conseillée : 30 min coefficient : 0,25).*

Les membres du jury pourront jouer le rôle de clients.

Exemples d'épreuves :

- phase d'accueil ;
- prise de commande ;
- négociation : à partir de situations réelles ou simulées, proposer et argumenter ses choix face à une demande de produit séminaire, banquet, groupe, événements divers, etc.

#### ATELIER N° 2 : RÉALISATION D'UNE PRESTATION TECHNIQUE

(durée : 30 min coefficient : 0,25)

Exemples d'épreuves :

- création de cocktails ;
- création de hors-d'œuvre, desserts, etc. ;
- facturation ;
- dressage de buffet, plateau de fromages ;
- mise en place de bar, cave du jour ;
- animation par des techniques (flambage, découpage, finition, dégustation, etc.).

Pour chacun des deux domaines, la commission d'interrogation est composée d'un enseignant de la spécialité et dans la mesure du possible d'un professionnel.

#### ***Contrôle en cours de formation***

Le contrôle en cours de formation porte sur les deux domaines : hébergement et restauration. Il se fait sur la base de deux situations d'évaluation (durée indicative : 2 h 30, coefficient : 1) dans chacun des deux domaines réparties sur le temps de formation.

Ces situations sont :

- complémentaires les unes des autres en termes de compétences évaluées ;
- caractéristiques des différents domaines de compétences et de savoirs constitutifs de l'épreuve.

Dans l'esprit de l'épreuve ponctuelle :

- chaque situation met en œuvre l'ensemble des champs de compétence à évaluer dans des contextes de complexité croissante ;
- les évaluations s'effectueront au sein d'ateliers.

Le corps d'inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation.

Le candidat est informé à l'avance de la date des évaluations.

À l'issue des évaluations, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe péda-

gologique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que les supports de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

**OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE  
ET DU SERVICE**  
**ÉPREUVE E4 : Études et réalisations techniques**

Coefficient : 7 U41 et U42

**FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- résoudre un ou plusieurs cas concrets, appliqués à l'entreprise hôtelière et de restauration portant sur l'hébergement et la communication professionnelle, la restauration, la connaissance des boissons et le génie culinaire ;
- mettre en œuvre les compétences professionnelles nécessaires à la résolution d'activités de production de biens et de services.

**SOUS-ÉPREUVE : Analyse de réalisations techniques**

Coefficient : 2,5 U41

**CONTENU DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve revêt la forme d'un ou de plusieurs cas concrets, appliqués à l'entreprise hôtelière et de restauration portant sur l'hébergement et la communication professionnelle, la restauration, la connaissance des boissons et le génie culinaire.

L'épreuve doit permettre au candidat, à partir de questions liées ou non entre elles, d'exprimer son aptitude à analyser une situation réelle, à prendre des décisions utiles, à proposer des solutions et à argumenter des choix opérés.

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas qui valide en priorité les savoirs et compétences suivants du référentiel de certification :

**Techniques professionnelles** (connaissances présentées dans le référentiel) :

- Génie culinaire
- Restauration et connaissance des boissons
- Hébergement et communication professionnelle

**Ingénierie et maintenance**

## FORMES DE L'ÉVALUATION

### ***Ponctuelle***

Étude de cas écrite d'une durée de 2 h 30 (coefficient : 2,5).

Il s'agit de résoudre un ou plusieurs cas concrets, appliqués à l'entreprise d'hôtellerie-restauration, afin d'évaluer les capacités de conception et de contrôle du candidat. Cette épreuve se décompose en trois sous-parties :

	<b>Matière à évaluer</b>	<b>Durée de l'épreuve</b>	<b>Pondération</b>
1.1	Ingénierie (a) ou	30 min	0,5
1.2	Hébergement (a)		
1.3	Restauration	60 min	1
1.4	Génie culinaire	60 min	1
		2 h 30 min	2,5

(a) La décision est prise au niveau national.

La commission de correction est composée de professeurs enseignant les domaines de savoirs à évaluer (génie culinaire, restauration et connaissance des boissons, ingénierie, hébergement et communication professionnelles).

### ***Contrôle en cours de formation***

Le contrôle en cours de formation se fait sur la base de deux situations d'évaluation réparties sur le temps de formation, de poids identique, chacune d'une durée identique de 2 h 30.

Ces situations sont :

- complémentaires les unes des autres en termes de compétences évaluées ;
- caractéristiques des différents domaines de compétences et de savoirs constitutifs de l'épreuve.

Dans l'esprit de l'épreuve ponctuelle, chaque situation met en œuvre l'ensemble des champs de compétence à évaluer dans des contextes de complexité croissante.

Le corps d'inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation.

Le candidat est informé à l'avance de la date des évaluations.

À l'issue des évaluations, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe

pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que les sujets proposés lors de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

### **SOUS-ÉPREUVE : Résolution de problèmes professionnels**

Coefficient : 4,5 U42

#### **CONTENU DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve revêt la forme d'un ou de plusieurs ateliers qui évaluent les compétences professionnelles dans un environnement de restauration et d'hébergement et valident en priorité les savoirs et compétences suivants du référentiel de certification :

**Techniques professionnelles** (connaissances présentées dans le référentiel de première année et de deuxième année de l'option B) :

- Génie culinaire
- Service et commercialisation

Les savoirs mobilisés sont :

- ceux qui fondent la compréhension et l'analyse d'une situation professionnelle dans les domaines du génie culinaire et de la restauration en vue de sa mise en œuvre pratique ;
- ceux qui ont permis l'acquisition d'un comportement professionnel en travaux pratiques et en stages.

