



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

*Classe de mise à niveau
en hôtellerie restauration*

Article 4

Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur à la rentrée scolaire 2018.

Article 5

L'arrêté du 19 août 1993 portant définition de la classe de mise à niveau d'hôtellerie-restauration en vue de l'admission dans les sections de techniciens supérieurs d'hôtellerie-restauration et fixant les objectifs, les programmes et l'horaire de formation de cette classe est abrogé à la rentrée scolaire 2018.

Article 6

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle 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 le

19 FEV. 2018

Pour la Ministre et par délégation
Pour la Directrice générale de l'enseignement
supérieur et de l'insertion professionnelle
Le Chef de service de la stratégie et de la vie étudiante



Rachel-Marie PRADEILLES-DUVAL

SOMMAIRE

	Pages
ANNEXE I – OBJECTIFS DE LA FORMATION	4
I - Finalité des études	4
II - Objectifs généraux de la formation	4
ANNEXE II – CONTENUS DE FORMATION	5
Langues vivantes étrangères	6
Économie et gestion hôtelière	7
Sciences et technologies culinaires	14
Sciences et technologies des services	20
Enseignement scientifique alimentation - environnement	24
ANNEXE III – HORAIRES D’ENSEIGNEMENT	28
ANNEXE IV – MODALITES DU STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL	29

CLASSE DE MISE A NIVEAU en hôtellerie restauration

Annexe I - Objectifs de la formation

I – Finalité des études

Cette classe permet aux candidats qui n'ont pas suivi un second cycle du domaine de l'hôtellerie restauration sanctionné soit par le baccalauréat technologique Sciences et Technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR), soit par le baccalauréat professionnel « Commercialisation et services en restauration », soit par le baccalauréat professionnel « Cuisine » d'accéder au cycle d'enseignement préparant au brevet de technicien supérieur « management en hôtellerie restauration » (MHR).

Ces études ont pour but :

- d'apporter les connaissances spécifiques à l'hôtellerie restauration telles qu'elles sont développées en série STHR ;
- de permettre la validation d'un projet professionnel à travers la découverte des démarches et techniques nécessaires à la réalisation d'un projet d'études en BTS MHR.

II – Objectifs généraux de la formation

La formation a pour objectifs :

- de développer chez l'étudiant une culture professionnelle et une ouverture sur le monde de l'hôtellerie restauration ;
- d'initier aux concepts et aux techniques relatifs aux domaines de l'hôtellerie et la restauration ;
- de donner les bases indispensables à l'acquisition des compétences qui seront développées en section de technicien supérieur « Management en hôtellerie restauration » ;
- de développer chez l'étudiant sa capacité d'adaptation en développant son autonomie.

III - CAPACITÉS

En fonction des objectifs généraux indiqués ci-dessus, l'enseignement en classe de MAN hôtellerie restauration doit développer chez l'étudiant les capacités lui permettant de suivre avec profit les enseignements dispensés en section de BTS MHR.

Pour cela, on se référera aux programmes de la série STHR :

- BO n° 14 du 2 avril 2015 : Programmes de la classe de seconde STHR ;
- BO n°11 du 17 mars 2016 : Programme des classes de première et terminale STHR.

Sauf indication contraire, le programme de la MAN est le programme des classes de première et terminale de la série technologique STHR.

CLASSE DE MISE A NIVEAU en hôtellerie restauration

Annexe II – Contenus de formation

Les contenus de formation font référence aux programmes de la série STHR.

Langues vivantes étrangères	6
Économie et gestion hôtelière	7
Sciences et technologies culinaires	14
Sciences et technologies des services	20
Enseignement scientifique Alimentation-Environnement	24

LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES

Prenant pour référence de départ le programme de langues vivantes étrangères du cycle terminal des lycées pour la série STHR, l'enseignement se donne pour objectif de consolider et de développer les compétences langagières des étudiants avec un double souci du domaine de spécialité, sans négliger pour autant la langue courante, et de l'ancrage culturel dans l'aire linguistique pertinente pour chacune des deux langues étudiées.

En fin d'année, les étudiants devront être en mesure de tirer pleinement profit de l'enseignement de langues vivantes étrangères dispensé en section de techniciens supérieurs Management de l'hôtellerie-restauration.

ÉCONOMIE ET GESTION HÔTELIÈRE (EGH)

Ce programme est organisé en deux thèmes et décrit sous forme de questions, reprises des programmes des classes de première et terminale de la série STHR, publiés au Bulletin Officiel n°11 du 17 mars 2016 – Annexe 8 - Programme d'économie et gestion hôtelière des classes de Première et Terminale

Les capacités et les notions nécessaires pour le traitement de chaque question sont présentées dans ce programme. Dans un souci de lisibilité le choix a été fait de ne pas rappeler les précisions concernant la mise en œuvre que l'on retrouvera dans les textes officiels cités ci-dessus.

Bien que les questions suivent une logique de construction, chaque professeur peut, dans le cadre de sa liberté pédagogique et, compte tenu des progressions conçues par les collègues de sciences et technologies des services (STS) et des sciences et technologies culinaires (STC), les traiter dans l'ordre qui lui apparaît le plus porteur de sens.

