

Matières

- Sciences appliqués à l'hôtellerie et à la restauration
- Economie d'entreprise et gestion des ressources humaines
- Techniques et moyens de gestion
- Economie générale
- Mercatique
- Droit
- Anglais
- Allemand
- Espagnol
- Italien
- Génie culinaire
- Restauration et connaissance des boissons
- Hébergement et communication professionnelle
- Culture générale et expression

Durant cette année de formation, nous vous proposons **41 devoirs** à envoyer à la correction qui sont répartis sur l'ensemble des matières.

{ Le sommaire des cours vous est communiqué à titre indicatif. }

⇒ Sciences appliqués à l'hôtellerie et à la restauration

Chapitre 1 : Qualité sanitaire: rappels de microbiologie

- Introduction
- Diversité du mode microbien
- Modalités de la multiplication des microbes
- Relations entre les micro-organismes et leur milieu hôte
- Facteurs physico-chimiques influençant la croissance et les activités microbiennes
- Conclusion: maîtrise du risque sanitaire biologique

Chapitre 2 : Qualité sanitaire: infections et parasitoses d'origine alimentaire

- Intoxications alimentaires d'origine microbienne ou toxi-infections alimentaires ou TIA
- Maladies infectieuses d'origine alimentaire ou MIA
- Conduite à tenir par le responsable d'une unité de restauration en cas de TIA(C) ou MIA
- Parasitoses alimentaires

Chapitre 3 : Qualité sanitaire: lutte antimicrobienne et mesures réglementaires

- Champs d'application des textes réglementaires
- Présentation des textes du "Paquet hygiène"

- La méthode HACCP
- Analyses microbiologiques

Chapitre 4 : Qualité sanitaire chimique : toxicologie alimentaire

- Le risque toxicologique d'origine chimique et son évaluation
- Additifs alimentaires et auxiliaires technologiques
- Résidus de produits phytosanitaires (ou pesticides)
- Produits vétérinaires utilisés en production animale
- Métaux et leurs dérivés
- Produits d'entretien, de nettoyage et de désinfection
- Constituants des matériaux de conditionnement des aliments
- Aliments mis en œuvre en cuisine contenant des toxiques, naturellement ou à la suite de pratiques culinaires
- Aliments mis en œuvre en cuisine contenant des toxiques par suite de pratiques culinaires non maîtrisées

Chapitre 5 : Entretien des locaux, des équipements et des textiles

- Eléments de réglementation
- Principe général du nettoyage et de la désinfection
- Principaux agents d'un nettoyage de d'une désinfection efficaces
- Précautions d'emploi des produits de nettoyage
- Plans et protocoles de nettoyage
- Lutte contre les nuisibles

Chapitre 6 : Ergonomie

- Définition de l'ergonomie
- Gestes et postures
- Ambiances professionnelles
- Préventions des accidents du travail en hôtellerie restauration

⇒ Economie d'entreprise et gestion des ressources humaines**Chapitre 1 : Conceptions et système productif**

- La diversité des conceptions de l'entreprise
- L'entreprise dans le système productif

Chapitre 2 : L'entreprise, centre de décision

- Décision et pouvoir dans l'entreprise
- Information et prise de décision

Chapitre 3 : Les évolutions

- L'évolution de la production
- Les évolutions de l'organisation

Chapitre 4 : Economie d'entreprise

- Les fonctions dans l'entreprise
- La fonction financière
- La fonction comptable
- La fonction commerciale

Chapitre 5 : L'entreprise, l'organisation et les hommes

- La gestion des ressources humaines (la GRH)
- La gestion prévisionnelle de l'emploi (la GPE)

Chapitre 6 : La pratique de la GRH

- Le recrutement
- La formation
- La gestion des rémunérations

⇒ Techniques et moyens de gestion**Chapitre 1 : Gestion et entreprise hôtelière**

- L'information, base de gestion
- Les méthodes et outils de gestion

Chapitre 2 : Principes et analyses comptables

- Principes et organisation comptables
- Analyse comptable des ventes
- Etude des charges d'exploitation

Chapitre 3 : Calculs statistiques et financiers

- La prévision statistique
- Calculs financiers

Chapitre 4 : Les travaux de fin d'exercice

- Les travaux d'inventaire
- La présentation des états de synthèse

Chapitre 5 : Gestion de production

- L'optimisation des coûts et marges
- L'optimisation des temps opératoires
- Le modèle de Wilson de gestion des stocks

Chapitre 6 : Coûts et marges en hôtellerie-restauration

- Le concept de coûts et marges
- Coûts complets et coûts partiels

⇒ Economie générale**Thème 1: L'évolution et les transformations du comportement des consommateurs****Chapitre 1 : Les fondements de la connaissance économique**

- L'économie et son domaine
- Le circuit économique et les fonctions économiques

Thème 2: Les enjeux de la politique de l'emploi**Chapitre 2 : Le financement de l'économie**

- La monnaie
- Les circuits de financement et le système monétaire et financier

Chapitre 3 : La régulation

- La régulation par le marché
- La régulation par l'Etat et les politiques économiques
- Les limites de l'intervention de l'Etat
- La régulation par la banque centrale