Ce sont ces derniers savoirs qui sont principalement évalués.

## FORMES DE L'ÉVALUATION

### *Ponctuelle*

Épreuve pratique (durée : 5 h 30, coefficient : 4,5).

L'épreuve pratique se subdivise en deux parties :

2.1 Génie culinaire (Durée : 3 h 30, coefficient : 2,5)

2.2 Service commercialisation (Durée : 2 h 00, coefficient : 2)

### **2.1 GÉNIE CULINAIRE**

Cette épreuve comporte quatre phases :

PHASE 1 : Conception et organisation (durée : 30 min, coefficient : 0,5)

Conception d'un plat à thème avec rédaction des documents.

Planification du travail de la brigade de cuisine.

PHASE 2 : Réalisation (coefficient : 1)

Un plat imposé est produit par les commis sous la conduite du candidat.

Parallèlement, le candidat réalise seul le plat de composition à partir d'un « panier de produits » à l'exception des préparations préliminaires simples qui peuvent être prises en charge par des commis.

Techniques ainsi que le mode de présentation du mets, pourront être imposés par le sujet.

NB : L'un des deux plats pourra être une production de pâtisserie.

PHASE 3 : Évaluation (coefficient : 0,5)

Le candidat évaluera en présence de la commission d'interrogation, le plat réalisé par les commis et prendra toutes les dispositions pour faire rectifier celui-ci s'il y a lieu.

PHASE 4 : Présentation et dégustation (coefficient : 0,5)

La commission d'interrogation évaluera la production réalisée par le candidat.

NB : Une grille d'évaluation est fournie aux examinateurs, elle est identique au niveau national.

## 2.2 SERVICE ET COMMERCIALISATION

L'épreuve se déroule en quatre « ateliers ». Le candidat passe successivement dans chaque poste où il est interrogé par deux examinateurs.

**ATELIER 1 : VENTE-COMMUNICATION** (Durée : 15 min, coefficient : 0,5),

Exemples d'épreuves :

- phase d'accueil ;
- prise de commande, négociation ;
- banquet,
- cocktail, réception, salons.

**ATELIER 2 : RÉALISATION D'UNE PRESTATION TECHNIQUE**  
(Durée : 30 min, coefficient : 0,5).

Exemples d'épreuves :

- création de cocktails ;
- création de dessert, hors-d'œuvre ;
- facturation ;
- dressage de buffet, de plateau de fromages ;
- mise en place de bar, cave de jour ;
- animation par des techniques : découpage, flambage, finition, etc.

**ATELIER 3 : ANIMATION ET ORGANISATION**

(Durée : 30 min, coefficient : 0,5),

Exemples d'épreuves :

- lancement d'activités ;
- démonstrations d'utilisation de matériels, de produits ;
- commentaires, explications de prestations (plateau de fromages, boissons, dégustation) ;
- conduite d'une équipe, d'une brigade, répartition, organisation du travail, préparation d'une activité.

**ATELIER 4 : CONTRÔLE-ÉVALUATION** (Durée : 45 min, coefficient : 0,5),

Exemples d'épreuves :

- inventaire de bar ;
- inventaire de matériel ;
- contrôle de caisse, recherche d'erreurs ;
- contrôle de mise en place (bar, cave, restaurant, linge, etc.) ;
- choix de produits, de matériels, etc. ;
- évaluation de la qualité d'une prestation technique ou de la qualité d'une production.

N.B. : Chaque commission d'interrogation, pour chacun des ateliers, sera composée d'un enseignant de la spécialité, et si possible, d'un professionnel.

Pour chacun des deux domaines, la commission d'interrogation est composée d'un enseignant de la spécialité et, dans la mesure du possible, d'un professionnel.

### ***Contrôle en cours de formation***

Le contrôle en cours de formation porte sur les deux domaines : génie culinaire, service et commercialisation. Elle se fait sur la base de trois situations d'évaluation dans chacun des deux domaines (Génie culinaire : durée : 3 h 30, coefficient : 2,5 ; Service et commercialisation : durée : 2 h, coefficient : 2) réparties sur le temps de formation.

Ces situations sont :

- complémentaires les unes des autres en termes de compétences évaluées ;
- caractéristiques des différents domaines de compétences et de savoirs constitutifs de l'épreuve.

Dans l'esprit de l'épreuve ponctuelle,

- chaque situation met en œuvre l'ensemble des champs de compétences à évaluer dans des contextes de complexité croissante ;
- les évaluations s'effectueront au sein d'ateliers.

Le corps d'inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation.

Le candidat est informé à l'avance de la date des évaluations.