Thème 1 – L'entreprise hôtelière et ses parties prenantes		
Questions	Capacités	Notions
Quelles sont les entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ?	<p>Identifier un ou plusieurs critères de classification</p> <p>Repérer les caractéristiques des entreprises du secteur hôtellerie-restauration</p>	<p>Très petites entreprises (TPE), petites et moyennes entreprises (PME), grandes entreprises (GE)</p> <p>Entreprise indépendante/chaîne</p> <p>Entreprise nationale/internationale</p> <p>Entreprise individuelle/société</p>
Qu'est-ce qu'une entreprise hôtelière performante ?	<p>Cerner la notion de performance.</p> <p>Repérer les différentes dimensions de la performance.</p> <p>Montrer que l'innovation est un moteur de la performance.</p> <p>Expliquer en quoi la notion de performance peut-être</p>	<p>Performance Efficience, efficacité Pérennité</p> <p>Performance économique, sociale, environnementale</p> <p>Innovation produits Innovation procédés Innovation organisationnelle</p> <p>RSE</p>
Comment se construit une offre de services dans une entreprise hôtelière ?	<p>Identifier les composantes d'une offre de services.</p> <p>Distinguer les formes de participation du client à la Production du service.</p> <p>Identifier les différentes dimensions de la qualité.</p>	<p>Système de servuction</p> <p>Cible</p> <p>Positionnement</p> <p>Co-production</p> <p>Qualité conçue / délivrée</p> <p>Qualité attendue / perçue</p>

Thème 1 – L'entreprise hôtelière et ses parties prenantes (suite)

Questions	Capacités	Notions
L'usage des technologies numériques transforme-t-il la production de services en hôtellerie-restauration ?	<p>Comparer les usages des technologies numériques dans la production de service hôtelier.</p> <p>Identifier les enjeux du recours aux technologies numériques dans la production</p>	<p>Mobilité numérique</p> <p>Réseaux sociaux</p> <p>Communautés en ligne</p> <p>Économie numérique Identité numérique</p> <p>Protection des données personnelles et des libertés individuelles</p>
Quel cadre juridique formalise l'offre de service hôtelier ?	<p>Identifier les conditions de validité des contrats.</p> <p>Distinguer les principaux contrats liés à la prestation de service hôtelière.</p> <p>Différencier responsabilité civile contractuelle et délictuelle.</p> <p>Repérer comment s'exerce la responsabilité de l'hôtelier restaurateur dans le cadre de son activité professionnelle.</p>	<p>Conditions de validité des contrats</p> <p>Contrat d'hôtellerie, contrat de restauration</p> <p>Contrat de vente,</p> <p>Protection du consommateur : obligation d'information, clauses abusives et sanctions</p> <p>Responsabilité civile contractuelle ; Responsabilité civile délictuelle</p> <p>Conditions : dommage, fait dommageable, lien de causalité</p> <p>Causes d'exonération</p>
Comment le système d'information comptable retrace-t-il l'activité de l'entreprise avec ses parties prenantes ?	<p>Identifier les parties prenantes de l'entreprise.</p> <p>Identifier les flux.</p> <p>Justifier le raisonnement comptable en emplois/ressources.</p> <p>Repérer l'organisation des traitements comptables.</p> <p>Montrer la traduction dans le bilan et dans le compte de résultat des opérations courantes de l'entreprise avec ses parties prenantes.</p> <p>Identifier les finalités de l'information comptable.</p>	<p>Parties prenantes</p> <p>Flux physiques, monétaires, d'informations</p> <p>Emploi/ressource Conventions de présentation de l'information comptable</p> <p>Exercice comptable</p> <p>Organisation du traitement comptable : pièces justificatives, journal, comptes et plan des comptes, grand-livre, balance</p> <p>Le compte de résultat et sa structure</p> <p>Le bilan et sa structure</p> <p>Obligations légales de publication des comptes</p> <p>Obligation de publication d'informations sociales et sociétales</p>

**Thème 2 – Le fonctionnement courant de l'entreprise hôtelière,
en lien avec ses parties prenantes**

Questions	Capacités	Notions
<p>Pourquoi le système d'information est-il nécessaire au fonctionnement de l'entreprise hôtelière ?</p>	<p>Repérer les fonctions de l'information.</p> <p>Recenser les qualités de l'information.</p> <p>Identifier les composantes du système d'information d'une entreprise hôtelière.</p> <p>Appréhender les enjeux d'un système d'information pour les dirigeants et les managers.</p>	<p>Communication interne, communication externe</p> <p>Pertinence Fiabilité</p> <p>Système d'information</p> <p>Progiciels métiers (« front office, back office »)</p>
<p>Comment l'entreprise hôtelière évalue-t-elle la contribution du client à son activité ?</p>	<p>Établir une classification simple des prestations vendues.</p> <p>Décrire le processus de saisie des opérations de ventes.</p> <p>Appréhender les enjeux du contrôle des ventes sur une période donnée.</p> <p>Identifier les moyens de règlement les plus courants dans le secteur hôtelier et les conséquences de leur utilisation pour l'entreprise.</p> <p>Sélectionner les indicateurs pertinents pour analyser des ventes.</p> <p>En déduire des profils de consommation.</p>	<p>Département opérationnel</p> <p>Main courante hôtelière</p> <p>État récapitulatif des ventes</p> <p>Facturation des ventes TVA : principe, taux</p> <p>Chiffre d'affaires/encaissements Quantités vendues/recettes</p> <p>Moyens de règlement</p> <p>Services bancaires et commissions sur moyens de paiement</p> <p>REVPAR, TREVPAR, Indice de fréquentation, Taux de captage</p> <p>Taux de prise</p>
<p>Comment l'entreprise hôtelière fixe-t-elle ses prix?</p>	<p>Identifier les déterminants de la fixation des prix et expliquer les enjeux d'une politique tarifaire.</p> <p>Comparer des pratiques tarifaires.</p> <p>Repérer les contraintes réglementaires et juridiques en matière de prix.</p>	<p>Cible, image</p> <p>Concurrence</p> <p>Demande, prix d'acceptabilité, élasticité-prix</p> <p>Coût de production, marge</p> <p>Coût cible</p> <p>Prix unique, prix différencié, prix négociés</p> <p>Prix forfaitaire</p> <p>Obligation d'affichage Ententes illégales sur les prix</p>