Thème 3: Les forces et les faiblesses du commerce extérieur français**Chapitre 4 : Les relations économiques internationales**

- Les tendances du commerce mondial
- Les paiements internationaux

Chapitre 5 : L'Union européenne

- L'unification du marché européen
- Du SME à l'UEM

Thème 4: Mondialisation et déséquilibres dans les pays développés**Chapitre 6 : L'économie mondiale**

- Le développement
- Panorama des pays moins développés
- Croissance et déséquilibre dans les pays développés depuis les années 1980

⇒ Mercatique**Chapitre 1 : Mercatique: Présentation générale**

- La démarche mercatique
- Les études de marché: approche globale

Chapitre 2 : Les études de marché

- Décrire et expliquer le comportement
- Les sources d'information

Chapitre 3 : Les services

- Les services : présentation générale
- La servuction: étude approfondie

Chapitre 4 : La qualité

- Définitions
- Pourquoi la qualité ?
- Qualité et non qualité
- Cinq impératifs
- Qualité et management de l'entreprise

⇒ Droit**Thème 1: L'évolution de la responsabilité de l'hôtelier et du restaurateur****Chapitre 1 : Le droit et l'activité économique**

- Les fondements juridiques d'une économie libérale
- Les limites juridiques du libéralisme économique
- La responsabilité de l'hôtelier et du restaurateur du fait des produits

défectueux

- La responsabilité spécifique de l'hôtelier et du restaurateur

Chapitre 2 : L'entreprise commerciale CHR

- Approche juridique de la notion d'entreprise
- Les critères de commercialité
- Le régime juridique des actes de commerce

Chapitre 3 : Les fonds de commerce et ses contrats

- Le fonds de commerce: définition
- Le bail commercial
- La location gérance
- La vente du fonds de commerce
- Contrat de prestations de service : la franchise
- Le contrat hôtelier
- Le produit touristique intégré

Thème 2: Les montages juridiques en hôtellerie-restauration, les critères de choix pertinents

Chapitre 4 : Les structures juridiques des CHR

- La personnalité juridique
- Les formes juridiques d'entreprise
- L'entreprise individuelle
- L'entreprise sociétaire
- Avantages et inconvénients des différentes formes juridiques d'entreprise
- Exemples de montages juridiques

Thème 3: Les réponses du droit du travail aux problèmes en hôtellerie-restauration

Chapitre 5 : Les relations individuelles du travail en CHR

- Le contrat de travail
- Les droits et les obligations des parties
- La suspension du contrat de travail
- La rupture du contrat de travail
- Le conseil des prud'hommes
- L'inspection du travail

Thème 4: Le droit du travail et la flexibilité de l'entreprise hôtelière

Chapitre 6 : Les relations collectives du travail en CHR

- La représentation des salariés
- La négociation collective
- Les conflits collectifs et leur résolution

⇒ Anglais

Chapitre 1 : British pubs and French cafés

- Anticiper à partir d'un titre
- Exprimer des données chiffrées (*talking about figures*)
- Entraînement à la compréhension orale
- Comment lire et comprendre un document écrit
- Grammaire : comment exprimer la cause
- Méthode : Comment parler d'un texte

- Méthode : Comment comprendre un document enregistré
- Vocabulaire général

Chapitre 2 : Working in the hospitality industry

- Comment rédiger une lettre commerciale en anglais
- Vocabulaire : le personnel (*staff*)
- Compréhension écrite
- Grammaire : Le discours indirect
- Compréhension orale
- Exprimer l'obligations, les interdictions, l'absences d'obligation
- Vocabulaire : *talking about your work experience*
- Travail sur la vidéo

Chapitre 3 : From budget to luxury

- Vocabulaire
- Comment rédiger une lettre de réservation hôtelière
- Compréhension écrite
- Grammaire : l'adjectif, le nom et ses composés
- Compréhension orale
- Travail sur la vidéo (part 1)

Chapitre 4 : From fast-food outlets to gourmet restaurants

- Vocabulaire
- Grammaire: le gérondif
- Mise en bouche lexicale
- Anticipation : les titres
- Compréhension orale
- Méthode : comment améliorer votre compte rendu
- Notions-fonctions
- Travail sur la vidéo (part 1)

Chapitre 5 : Disaster stories and success stories

- Vocabulaire n°1 : *Cooking*
- Comment expliquer les plats, un menu
- Grammaire n°1 : comment exprimer la quantité
- Compréhension écrite
- Grammaire n°2 : la modalité
- Compréhension orale
- Vocabulaire n°2 : *Award-winning food*
- Document annexe
- Travail sur la vidéo (part 1)

Chapitre 6 : Safety and security

- Grammaire : le conditionnel
- Comment exprimer des conseils et des reproches
- Compréhension écrite
- Compréhension orale
- Reading for further information
- Travail sur la vidéo

⇒ Allemand

Chapitre 1 : Die Stimmung im Restaurant

- Compréhension écrite: *Wie an Bord eines Luxusliners*
- Compréhension auditive: *Mein Lieblingsrestaurant in der Nachbarschaft*