À l'issue des évaluations, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que les supports de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

**OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE**  
**ÉPREUVE E5 : Analyse et présentation**  
**d'une situation commerciale hôtelière**

Coefficient : 2 U5

**FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- maîtriser les connaissances relatives à :
  - . la politique et/ou la stratégie de l'entreprise hôtelière,
  - . l'analyse du marché hôtelier,
  - . la connaissance du consommateur et de son comportement,
  - . l'ensemble des variables mercatiques, prises isolément ou intégrées au plan de marchéage ;
- mobiliser ses connaissances pour exploiter le ou les documents qui lui sont fournis ;
- illustrer ses connaissances par des exemples récents tirés de l'environnement professionnel hôtelier et touristique ;
- communiquer avec la commission d'interrogation.

**CONTENU DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve revêt la forme d'une analyse et d'une présentation d'une situation commerciale hôtelière qui valide en priorité les savoirs et compétences suivants du référentiel de certification :

**Mercatique**

- Démarche mercatique
- Connaissance des besoins et du marché
- Variables mercatiques
- Stratégie commerciale
- Approche mercatique internationale

Outre les connaissances commerciales, les aptitudes acquises durant les travaux d'application sont évaluées.

## FORMES DE L'ÉVALUATION

### ***Ponctuelle***

Épreuve orale (durée : 30 min coefficient : 2, préparation : 30 min)

Le déroulement de l'épreuve comporte les phases suivantes :

- remise au candidat d'un ou de plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagnés de questions d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- exposé sur le thème d'étude (15 min maximum) ;
- interrogation.

La commission d'interrogation est composée de deux professeurs chargés de l'enseignement de la mercatique.

### ***Contrôle en cours de formation***

Deux situations d'évaluation (coefficient : 1) sont réparties sur le temps de formation et placent la mercatique dans des contextes de complexité croissante.

Pour la première situation d'évaluation, le candidat présentera un thème commercial s'appuyant sur une recherche personnelle. La présentation et l'entretien devant l'équipe pédagogique chargée de l'évaluation n'excéderont pas trente minutes.

Lors de la deuxième situation, le thème d'étude sera proposé par l'équipe pédagogique chargée de l'évaluation. La présentation et l'entretien devant l'équipe pédagogique n'excéderont pas trente minutes.

Dans les deux situations, l'évaluation portera sur les connaissances commerciales et l'aptitude du candidat à communiquer.

Le corps d'inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation.

Le candidat est informé à l'avance de la date des évaluations.

À l'issue des évaluations, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que les supports de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

**OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE  
ET DU SERVICE**  
**ÉPREUVE E5 : Sciences appliquées**

Coefficient : 2 U5

**FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve permet d'apprécier les connaissances scientifiques fondamentales et appliquées mises en œuvre pour :

- analyser une situation professionnelle ;
- conduire une réflexion critique ;
- proposer et justifier des actions préventives ou correctives.

**CONTENU DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve porte sur le référentiel de sciences appliquées des classes de première et de deuxième année préparatoires au brevet de technicien supérieur.

L'épreuve comporte obligatoirement deux parties :

- l'une porte sur tout ou partie des points suivants du référentiel :
  - . qualité sanitaire,
  - . qualité organoleptique,
  - . qualité marchande,
  - . aliments traditionnels et nouveaux,
  - . qualité nutritionnelle de l'alimentation,
  - . psychosociologie de l'alimentation,
- l'autre porte sur les parties « ergonomie-sécurité-confort » et/ou « hygiène et entretien des locaux, des équipements, des matériels, des revêtements et des textiles ».

**ÉVALUATION**

L'épreuve permet d'évaluer :

- l'aptitude à mobiliser les connaissances fondamentales et appliquées ;
- les capacités d'analyse et de raisonnement scientifique ;
- la qualité de la réflexion et de l'argumentation ;
- l'aptitude à interpréter des documents professionnels ;

- l’aptitude à présenter des données techniques et professionnelles sous forme de tableaux, de schémas, etc. ;
- la clarté et la rigueur de l’expression écrite.

Les critères d’évaluation sont identiques pour l’épreuve ponctuelle et pour l’évaluation en contrôle en cours de formation.

## **FORMES DE L’ÉVALUATION**

### ***Ponctuelle*** (épreuve écrite : durée : 3h)

L’épreuve porte sur une ou plusieurs situations à caractère professionnel mettant en œuvre les connaissances relatives aux deux parties définies dans le contenu de l’épreuve. Ces parties sont composées de questions liées ou indépendantes.

L’épreuve s’appuie sur des documents (enquête de consommation ; statistiques professionnelles ; textes réglementaires ; résultats d’analyses microbiologiques, toxicologiques, sensorielles ; comptes rendus d’inspections vétérinaires ; documents techniques : menus, fiches techniques de produits, fiches techniques d’appareils, descriptifs de locaux, articles à caractère scientifique, etc.).

Il peut être demandé au candidat de produire des tableaux, des graphiques, des schémas, etc.

La commission de correction comporte des professeurs de biotechnologies.

### ***Contrôle en cours de formation***

Deux situations d’évaluation écrites organisées par l’équipe enseignante chargée des enseignements de sciences appliquées en première et deuxième années préparatoires au brevet de technicien supérieur.

Chaque situation (durée : 2 h ; coefficient : 1) comporte plusieurs questions portant obligatoirement sur les deux parties définies dans le contenu de l’épreuve. Les deux situations ne peuvent pas porter sur les mêmes points du référentiel. Chaque situation comporte plusieurs questions liées ou indépendantes. Les deux situations sont construites selon un principe de complémentarité des points énoncés.