**Thème 2 – Le fonctionnement courant de l'entreprise hôtelière,
en lien avec ses parties prenantes (suite)**

Questions	Capacités	Notions
<p>La performance passe-t-elle par la communication maîtrisée ?</p>	<p>Présenter les objets de la communication d'entreprise.</p> <p>Justifier les moyens de communication externe employés par différentes entreprises hôtelières.</p> <p>Distinguer la communication contrôlée de celle subie par l'entreprise.</p> <p>Identifier les risques d'une communication subie.</p>	<p>Communication institutionnelle Communication commerciale Communication de crise</p> <p>Publicité, mercatique directe, promotion des ventes, parrainage, mécénat, événementiel</p> <p>Bouche à oreilles, buzz</p> <p>e-réputation</p> <p>Image voulue et perçue</p>
<p>La performance de l'entreprise hôtelière repose-t-elle sur la fidélisation des clients ?</p>	<p>Identifier les informations nécessaires à la connaissance du client.</p> <p>Distinguer satisfaction, fidélité et fidélisation.</p> <p>Démontrer le caractère relatif de la satisfaction.</p>	<p>Base de données client</p> <p>Profil de client</p> <p>Satisfaction, fidélité, fidélisation</p> <p>Contingence</p> <p>Indicateurs de satisfaction</p>
<p>Les flux touristiques ont-ils une incidence sur la performance de l'entreprise hôtelière ?</p>	<p>Préciser la place du tourisme dans les échanges internationaux de biens et services.</p> <p>Montrer les effets des variations des taux de change sur les flux touristiques (en France et dans le monde).</p> <p>Justifier la nécessité d'une adaptation de l'offre hôtelière au tourisme international.</p> <p>Identifier le rôle des principales instances qui organisent le tourisme</p>	<p>Flux touristiques</p> <p>Balance des transactions courantes</p> <p>Taux de change</p> <p>Compétitivité</p> <p>Interculturalité</p> <p>Organisation mondiale du tourisme</p> <p>Atout France/ Agence de développement du tourisme</p>

**Thème 2 – Le fonctionnement courant de l'entreprise hôtelière,
en lien avec ses parties prenantes (suite)**

Questions	Capacités	Notions
<p>Quels liens juridiques l'entreprise hôtelière tisse-t-elle avec ses fournisseurs?</p>	<p>Repérer la diversité des relations contractuelles de l'entreprise hôtelière avec ses fournisseurs.</p> <p>Distinguer les différents fournisseurs.</p> <p>Analyser des clauses spécifiques encadrant les relations entre entreprises.</p>	<p>Contrat d'approvisionnement</p> <p>Contrat de distribution</p> <p>Contrat de sous-traitance</p> <p>Contrat de franchise</p> <p>Fournisseurs d'exploitation/ fournisseurs d'immobilisations,</p> <p>Distributeurs</p> <p>Intermédiaires</p> <p>Conditions générales de vente / Conditions générales d'achat</p> <p>Délais de paiement réglementés</p> <p>Clause d'exclusivité</p>
<p>Quels sont les enjeux d'une relation stable avec les fournisseurs ?</p>	<p>Repérer les moments clés du processus d'approvisionnement.</p> <p>Identifier les aléas liés à l'approvisionnement.</p> <p>Identifier et évaluer les conséquences de dysfonctionnements dans le processus d'approvisionnement.</p> <p>Repérer des litiges nés à l'occasion d'une relation avec les fournisseurs.</p> <p>Identifier certains principes encadrant un procès avec un fournisseur.</p> <p>Repérer les principales juridictions civiles de l'ordre judiciaire et leurs compétences respectives.</p>	<p>Appel d'offres</p> <p>Stockage</p> <p>Stock minimum</p> <p>Stock de sécurité</p> <p>Stock d'alerte</p> <p>Coûts logistiques</p> <p>Risque d'image</p> <p>Factures d'avoir</p> <p>RRRO</p> <p>Coût de rupture</p> <p>Coût de non-qualité</p> <p>Double degré de juridiction civile</p> <p>Voies de recours</p>

**Thème 2 – Le fonctionnement courant de l'entreprise hôtelière,
en lien avec ses parties prenantes (suite)**

Questions	Capacités	Notions
<p>Comment les règles juridiques permettent-elles d'organiser la relation de l'entreprise hôtelière avec ses salariés ?</p>	<p>Caractériser le contrat de travail</p> <p>Identifier les principaux droits et obligations du salarié et de l'employeur et repérer leur origine</p> <p>Distinguer différents contrats de travail</p> <p>Identifier les spécificités liées au temps de travail dans les entreprises hôtelières.</p> <p>Distinguer différents cas de rupture du contrat de travail.</p> <p>Expliquer le rôle du Conseil des Prud'hommes</p>	<p>Contrat de travail</p> <p>Éléments constitutifs du contrat de travail</p> <p>Droits et obligations du salarié et de l'employeur</p> <p>Principales sources du droit du travail</p> <p>Types de contrats de travail en vigueur dans le secteur</p> <p>Durée du travail, Heures supplémentaires</p> <p>Congés, repos</p> <p>Licenciement, rupture conventionnelle, démission</p> <p>Conseil des prud'hommes</p>
<p>L'entreprise hôtelière fixe-t-elle librement la rémunération des salariés ?</p>	<p>Identifier différentes formes de rémunération en vigueur dans les entreprises hôtelières.</p> <p>Repérer les différentes composantes de la rémunération de base.</p> <p>Vérifier la conformité de la rémunération aux règles de droit applicables.</p> <p>Repérer les règles juridiques qui encadrent la fixation des salaires dans la hiérarchie des sources de droit.</p>	<p>Rémunération de base</p> <p>Rémunération fixe et/ou variable</p> <p>Salaire brut/net</p> <p>Avantages en nature</p> <p>Salaire minimum</p> <p>Hiérarchie des sources de droit</p>
<p>Comment l'entreprise gère-t-elle la masse salariale ?</p>	<p>Évaluer le coût total de l'emploi d'un salarié.</p> <p>Identifier les facteurs agissant sur la masse salariale.</p> <p>Mobiliser des indicateurs de gestion de la masse salariale.</p> <p>Mettre en évidence la nécessité d'ajuster l'organisation du temps de travail à la fluctuation de l'activité dans l'entreprise hôtelière.</p> <p>Analyser les conséquences de l'aménagement du temps de travail sur la performance sociale de l'entreprise hôtelière.</p>	<p>Coût du travail, salaire brut, cotisations sociales</p> <p>Masse salariale</p> <p>Taux horaire moyen</p> <p>Ratio de charges de personnel</p> <p>Productivité</p> <p>Ratio de productivité (en valeur, physique)</p> <p>Fidélité/ ancienneté</p> <p>Capacité contrainte</p> <p>Saisonnalité</p>