Des documents de même nature que ceux de l’épreuve ponctuelle peuvent être fournis aux candidats. Il peut leur être demandé de produire des tableaux, des graphiques, des schémas, etc.

Le corps d’inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours d’évaluation.

Le candidat est informé à l’avance de la date des évaluations.

À l'issue des évaluations, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que les sujets proposés lors de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

**OPTION A : MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE**  
**ÉPREUVE E 6 : Conduite et présentation d'études techniques**

Coefficient : 2 U6

**FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve vise à évaluer :

- les acquis des stages en milieu professionnel ;
- l'aptitude du candidat à l'observation, la compréhension, la communication ;
- les capacités à la mise en œuvre pratique de ses connaissances et à son insertion dans le milieu professionnel.

**CONTENU DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve revêt la forme d'un entretien à partir d'un tableau récapitulatif des activités professionnelles et d'un dossier élaboré par le candidat qui valide en priorité les savoirs et compétences professionnels suivants du référentiel de certification :

**Techniques professionnelles** (génie culinaire, restauration et connaissance des boissons, hébergement et communication professionnelle)

**Ingénierie et maintenance**

**Gestion comptable, financière, fiscale et travaux d'application**

**Mercatique**

Le tableau récapitule les activités menées durant les stages en milieu professionnel ou durant l'exercice professionnel.

Le dossier comporte deux parties :

- un compte rendu, qui présente l'entreprise et son environnement et qui relate les tâches effectuées ;
- une étude technique qui porte sur un ou plusieurs aspects du fonctionnement et de la vie de l'entreprise, par exemple dans les domaines suivants : production, accueil, gestion, mercatique, ressources humaines, hygiène, etc.

Le choix du sujet traité à l'initiative du candidat doit de préférence résulter d'une expérience vécue au cours de l'un des stages en milieu professionnel ou pendant l'exercice professionnel.

Ce choix peut ne pas être lié à l'option préparée par le candidat.

Le recteur fixe la (ou les) date(s) à laquelle (auxquelles) les certificats de stage, les certificats de travail, le tableau récapitulatif et le compte rendu doivent être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

## FORMES DE L'ÉVALUATION

### ***Ponctuelle :***

Épreuve orale (durée : 30 min coefficient : 2, préparation : 30 min)

L'épreuve revêt la forme d'un entretien de 30 minutes maximum à partir du tableau des activités professionnelles et d'un dossier élaboré par le candidat et comportant deux parties :

– **1<sup>re</sup> partie : compte-rendu de stage ou d'activités professionnelles** (10 pages minimum hors annexes et 15 maximum, annexes incluses).

– **2<sup>e</sup> partie : étude technique** (15 pages minimum hors annexes et 20 maximum, annexes incluses).

## DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Au cours d'un exposé qui n'excédera pas 15 minutes, le candidat présentera, sans être interrompu par la commission d'interrogation, le compte rendu de stage ou d'activités professionnelles puis l'étude technique. Cet exposé sera suivi d'un entretien entre le candidat et les membres de cette commission.

L'évaluation est réalisée à l'aide d'une grille annexée au présent document et dont le contenu s'impose à l'ensemble des commissions d'interrogation.

La commission d'interrogation est composée de deux ou trois membres comprenant obligatoirement un professeur technique (service et accueil, cuisine), un professeur enseignant l'économie et la gestion et, dans la mesure du possible, une personne exerçant une activité professionnelle dans l'industrie hôtelière.

### ***Contrôle en cours de formation***

Deux situations d'évaluation sont réparties sur le temps de formation.

Pour la première situation d'évaluation, le candidat présentera les activités professionnelles en cours de réalisation à partir d'un tableau. La présentation et l'entretien devant l'équipe pédagogique chargée de l'évaluation, évalués à l'aide de la grille jointe, n'excéderont pas 20 minutes.

Lors de la deuxième situation, les candidats subissent l'épreuve dans le même esprit que l'épreuve ponctuelle, à partir de leur tableau d'activités professionnelles et du dossier qui inclura l'étude technique. La présentation et l'entretien devant l'équipe pédagogique chargée de l'évaluation, évalués à l'aide de la grille jointe, n'excéderont pas 30 minutes.

Le corps d'inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation.

Le candidat est informé à l'avance de la date des évaluations.

À l'issue des évaluations, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que le compte rendu de stage ou d'activités professionnelles et l'étude technique présentés lors de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

## BTS hôtellerie - restauration

### Conduite et présentation d'études techniques

### Grille d'évaluation

NOM :

Prénom :

Émargement :

Critères d'évaluation	A	B	C	D	Barème	Commentaires
<b>1 - Compte rendu du stage ou d'activités professionnelles</b>						
<b>Contenu</b>					/3	
Description du lieu de stage ou d'activités professionnelles et de son environnement						
Relation du déroulement du stage						
<b>Observation et compréhension du milieu professionnel</b>					/3	
Qualité de l'observation						
Perception du fonctionnement et de la vie de l'entreprise						
<b>Forme</b>					/3	
Style, syntaxe, ponctuation, orthographe						
Présentation						
<b>Respect des contraintes fixées par la définition de l'épreuve</b> (dates, nombre de pages)					/1	
<b>2 - Étude technique</b>						
<b>Pertinence du choix du sujet</b>					/4	
<b>Qualité et rigueur de l'exposé de la situation ou du problème</b>					/3	
<b>Validité de l'analyse et/ou du commentaire de la situation ou validité des solutions proposées</b>					/3	
<b>3 - Soutenance</b>						
<b>Qualité de l'exposé</b>						
Construction d'un exposé cohérent et complet					/3	
Expression orale (clarté, précision, concision)					/3	
Gestion du temps					/2	
<b>Qualité du dialogue</b>						
Capacité d'écoute et de compréhension					/4	
Capacité d'argumentation					/4	
<b>Présentation générale devant le jury</b> (courtoisie, tenue, aisance)					/4	
					/40	