**Thème 2 – Le fonctionnement courant de l'entreprise hôtelière,
en lien avec ses parties prenantes (suite)**

Questions	Capacités	Notions
<p>Pourquoi l'entreprise hôtelière a-t-elle besoin de banques ?</p>	<p>Identifier les besoins de financement.</p> <p>Repérer les causes de l'investissement.</p> <p>Exposer le mécanisme de l'emprunt bancaire.</p>	<p>Investissement</p> <p>Cycle d'exploitation</p> <p>Plan de remboursement d'un emprunt</p> <p>Échéance périodique (Mensualité, Annuité)</p> <p>Charges d'intérêt</p>
<p>Comment mesurer la performance d'exploitation ?</p>	<p>Évaluer la performance d'exploitation par le calcul d'indicateurs.</p> <p>Montrer les limites de ces indicateurs en Hôtellerie-Restauration.</p> <p>Distinguer un support d'information propre à l'entreprise d'un support d'information normalisé.</p> <p>Présenter un tableau de gestion adapté à l'activité de l'entreprise d'hôtellerie restauration.</p> <p>Analyser et commenter la situation d'exploitation d'une entreprise hôtelière.</p> <p>Montrer que les prévisions d'exploitation sont un levier pour optimiser la performance.</p>	<p>Excédent brut d'exploitation (EBE)</p> <p>Résultat d'exploitation (RE)</p> <p>Profitabilité</p> <p>SIG</p> <p>Tableaux de gestion</p> <p>Résultat courant avant impôt</p> <p>Coût principal</p> <p>Résultat brut d'exploitation (RBE)</p> <p>Indicateurs commerciaux et ratios de gestion</p> <p>Normes et indicateurs sectoriels</p> <p>Budget d'exploitation</p> <p>Écart</p> <p>Tableau de bord</p>
<p>Qu'apporte l'analyse des coûts à la prise de décision ?</p>	<p>Distinguer les différents types de charges et les marges associées.</p> <p>Justifier le rôle de l'amortissement. Expliquer le passage du RBE au RCAI.</p> <p>Calculer un seuil de rentabilité et en justifier l'intérêt comme outil de gestion prévisionnelle.</p> <p>Expliquer l'intérêt d'un contrôle nourriture et boissons.</p>	<p>Charges fixes, charges variables</p> <p>Charges directes, charges indirectes</p> <p>Amortissement</p> <p>Coûts d'occupation</p> <p>Crédit-bail</p> <p>Seuil de rentabilité</p> <p>Procédure de contrôle nourriture et boissons</p> <p>Ratio nourriture et boissons</p>

SCIENCES ET TECHNOLOGIES CULINAIRES (STC)

Ce programme est organisé en cinq thèmes et décrit sous forme de questions, reprises des programmes des classes de première et terminale de la série STHR, publiés au BO n°11 du 17 mars 2016 – Annexe 10.

Les capacités et les notions nécessaires pour le traitement de chaque question sont présentées dans ce programme. Dans un souci de lisibilité le choix a été fait de ne pas rappeler les précisions concernant la mise en œuvre.

Bien que les questions suivent une logique de construction, chaque professeur peut, en fonction de sa liberté pédagogique et surtout des progressions conçues par les collègues d'économie et gestion hôtelière (EGH) et de sciences et technologies des services (STS), les traiter dans l'ordre qui lui apparaît le plus porteur de sens.

Thème 1 – Contextes culinaires et acteurs de la production culinaire

Questions	Capacités	Notions
La cuisine, un modèle unique ?	<p>Situer la cuisine dans un contexte</p> <p>Situer la cuisine dans un environnement géographique et culturel historique</p>	<p>Les moments essentiels de l'évolution du contexte culinaire</p> <p>Les cuisines régionales</p> <p>Les cuisines du monde</p>
Quelle offre de production dans un cadre de restauration?	<p>Montrer l'évolution des attentes des clientèles et l'adaptation des modèles de restauration</p> <p>Identifier la diversité des contextes culinaires répondant aux modèles de restauration</p>	<p>Les attentes des clients</p> <p>Les fonctions repas</p>
Quelles sont les caractéristiques des contextes de production culinaire ?	<p>Repérer les espaces de l'environnement culinaire</p> <p>Identifier les règles spécifiques au secteur d'activité</p> <p>Repérer les interactions entre la cuisine et le service</p>	<p>Les locaux</p> <p>Les équipements</p> <p>La tenue</p> <p>Le poste de travail</p> <p>La sécurité</p> <p>Les règles d'hygiène</p> <p>La marche en avant</p> <p>La communication avec la salle</p>
La cuisine aujourd'hui, quels acteurs pour quelles activités ?	<p>Repérer la diversité de la fonction de cuisinier</p> <p>Identifier les spécificités des postes de production et les relier aux modèles de restauration</p> <p>Montrer l'évolution des conditions d'exercice de la fonction de cuisinier</p>	<p>Le personnel</p> <p>L'organisation hiérarchique</p> <p>Les tâches</p>

Thème 1 – Contextes culinaires et acteurs de la production culinaire (suite)

Questions	Capacités	Notions
La cuisine aujourd'hui, quels acteurs pour quelles activités ?	<p>Repérer la diversité de la fonction de cuisinier</p> <p>Identifier les spécificités des postes de production et les relier aux modèles de restauration</p> <p>Montrer l'évolution des conditions d'exercice de la fonction de cuisinier</p>	<p>Le personnel</p> <p>L'organisation hiérarchique</p> <p>Les tâches</p>