Justifications de la note (à remplir obligatoirement, suite au verso si nécessaire)

Commission d'interrogation	Émargements	Note sur 20

**OPTION B : ART CULINAIRE, ART DE LA TABLE  
ET DU SERVICE**  
**ÉPREUVE E6 : Conduite et présentation d'études techniques**

Coefficient : 2 U6

**FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve vise à évaluer :

- les acquis des stages en milieu professionnel ;
- l'aptitude du candidat à l'observation, la compréhension, la communication ;
- les capacités du candidat à la mise en œuvre pratique de ses connaissances et à son insertion dans le milieu professionnel.

**CONTENU DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve revêt la forme d'un entretien à partir d'un tableau récapitulatif des activités professionnelles et d'un dossier élaboré par le candidat qui valide en priorité les savoirs et compétences professionnels suivants du référentiel de certification :

**Techniques professionnelles** (génie culinaire, restauration et connaissance des boissons, hébergement et communication professionnelle)

**Ingénierie et maintenance**

**Gestion comptable, financière, fiscale et travaux d'application**

**Mercatique**

Le tableau récapitule les activités menées durant les stages en milieu professionnel ou durant l'exercice professionnel.

Le dossier comporte deux parties :

- un compte rendu, qui présente le lieu de stage ou d'exercice professionnel et son environnement, et qui relate les tâches effectuées ;
- une étude technique qui porte sur un ou plusieurs aspects du fonctionnement et de la vie de l'entreprise, par exemple dans les domaines suivants : production, accueil, gestion, mercatique, ressources humaines, hygiène, etc.

Le choix du sujet traité à l'initiative du candidat doit de préférence résulter d'une expérience vécue au cours de l'un des stages en milieu professionnel ou pendant l'exercice professionnel.

Ce choix peut ne pas être lié à l'option préparée par le candidat.

Le recteur fixe la (ou les) date(s) à laquelle (auxquelles) les certificats de stage, les certificats de travail, le tableau récapitulatif et le compte-rendu doivent être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

## FORMES DE L'ÉVALUATION

### *Ponctuelle*

Épreuve orale (durée : 30 min, coefficient : 2, préparation : 30 min.)

L'épreuve revêt la forme d'un entretien de 30 minutes maximum à partir du tableau des activités professionnelles et d'un dossier élaboré par le candidat et comportant deux parties :

– **1<sup>re</sup> partie : compte rendu de stage ou d'activités professionnelles** (10 pages minimum hors annexes et 15 maximum, annexes incluses).

– **2<sup>e</sup> partie : étude technique** (15 pages minimum hors annexes et 20 maximum, annexes incluses).

## DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Au cours d'un exposé qui n'excédera pas 15 minutes, le candidat présentera, sans être interrompu par la commission d'interrogation, le compte rendu de stage ou d'activités professionnelles puis l'étude technique. Cet exposé sera suivi d'un entretien entre le candidat et les membres de la commission.

L'évaluation s'effectue à l'aide d'une grille annexée au présent document et dont le contenu s'impose à l'ensemble des commissions d'interrogation.

La commission d'interrogation est composée de deux ou trois membres comprenant obligatoirement un professeur technique (service et accueil, cuisine), un professeur enseignant l'économie et la gestion et, dans la mesure du possible, une personne exerçant une activité professionnelle dans l'industrie hôtelière.

### *Contrôle en cours de formation*

Deux situations d'évaluation sont réparties sur le temps de formation.

Pour la première situation d'évaluation, le candidat présentera les activités professionnelles en cours de réalisation, à partir d'un tableau. La présentation et l'entretien devant l'équipe pédagogique chargée de l'évaluation, évalués à l'aide de la grille jointe, n'excéderont pas 20 minutes.

Lors de la deuxième situation, les candidats subissent l'épreuve dans le même esprit que l'épreuve ponctuelle, à partir de leur tableau d'activités professionnelles et du dossier qui inclura l'étude technique. La présentation et l'entretien devant l'équipe pédagogique chargée de l'évaluation, évalués à l'aide de la grille jointe, n'excéderont pas 30 minutes.

Le corps d'inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation.

Le candidat est informé à l'avance de la date des évaluations.

À l'issue des évaluations, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que le compte rendu de stage ou d'activités professionnelles et l'étude technique présentés lors de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

## BTS hôtellerie - restauration

### Conduite et présentation d'études techniques

### Grille d'évaluation

NOM :

Prénom :

Émargement :

Critères d'évaluation	A	B	C	D	Barème	Commentaires
<b>1 - Compte rendu du stage ou d'activités professionnelles</b>						
<b>Contenu</b>					/3	
Description du lieu de stage ou d'activités professionnelles et de son environnement						
Relation du déroulement du stage						
<b>Observation et compréhension du milieu professionnel</b>					/3	
Qualité de l'observation						
Perception du fonctionnement et de la vie de l'entreprise						
<b>Forme</b>					/3	
Style, syntaxe, ponctuation, orthographe						
Présentation						
<b>Respect des contraintes fixées par la définition de l'épreuve</b> (dates, nombre de pages)					/1	
<b>2 - Étude technique</b>						
<b>Pertinence du choix du sujet</b>					/4	
<b>Qualité et rigueur de l'exposé de la situation ou du problème</b>					/3	
<b>Validité de l'analyse et/ou du commentaire de la situation ou validité des solutions proposées</b>					/3	
<b>3 - Soutenance</b>						
<b>Qualité de l'exposé</b>						
Construction d'un exposé cohérent et complet					/3	
Expression orale (clarté, précision, concision)					/3	
Gestion du temps					/2	
<b>Qualité du dialogue</b>						
Capacité d'écoute et de compréhension					/4	
Capacité d'argumentation					/4	
<b>Présentation générale devant le jury</b> (courtoisie, tenue, aisance)					/4	
					/40	

Justifications de la note (à remplir obligatoirement, suite au verso si nécessaire)

Commission d'interrogation	Émargements	Note sur 20

## ÉPREUVE FACULTATIVE : Langue vivante étrangère C

Coefficient : 1 UF1

### MODALITÉS

Épreuve : orale.

Durée : 20 minutes + 20 minutes de préparation.

Coefficient : 1.

La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire.

### DÉFINITION DE L'ÉPREUVE

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur des documents appropriés.

## ANNEXE VI

### TABLEAU DE CORRESPONDANCE ÉPREUVES/UNITÉS (arrêté du 3 septembre 1997)

BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION (arrêté du 19 août 1993)		BTS HÔTELLERIE-RESTAURATION défini par l'arrêté du 3 septembre 1997			
Épreuves		Épreuves ou sous-épreuves			
Option A	Option B	Option A	Unités	Option B	Unités
Expression française	Expression française	Français	U1	Français	U1
Communication en langue vivante étrangère	Communication en langue vivante étrangère	Communication en langue vivante étrangère • LVE A • LVE B	U21 U22	Communication en langue vivante étrangère • LVE A • LVE B	U21 U22
Étude de cas d'économie et de gestion		Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	U3		
	Étude de cas d'économie et de gestion			Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	U3
Études et réalisations techniques		Études et réalisations techniques • analyse de réalisations techniques • résolution de problèmes professionnels	U41 U42		
	Études et réalisations techniques			Études et réalisations techniques • analyse de réalisations techniques • résolution de problèmes professionnels	U41 U42
Mercatique		Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	U5		
	Sciences appliquées			Sciences appliquées	U5
Épreuve professionnelle de synthèse		Conduite et présentation d'études techniques	U6		
	Épreuve professionnelle de synthèse			Conduite et présentation d'études techniques	U6

**SERVICE NATIONAL DES PRODUCTIONS IMPRIMÉES ET NUMÉRIQUES**  
*Correspondants de la publication*

**Nathalie LACROIX**  
*Chef de la division des éditions administratives*

**Christine NOTTRET**  
*Responsable des brochures administratives  
et des rapports de jurys de concours*

et son équipe  
**Christine ALABERT - Jeannine DEVERGILLE - Maryse LAIGNEL**

31, rue de la Vanne - 92541 Montrouge Cédex  
Tél. : 01 46 12 84 87  
01 46 12 84 88  
01 46 12 84 86  
01 46 12 84 10