Thème 2 – Processus culinaires et création de valeur

Quels produits pour quels processus culinaires ?	<p>Classer les produits selon leur nature</p> <p>Identifier les produits adaptés aux processus culinaires</p> <p>Identifier les circuits d'approvisionnement</p> <p>Analyser une fiche technique de production</p> <p>Montrer le lien entre une fiche technique et le coût matière</p>	<p>Les gammes et les degrés d'élaboration des produits</p> <p>Les signes de la qualité et de l'origine</p> <p>La conservation des produits</p> <p>L'achat Les circuits d'approvisionnement</p> <p>La fiche technique</p> <p>Le coût matière</p>
Quelles étapes pour quels processus culinaires ?	<p>Repérer et identifier les étapes principales des processus culinaires</p> <p>Repérer et comparer les processus de transformation et de cuisson</p>	<p>Les concepts de production</p> <p>La préparation des produits</p> <p>Les cuissons sautées grillées, pochées, suées, étuvées</p>

Thème 3 – le client au centre de l'activité

Questions	Capacités	Notions
<p>Comment les établissements prennent-ils en charge le client ?</p>	<p>Identifier la diversité de la fonction repas.</p> <p>Identifier les conséquences de l'évolution de la fonction repas sur l'offre commerciale et la production culinaire.</p> <p>Montrer comment les concepts de restauration s'adaptent à la diversité de la fonction repas.</p> <p>Distinguer les types de liaison : liaison directe et liaison différée.</p> <p>Monter l'impact de la liaison directe sur les modes de distribution.</p> <p>Montrer l'impact des liaisons différées sur les modes de distribution.</p> <p>Identifier les facteurs liés à la production qui contribuent à fidéliser le client.</p>	<p>La fonction repas : nutrition, affaire, loisirs</p> <p>La structure des offres de repas</p> <p>Les tendances alimentaires</p> <p>Les composantes d'un concept de restauration : système de production système de distribution</p> <p>Les composantes du système de production : concept de fabrication type de liaison</p> <p>Les composantes du système de distribution</p> <p>L'offre</p> <p>Le conditionnement</p> <p>Le mode de distribution</p> <p>La liaison directe</p> <p>La liaison différée</p> <p>Les modes de distribution</p> <p>Les modes de distribution</p> <p>La législation</p> <p>Les standards de fabrication</p> <p>Une offre renouvelée et adaptée</p>

Thème 4 – Le personnel au cœur du système

Questions	Capacités	Notions
<p>Dans quelle mesure le personnel est-il une ressource pour l'établissement ?</p>	<p>Identifier la diversité et la richesse des parcours des personnels de cuisine.</p> <p>Repérer en quoi l'activité du personnel de cuisine varie en fonction du concept de fabrication.</p> <p>Identifier dans quelle mesure le personnel de cuisine est source de créativité.</p>	<p>La qualification</p> <p>La formation</p> <p>L'expérience</p> <p>La variabilité des fonctions et des tâches</p> <p>L'externalisation</p> <p>La spécialisation</p> <p>La polyvalence</p> <p>L'adaptabilité</p> <p>L'autonomie</p>

Thème 4 – Le personnel au cœur du système

<p>Quel est le rôle du personnel dans la démarche qualité de l'établissement ?</p>	<p>Mesurer l'incidence des règles sur l'activité professionnelle des personnels en cuisine.</p> <p>Identifier les enjeux de l'implication du personnel de cuisine dans une démarche de développement durable.</p> <p>Analyser l'impact de la communication salle/cuisine sur l'organisation du travail du personnel en fonction du concept de restauration.</p> <p>Analyser en quoi l'ordonnancement des tâches en cuisine est nécessaire à un service performant.</p>	<p>Les obligations légales Les points critiques Les températures légales Les procédures de sécurité Les risques techniques technologiques et hygiéniques Les gestes et postures</p> <p>La lutte contre le gaspillage Les actions mises en place. L'économie d'énergie L'économie d'eau Le recyclage</p> <p>La coordination entre la salle et la cuisine Les annonces au passe Les contraintes de délais</p> <p>Le processus culinaire L'ordre de priorité des tâches Le respect des délais</p>
------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Thème 5 – Les supports physiques permettant l'acte culinaire

Questions	Capacités	Notions
<p>Comment utiliser et adapter le support physique à un concept de restauration ?</p>	<p>Identifier les caractéristiques de la carte en fonction des concepts de restauration.</p> <p>Appréhender les enjeux liés à l'agencement du matériel dans les locaux.</p> <p>Repérer l'impact des concepts de fabrication sur l'organisation des locaux et le choix des matériels.</p> <p>Montrer les liens entre les modes de conditionnement et le concept de restauration</p>	<p>Les offres fixes, variables, mixtes Les intitulés des plats</p> <p>Les obligations légales La marche en avant. L'agencement du matériel dans les locaux Les matériels de cuisson, de stockage. Les matériels fixes, mobiles L'ergonomie du poste de travail</p> <p>L'adaptation des locaux et des matériels</p> <p>Les modes de conditionnement</p>

Thème 5 – Les supports physiques permettant l'acte culinaire

<p>Comment choisir le produit adapté aux concepts de fabrication</p>	<p>Déterminer les critères de choix des produits utilisés en cuisine selon le concept de fabrication.</p> <p>Démontrer l'intérêt de l'utilisation d'outils spécifiques pour réaliser une production culinaire.</p> <p>Montrer que le coût d'une production varie selon le concept de fabrication.</p>	<p>La qualité Degré d'élaboration DOA, DOV Les labels Les produits industriels/artisanaux La réglementation des achats Les circuits d'approvisionnement Le coût d'achat La saisonnalité</p> <p>La fiche technique La feuille de grammages</p> <p>La mercuriale Le rendement</p>
----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Thème 5 – Les supports physiques permettant l’acte culinaire (suite)