S.A. DESMET-LAIRE, MT de l'Enclus

## 114 librairies et points de vente au service de l'éducation

- AIX-MARSEILLE  
31, bd d'Athènes  
13232 Marseille Cedex 01
- 13 Bouches-du-Rhône  
Collège Pythéas  
15, av. des Gardians  
13014 Marseille
- 13 Bouches-du-Rhône  
IUFM, 2 av. Jules-Isaac  
13100 Aix-en-Provence
- 04 Alpes de Haute-Provence  
22, rue des Charrois  
04000 Digne
- 05 Hautes-Alpes  
14, av. du Maréchal-Foch  
05000 Gap
- 84 Vaucluse  
8, rue Frédéric-Mistral  
84000 Avignon
- AMIENS  
45, rue Saint-Leu - BP 2605  
80026 Amiens Cedex
- 02 Aisne  
Avenue de la République  
02000 Laon
- 60 Oise  
22, av. Victor-Hugo - BP 973  
60009 Beauvais Cedex
- ANTILLES-GUYANE  
Route du Phare  
Pointe-des-Nègres - BP 529  
97206 Fort-de-France Cedex
- 97 Guadeloupe  
Petit-Pérou Abymes - BP 378  
97162 Pointe-à-Pitre Cedex
- 97 Guyane  
Bd de la République  
BP 5010 - 97305 Cayenne
- BESANÇON  
6, rue des Fusillés - BP 1153  
25003 Besançon Cedex
- 25 Doubs  
6, rue des Fusillés - BP 1252  
25004 Besançon Cedex
- 25 Doubs  
Bât. des Halles - Place Dorian  
BP 296 - 25205 Montbéliard
- 25 Doubs  
6, rue Antione-Patel - BP 251  
25304 Pontarlier Cedex
- 39 Jura  
1, rue Anne-Frank - BP 324  
39015 Lons-le-Saunier
- 70 Haute-Saône  
5, cours François-Villon  
BP 2 AN 1 - 70000 Vesoul
- 90 Territoire de Belfort  
55, frg des Ancêtres  
BP 27 - 90001 Belfort Cedex
- BORDEAUX  
75, cours d'Alsace-Lorraine  
33075 Bordeaux Cedex
- 33 Gironde  
Rue Veyri - BP 267  
33698 Mérignac Cedex
- 24 Dordogne  
39, rue Paul-Mazy  
24000 Périgueux
- 40 Landes  
École du Peyrouat - BP 401  
40012 Mont-de-Marsan
- 47 Lot-et-Garonne  
48 bis, rue René-Cassin  
47000 Agen
- 64 Pyrénées-Atlantiques  
3, avenue Nitot  
BP 1605 - 64016 Pau Cedex
- CAEN  
21, rue du Moulin-au-Roy  
BP 5152 - 14040 Caen Cedex
- 50 Manche  
Rue des Pailliers - BP 490  
50010 Saint-Lô Cedex
- 61 Orne  
29, rue de l'École-normale  
61000 Alençon
- CLERMONT-FERRAND  
15, rue d'Amboise  
63037 Clermont-Ferrand Cedex
- CORSE  
8, cours du Général-Leclerc  
BP 836 - 20192 Ajaccio Cedex 4
- 20 Haute-Corse  
Boulevard Benoîte-Danési  
20200 Bastia
- CRÉTEIL  
20, rue Danièle-Casanova  
94170 Le Perreux
- 94 Val-de-Marne  
Quartier du Palais  
14, rue Raymond-Poincaré  
94000 Créteil
- 93 Seine-Saint-Denis  
48-49, rue Anizan-Cavillon  
93350 Le Bourget
- 77 Seine-et-Marne  
8, rue du Capitaine-Bastien  
77007 Melun Cedex
- DIJON  
3, av. Alain-Savary  
BP 490 - 21013 Dijon Cedex
- 58 Nièvre  
1 bis, rue Charles-Roy  
58000 Nevers
- 71 Saône-et-Loire  
2, rue Jean-Bouvet  
71000 Mâcon
- 89 Yonne  
28, rue Théodore-de-Bèze  
BP 84 - 89011 Auxerre Cedex
- GRENOBLE  
11, av. du Gal-Champon  
38031 Grenoble Cedex
- 07 Ardèche  
23, avenue de la Gare  
BP 713 - 07007 Privas Cedex
- 38 Isère  
18, rue des Marettes - BP 116  
38303 Bourgoin-Jallieu Cedex
- 26 Drôme  
20, rue de la Manutention  
BP 2110 - 26021 Valence Cedex
- 73 Savoie  
289, rue Marcoz  
73000 Chambéry
- 74 Haute-Savoie  
2, rue des Aravis  
74000 Annecy
- LILLE  
3, rue Jean-Bart - BP 199  
59018 Lille Cedex
- 59 Nord  
3, rue Jean-Bart - BP 199  
59018 Lille Cedex
- 62 Pas-de-Calais  
39, rue aux Ours  
62012 Arras Cedex
- LIMOGES  
39 F, rue Camille-Guérin  
87036 Limoges Cedex
- 87 Haute-Vienne  
44, cours Gay-Lussac  
87031 Limoges Cedex
- 19 Corrèze  
Rue Sylvain-Combes - BP 225  
19012 Tulle Cedex
- 23 Creuse  
1, av. Marc-Purat  
23000 Guéret
- LYON  
47, rue Philippe-de-Lassalle  
69316 Lyon Cedex 04
- 01 Ain  
8, rue Magenta  
01011 Bourg-en-Bresse Cedex
- 42 Loire  
Jardin des Plantes  
9, allée Michel-Ange  
42031 Saint-Etienne Cedex 02
- MONTELLIER  
Allée de la Citadelle  
34064 Montpellier Cedex 2
- 34 Hérault  
17, rue de l'Abbé-de-l'Épée  
34000 Montpellier
- 11 Aude  
56, av. du Docteur-Henri-Gout  
11860 Carcassonne Cedex 9
- 30 Gard  
58, rue Rouget-de-Lisle  
30000 Nîmes
- 48 Lozère  
12, av. du Père-Coudrin  
BP 118 - 48003 Mende Cedex