<p>Comment valoriser les produits au travers de l’acte culinaire ?</p>	<p>Différencier les étapes de préparation du produit en fonction des concepts de fabrication.</p>	<p>Les techniques préliminaires Les techniques de préparation</p>
	<p>Identifier à quelles conditions les processus de transformations culinaires simples valorisent la production.</p> <p>Montrer que l’évaluation sensorielle est un des outils de mesure de la réussite de l’acte culinaire.</p> <p>Identifier à quelles conditions les processus de transformations culinaires complexes valorisent la production.</p> <p>Identifier les principaux risques physico-chimiques de l’acte culinaire.</p> <p>Comparer les qualités organoleptiques des produits et des productions culinaires en fonction d’un standard de fabrication.</p>	<p>La qualité de production des : cuissons simples ; - garnitures ; - fonds de base ; - jus et des sauces ; - pâtes sèches et crèmes de base</p> <p>L’évaluation sensorielle : - vision, - olfaction, - audition, - gustation, - toucher.</p> <p>La qualité de production : - des cuissons complexes - de la cuisson basse température, - de la cuisson à juste température, - des sauces émulsionnées, - des pâtes à choux et pâtes levées, des crèmes dérivées.</p> <p>- L’insolubilité, - La cristallisation, - La carbonisation, - La floculation, - Le caillage, - L’oxydation...</p> <p>Les qualités organoleptiques Les descripteurs</p>
	<p>Analyser en quoi le choix de la présentation du produit fini est un élément de valorisation de la production ?</p> <p>Montrer en quoi l’origine géographique d’une production culinaire est source de création de valeur</p>	<p>Le dressage : support, agencement, volume, couleur, forme L’esthétique</p> <p>Les marqueurs culinaires</p>

SCIENCES ET TECHNOLOGIES DES SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION (STS)

Ce programme est organisé en cinq thèmes et décrit sous forme de questions, reprises des programmes des classes de première et terminale de la série STHR, publiés au BO n°11 du 17 mars 2016 – Annexe 9.

Les capacités et les notions nécessaires pour le traitement de chaque question sont présentées dans ce programme. Dans un souci de lisibilité le choix a été fait de ne pas rappeler les précisions concernant la mise en œuvre.

Bien que les questions suivent une logique de construction, chaque professeur peut, en fonction de sa liberté pédagogique et surtout des progressions conçues par les collègues d'économie et gestion hôtelière (EGH) et de sciences et technologies culinaires (STC), les traiter dans l'ordre qui lui apparaît le plus porteur de sens.

Thème 1 – Le client au centre de l'activité des organisations de l'hôtellerie-restauration

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement
Comment les établissements prennent-ils en charge le client ?	Identifier et comparer les différents modes de distribution.	La diversité des modes de distribution en hôtellerie-restauration (à table, au buffet, au comptoir, ...)
	Repérer les différents niveaux d'implication du client dans la servuction.	La coproduction de service par le client
	Identifier les segments de clientèle. Repérer les besoins des clients et y répondre. Faire le lien entre les attentes du client et la nature de sa prise en charge.	La segmentation de la clientèle en hôtellerie- restauration La diversité des besoins du client (typologie) La relation entre les attentes, la prise en charge du client et son degré de satisfaction Les outils de mesure de la satisfaction du client
	Repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution des besoins des clients.	Évolutions et tendances en matière de consommation de services
Appréhender les aléas de service dans la prise en charge du client.	Le repérage, l'analyse et le traitement des aléas pendant la prise en charge du client (incidents pendant la production de service, client en retard, demande non prévue, erreur dans la réservation,...)	

Thème 2 – Le personnel au cœur du système

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement
Le personnel : une ressource pour l'établissement ?	Identifier la diversité et la richesse des parcours du personnel de service en hôtellerie-restauration.	<p>Les différents niveaux de qualification en production de services</p> <p>La brigade de restaurant et d'hébergement : composition, fonctions, organigramme</p>
	Appréhender les enjeux d'une bonne communication interne et externe lors de la production de service.	<p>Les documents et outils supports d'informations</p> <p>Les différents flux et circuits d'informations</p> <p>La communication salle/cuisine, réception/étages et entre les autres services de l'établissement</p> <p>Les prescripteurs et les sites comparateurs ou d'avis de consommateurs</p>
	Montrer comment le personnel peut s'impliquer dans une démarche de développement durable.	<p>L'impact environnemental de l'établissement</p> <p>Les certifications et les labels</p> <p>Achats éco-responsables, circuit court, gestion des déchets et économies d'énergie</p> <p>Sensibilisation et implication du personnel à la mise en œuvre de la démarche de développement durable</p>
	Analyser les enjeux de l'implication du personnel dans le repérage des situations de service à risque et dans la mise en place de solutions.	<p>Les sources de risques pour le client et le personnel</p> <p>Les moyens de protection et la prévention des risques</p>

Thème 3 – Le support physique au service des acteurs de la servuction

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement
Comment utiliser et adapter le support physique à un contexte d'hôtellerie-restauration ?	<p>Analyser l'organisation des locaux</p> <p>Apprécier la diversité des équipements et aménagements mis en œuvre en fonction du contexte d'hôtellerie-restauration</p>	<p>L'implantation des locaux</p> <p>L'adéquation entre les matériels, mobiliers et linge choisis en fonction des attentes clients</p> <p>L'adaptation des équipements aux contraintes économiques</p> <p>Les aménagements et la décoration au service du concept dans le cadre d'un mode d'exploitation</p>
	<p>Mesurer les enjeux de l'entretien du support physique.</p>	<p>L'entretien des locaux, équipements et matériels : nécessité sanitaire et commerciale, obligations légales</p>
	<p>Appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration.</p>	<p>Les éléments structurants des supports de vente au restaurant et à l'hôtel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choix des prestations proposées - Offre commerciale - Présentation des supports - Législation

Thème 4 – Les produits et services créateurs de valeur

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement
Comment choisir les produits et services entrant dans la production de services (servuction) ?	Caractériser les produits et services utilisés dans la production de services à l'hôtel.	Le linge Les uniformes Les produits d'entretien Les produits d'accueil
	Caractériser les fromages utilisés dans la production de services au restaurant.	Les familles de fromage Production artisanale et industrielle des fromages Notion de coût
	Caractériser les vins utilisés dans la production de services au restaurant.	Les vins tranquilles rouges, blancs, rosés et les vins effervescents (vinification, cépages, origine, coût d'achat et qualités organoleptiques) La classification officielle et les labels des vins français
	Caractériser les produits utilisés dans la production de services au bar.	Les produits de bar (élaboration, classification, origine, coût d'achat et qualités organoleptiques) La réglementation des débits de boissons
	Évaluer les besoins en produits.	La consommation et la prévision des besoins en produits
Comment valoriser les services en hôtellerie-restauration ?	Repérer les caractéristiques des produits et services permettant leur mise en valeur.	L'argumentation commerciale des prestations à l'hôtel et au restaurant Initiation à l'accord mets/vins
	Identifier la création de valeur engendrée par le service.	Le service en hôtellerie : le parcours client en hôtellerie (arrivée, départ, ...) Le service en restauration : les vins, les boissons chaudes, le service des mets
Comment valoriser les services en hôtellerie-restauration ? (suite)	Identifier les caractéristiques d'un service créateur de valeur.	L'animation au restaurant Les services spécifiques en hôtellerie : service de la couverture, accueil différencié, conciergerie, services annexes
	Repérer les facteurs permettant la mise en valeur des produits et services.	Les facteurs d'ambiance

ENSEIGNEMENT SCIENTIFIQUE ALIMENTATION – ENVIRONNEMENT

Ce programme est organisé en thématiques et décrit sous forme de questions, reprises des programmes des classes de première et terminale de la série STHR, publiés au BO n°11 du 17 mars 2016 – Annexe 11.

Il permet à l'élève de comprendre les choix qu'il sera amené à faire en tant que futur professionnel :

- choix en matière d'alimentation afin de satisfaire les besoins physiologiques, de prévenir les troubles de la santé et les pathologies mais aussi afin de s'adapter aux évolutions des tendances alimentaires,
- choix en matière de processus culinaire afin de produire des aliments de qualité, conformément aux textes réglementaires ;
- choix dans la gestion des énergies utilisées et dans le contrôle des émissions de déchets afin d'adopter un comportement respectueux de l'environnement.

Les capacités et les notions nécessaires pour le traitement de chaque question sont présentées dans ce programme. Dans un souci de lisibilité le choix a été fait de ne pas rappeler les précisions concernant la mise en œuvre.

Consommation alimentaire : entre hédonisme, besoins physiologiques et santé		
Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement
Quels sont les facteurs qui influent la prise alimentaire ?	Caractériser différentes pratiques alimentaires.	Diversité des pratiques de consommation
	Faire preuve d'esprit critique à propos des pratiques de consommation.	Équilibre et déséquilibre alimentaires
Comment sont couverts les besoins physiologiques nutritionnels de l'homme ?	Caractériser les principaux macronutriments.	Atomes, molécules, liaisons covalentes et interactions faibles Rôles structural et fonctionnel des macronutriments
	Relier les principaux macronutriments énergétiques alimentaires au type de liaison hydrolysable et au monomère	Protéines et acides aminés Lipides et acides gras Glucides et oses
	Caractériser les principales molécules alimentaires non énergétiques.	Eau, sels minéraux, vitamines, fibres

Consommation alimentaire : entre hédonisme, besoins physiologiques et santé (suite)

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement
	<p>Présenter les mécanismes de la digestion et de l'absorption.</p> <p>Interpréter ces valeurs par rapport aux ANC.</p> <p>Repérer les différents groupes d'aliment dans un menu.</p> <p>Analyser un plan alimentaire.</p> <p>Concevoir un menu équilibré</p> <p>Relier les déséquilibres alimentaires à leurs conséquences pathologiques.</p> <p>Associer une contrainte alimentaire à une pathologie.</p>	<p>Mécanismes chimique, mécanique enzymatique de la digestion</p> <p>Mécanismes de l'absorption</p> <p>Surface d'absorption</p> <p>Flore intestinale</p> <p>Apports nutritionnels Conseillés (ANC)</p> <p>Caractéristiques des groupes</p> <p>Plan alimentaire en restauration collective</p> <p>Table de composition des aliments</p> <p>Ob�sitt�</p> <p>Dénutrition, sous-alimentation</p> <p>Maladies cardiovasculaires</p> <p>Diabète</p> <p>Maladie co�liaque</p> <p>Intolérance au lactose</p>
	<p>Identifier l'origine de la toxicité d'un aliment.</p> <p>Expliquer le rôle de la DJA et de la liste positive.</p> <p>Identifier dans un aliment la présence d'un élément générateur d'allergies et d'intolérances</p> <p>Caractériser une réaction allergique.</p>	<p>Toxicité intrinsèque et extrinsèque</p> <p>Dose Journalière Admissible (DJA)</p> <p>Liste positive</p> <p>Allergènes</p> <p>Anticorps</p> <p>Réaction inflammatoire</p>

Bonnes pratiques et qualité : des démarches pour la satisfaction du client

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement
Par quels moyens sont réalisées les transformations culinaires ?	Identifier les phénomènes physicochimiques à la base des transformations culinaires. Montrer leur rôle.	Changements d'état de l'eau et des lipides Réaction de Maillard Caramélisation
Comment se prémunir de la contamination et du développement des microorganismes dans les denrées alimentaires ?	Identifier les caractéristiques de micro-organismes responsables d'une TIAC. Interpréter des résultats d'analyse microbiologique. Identifier la cause de la contamination. Identifier les paramètres de développement des micro-organismes contaminants. Relier les paramètres de développement aux procédés de conservation. Caractériser un parasite Relier les caractéristiques d'un parasite alimentaire aux mesures de prévention.	TIAC Fréquence Voies de contamination Symptômes Toxines Plats témoins Nature du micro-organisme pathogène Critère microbiologique Méthode d'analyse des causes : méthode des 5M Temps de génération Paramètres d'influence : Température pH activité de l'eau (a_w) Concentration de dioxygène Concentration de nutriments Procédé de conservation Couple temps-température Gamme de produit Spore et sporulation et thermorésistance. Parasitisme Mode de contamination Cycle de développement Porteur sain Population à risque Mesures de prévention