## 114 librairies et points de vente au service de l'éducation

- 66 Pyrénées-Orientales**  
Place Jean-Moulin  
66000 Perpignan
- **NANCY-METZ**  
99, rue de Metz - CO 3320  
54014 Nancy Cedex
- 55 Meuse**  
Place de l'École-normale  
Pilviteuil - 55000 Bar-le-Duc
- 57 Moselle**  
58, rue de Reims - BP 829  
57158 Montigny-lès-Metz
- 88 Vosges**  
2, rue de l'École-normale  
88025 Épinal Cedex
- **NANTES**  
5, chemin de l'Herbergement  
BP 92226 - 44322 Nantes  
Cedex 3
- 49 Maine-et-Loire**  
14, rue Anne-Frank  
49043 Angers Cedex
- 53 Mayenne**  
22, rue du Docteur-Correa  
BP 0814 - 53008 Laval Cedex
- 72 Sarthe**  
21, rue du Mal-Lyautey  
72016 Le Mans Cedex
- 85 Vendée**  
18, rue Luneau  
85000 La Roche-sur-Yon
- **NICE**  
51ter, avenue Cap-de-Croix  
BP 11 - 06101 Nice Cedex 2
- 83 Var**  
Ilot de la Visitation  
Rue des Remparts  
83000 Toulon
- **ORLÉANS-TOURS**  
55, rue N-D-de-Recouvrance  
BP 2219 - 45012 Orléans  
Cedex 1
- 18 Cher**  
9, rue Édouard-Branly  
18000 Bourges
- 28 Eure-et-Loir**  
1, rue du 14-juillet - BP 27  
28001 Chartres Cedex
- 36 Indre**  
1, bd Saint-Denis - BP 213  
36004 Châteauroux Cedex
- 37 Indre-et-Loire**  
Quartier Beaujardin  
3, place Raspail - 37000 Tours
- 41 Loir-et-Cher**  
39, rue des Écoles - 41000 Blois
- 45 Loiret**  
19, rue Gambetta  
45200 Montargis
- **PARIS**  
13, rue de Four - 75006 Paris
- **POITIERS**  
6, rue Sainte-Catherine  
86034 Poitiers Cedex
- 16 Charente**  
Château de l'Oisellerie - BP 42  
16400 La Couronne
- 17 Charente-Maritime**  
84, rue de Bel-Air  
17028 La Rochelle Cedex
- 79 Deux-Sèvres**  
4, rue Camille-Desmoulin  
79009 Niort Cedex
- **REIMS**  
47, rue Simon - BP 387  
51063 Reims Cedex
- 08 Ardennes**  
18, rue Voltaire - BP 485  
08109 Charleville-Mézières  
Cedex
- 10 Aube**  
8, avenue des Lombards  
BP 1068 - 10009 Troyes Cedex
- 51 Marne**  
1, rue du Docteur-Calmette  
BP 518 - 51007 Châlons-en-  
Champagne Cedex
- 52 Haute-Marne**  
10bis, boulevard Gambetta  
52000 Chaumont
- **RENNES**  
92, rue d'Antrain  
BP 158 - 35003 Rennes Cedex
- 22 Côtes-d'Armor**  
30, rue Brizeux  
22015 Saint-Brieuc Cedex
- 29 Finistère**  
16, avenue Clémenceau  
29283 Brest Cedex
- 29 Finistère**  
26, pl. de la Tour-d'Auvergne  
29336 Quimper Cedex
- 35 Ille-et-Vilaine**  
3, avenue des Comptoirs  
35400 Saint-Malo
- 35 Ille-et-Vilaine**  
6, rue du Gué-Maheu  
35300 Fougères
- 56 Morbihan**  
20, rue Jean-Gougaud  
56000 Vannes
- 56 Morbihan**  
65, rue Edouard-Beauvais  
BP 747 - 56107 Lorient Cedex
- **LA RÉUNION**  
16, rue Jean-Chatel  
97489 Saint-Denis Cedex
- **ROUEN**  
2, rue du Dr-Fleury - BP 88  
76130 Mont-St-Aignan Cedex
- 27 Eure**  
3bis, rue de Verdun  
27000 Evreux
- 76 Seine-Maritime**  
14, rue Clovis - BP 29  
76083 Le Havre
- 76 Seine-Maritime**  
École Glatigny  
76170 Lillebonne
- **STRASBOURG**  
23, rue du Maréchal-Juin  
BP 279/R7 - 67007 Strasbourg  
Cedex
- 68 Haut-Rhin**  
École normale - 12, rue Messimy  
68025 Colmar Cedex
- **TOULOUSE**  
3, rue Roquelaine - BP 7045  
31069 Toulouse Cedex 7
- 09 Ariège**  
4, rue Raoul-Lafayette  
BP 124 - 09003 Foix Cedex
- 12 Aveyron**  
1, bd François-Fabré  
12031 Rodez Cedex
- 32 Gers**  
42, rue Boissy-d'Anglas  
32000 Auch
- 46 Lot**  
48, rue Montaudé  
46000 Cahors
- 65 Hautes-Pyrénées**  
11, rue Georges-Magnoac  
BP 1615 - 65016 Tarbes Cedex
- 81 Tarn**  
97, boulevard Soult  
81010 Albi Cedex
- 82 Tarn-et-Garonne**  
65, avenue de Beausoleil  
BP 751 - 82013 Montauban  
Cedex
- **VERSAILLES**  
584, rue Fourny - BP 326  
78533 Buc
- 91 Essonne**  
110, place de l'Agora  
BP 163 - 91006 Évry Cedex
- 92 Hauts-de-Seine**  
41, avenue du Roule  
92526 Neuilly-sur-Seine Cedex
- 95 Val-d'Oise**  
Bât. Jacques-Lemercier  
5, avenue de la Palette  
95000 Cergy
- 78 Yvelines**  
10, rue de l'Armorique  
78180 Montigny-le-Bretonneux
- Mise à jour juillet 97