Bonnes pratiques et qualité : des démarches pour la satisfaction du client (suite)

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement
<p>Comment entretenir les locaux pour protéger et satisfaire le client tout en limitant l'impact sur l'environnement ?</p>	<p>Caractériser nettoyage et désinfection et préciser leur rôle dans un protocole.</p> <p>Relier la nature du produit à utiliser au matériau traité.</p> <p>Identifier les paramètres d'influence de l'efficacité du nettoyage.</p> <p>Identifier les dangers auxquels est exposé le professionnel.</p> <p>Caractériser les impacts négatifs possibles sur l'environnement d'un protocole de nettoyage et désinfection.</p> <p>Dégager des actions limitant ces impacts conformément à la réglementation en cours.</p> <p>Repérer sur un emballage le conteneur spécifique au déchet à éliminer.</p>	<p>Nettoyage Désinfection Mode d'action d'un tensioactif Mode d'action d'un désinfectant Bionettoyage</p> <p>Salissure Contrôle de l'efficacité du traitement Contact alimentaire</p> <p>Cercle de Sinner</p> <p>Dangers physiques dangers chimiques, dangers biologiques (allergies)</p> <p>Surdosage Surconsommation d'eau Température de l'eau Polluants Produit biodégradable Ressources limitées Eaux usées Pollution de l'eau et de l'air</p> <p>Choix de contenants Choix des produits Normes et réglementation en matière d'élimination d'eau usée Économie d'énergie et de ressources Recyclage</p> <p>Tri sélectif</p>

CLASSE DE MISE A NIVEAU en hôtellerie restauration

Annexe III – Horaires d'enseignement

Grille horaire étudiant - Classe de mise à niveau en hôtellerie restauration

Enseignements	Classe de MAN hôtellerie restauration		
	Cours*	Travaux dirigés**	Travaux pratiques* **
Enseignement général	4,00	0,00	0,00
Langue Vivante étrangère 1 ⁽¹⁾	2,00		
Langue Vivante étrangère 2 ⁽¹⁾	2,00		
Economie et Gestion Hôtelière (EGH)	8,00	2,00	
Enseignements d'économie et gestion hôtelière	8,00	2,00	0,00
Enseignements d'hôtellerie restauration	6,00	0,00	12,00
Enseignement scientifique Alimentation - Environnement (ESAE)	2,00		
Sciences et technologies des services (STS) ⁽²⁾	2,00		6,00
Sciences et technologies culinaires (STC)	2,00		6,00
TOTAL	18,00	2,00	12,00
Horaire étudiant	32,00		

⁽¹⁾ L'une des deux langues est obligatoirement l'anglais. La seconde langue vivante est au choix parmi les langues vivantes étrangères : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.

⁽²⁾ Comme dans la série STHR, l'enseignement de services regroupe le restaurant et l'hébergement et peut être confié à un seul professeur d'hôtellerie.

* Heures en classe entière - ** Heures en groupe (au 25e l'heure est dédoublée) - *** Heures en travaux pratiques (groupe de 12 élèves)

CLASSE DE MISE A NIVEAU en hôtellerie restauration

Annexe IV – Modalités du stage en milieu professionnel

Les intentions du stage en classe de MAN

Le stage en entreprise de la classe de mise à niveau doit permettre à l'étudiant de découvrir l'entreprise d'hôtellerie-restauration dans son ensemble et de se familiariser avec elle.

L'acquisition de gestes techniques n'est pas l'objectif visé par ces périodes de stage. En ce sens, elles se différencient clairement des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) caractéristiques des formations professionnelles sous statut scolaire.

Il s'agit, pour les étudiants, d'observer et de se familiariser avec le fonctionnement d'une entreprise d'hôtellerie restauration puis de s'immerger au sein des services de celle-ci pour mieux en comprendre le fonctionnement et les finalités. Ces semaines de stage en entreprise seront idéalement situées en fin d'année scolaire pour permettre à l'étudiant, à partir d'une grille d'observation, d'en appréhender la complexité. Dans la mesure du possible, pour permettre une immersion profitable à la fois pour l'étudiant mais aussi pour l'entreprise, ces semaines seront consécutives et se dérouleront au sein d'une seule et même structure.

A l'instar de la série STHR, la durée du stage en classe de MAN est de 8 semaines.

Objectifs du stage :

- découvrir une entreprise appartenant au secteur de l'hôtellerie et de la restauration ;
- mettre en application des principes et concepts étudiés durant l'année scolaire ;
- observer et participer au fonctionnement d'un service de production culinaire ou de production de services en hôtellerie-restauration (restauration, hébergement, ...) ;
- mettre en application les principes et les concepts étudiés durant l'année scolaire.

Le stage constitue un prolongement « concret » des questions traitées par les programmes EGH, STC et STS. A ce titre, il n'est pas évalué mais s'inscrit dans une progression pédagogique arrêtée par l'équipe pédagogique qui établira à cet effet une grille d'observation destinée à guider l'élève et à lui permettre de préparer au mieux son intégration au sein de l'entreprise.

Organisation générale

Le stage est organisé par l'établissement fréquenté par l'élève et l'entreprise d'accueil. La convention de stage devra être établie conformément aux dispositions en vigueur. Pendant le stage, l'étudiant a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié.

Afin d'en assurer le caractère formateur, le stage est placé sous la responsabilité pédagogique des professeurs assurant les enseignements professionnels. Mais l'équipe pédagogique dans son ensemble est associée à l'explicitation de ses objectifs, à sa mise en place, à son suivi, à l'exploitation qui en est faite. Elle doit veiller à informer les responsables de l'entreprise ou de l'établissement d'accueil des objectifs du stage et plus particulièrement de son importance dans la confirmation de la vocation de l'étudiant.

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