Chapitre 2 : Das Hotelkonzept der 90er Jahre

- Compréhension écrite: *Ein neuer Trend in der Hotellerie*
- Compréhension auditive: *Gewöhnliches Produkt*

Chapitre 3 : Der Krieg der Sterne

- Compréhension écrite: *Hotels unterm Sternenhimmel*
- Compréhension auditive: *Hotelklassifizierung-Kontroverse*

Chapitre 4 : Die Gastronomie der 90er Jahre

- Compréhension écrite: *Gastronomie der neunziger Jahre*
- Compréhension auditive: *Choucroute-Variationen...*

Chapitre 5 : Die Frau als Gast in der Hotellerie

- Compréhension écrite: *Das erste Frauenhotel in Berlin*
- Compréhension auditive: *Alleinreisende Frauen in Hotels*

Chapitre 6 : Fastfood oder Slowfood

- Compréhension écrite: *Von Esskultur halten Franzosen nicht mehr viel*
- Compréhension auditive: *Slow Food*

⇒ Espagnol

Chapitre 1 : Descubriendo España

- Situación 1 : El Camino de Santiago
- Situación 2 : El mapa de las infraestructuras
- Situación 3 : Las Comunidades Autónomas españolas
- Situación 4 : Los diferentes tipos de turismo

Chapitre 2 : Buscando un trabajo

- Situación 1 : La bolsa electrónica de empleo en la hostelería
- Situación 2 : Redactar un currículum
- Situación 3 : Contestar a un anuncio profesional

Chapitre 3 : Alojarse en un establecimiento hotelero

- Situación 1 : Los diferentes tipos de hoteles españoles
- Situación 2 : Otro tipo de alojamiento: un hotel de categoría
- Situación 3 : El servicio de minibar

Chapitre 4 : Integración en el mundo profesional

- Situación 1 : Trabajar de camarero en un restaurante gastronómico
- Situación 2 : Cuando surgen los problemas ...
- Situación 3 : Choques culturales también en el servicio de comedor
- Situación 4 : Es necesario un buen conocimiento de los platos
- Situación 5 : Un ejemplo de gestión a veces deficiente

Chapitre 5 : Irse de marcha a la española

- Situación 1 : Irse de marcha a la española
- Situación 2 : Una institución española: el bar
- Situación 3 : De tapas por España
- Situación 4 : ¡Sal con tu Gran Hermano!

Chapitre 6 : El informe de prácticas

- Situación 1 : Empezar el trabajo en una nueva empresa
- Situación 2 : ¿Y qué pasa con las mujeres en el área profesional?
- Situación 3 : El interés de las prácticas
- Situación 4 : El informe de prácticas

Chapitre 7 : El mundo de vino español

- Situación 1 : El vino español hoy
- Situación 2 : La promoción nacional e internacional de los vinos españoles
- Situación 3 : La experiencia profesional de un sumiller

Chapitre 8 : De viaje a Argentina

- Situación 1 : El mapa de América central y des sur
- Situación 2 : De viaje en avión por primera vez
- Situación 3 : El servicio de restauración aérea
- Situación 4 : Llegando a Argentina

⇒ Italien**Chapitre 1 : Ricettività****Agriturismo**

- Unité 1 : Agriturismo
- Unité 2 : San Vito Fior di Selva, a Montelupo Fiorentino

Complessi turistici

- Unité 3 : Pescasseroli: ricettività
- Unité 4 : Tonnara di Bonagia : Hotel & Residence

Hôtel e Relais di prestigio

- Unité 5 : Castello di Magona
- Unité 6 : Villa Luppis, le formule da tutto esaurito
- Unité 7 : Test et Jeux
- Unité 8 : Approfondissement
- Unité 9 : Grammaire : singolare et plurale

Chapitre 2 : Tendenze**Ecologia**

- Unité 1 : Meno consumi, più immagine
- Unité 2 : Bio Hotel : ambienti ecologici per clienti moderni

Beauty Farm e termalismo

- Unité 3 : Beauty Farm si nasce o si diventa
- Unité 4 : Terme : modello Saturnia

Offerta su misura

- Unité 5 : Boutique Hotel : il cliente è davvero al centro dell'attenzione
- Unité 6 : Hotel grandi firme
- Unité 7 : Test et Jeux
- Unité 8 : Approfondissement
- Unité 9 : Grammaire : i possessivi

Chapitre 3 : Gastronomie**Il ristorante d'albergo**

- Unité 1 : Holiday Inn Assago Milano
- Unité 2 : Hotel Alpenroyal, Selva Val Gardena

Itinerario di uno chef

- Unité 3 : Tanto impegno val bene una stella
- Unité 4 : Caino : prototipo minimalista

L'universo dell'alta ristorazione

- Unité 5 : Sette pesci per un'insalata
- Unité 6 : Insalatina di capesante in salso al Terlaner
- Unité 7 : Test et Jeux
- Unité 8 : Approfondissement
- Unité 9 : Grammaire : i pronomi personali

Chapitre 4 : Ristoro : nuove domande della clientela**Alimenti genuini e naturali**

- Unité 1 : Bio ristorante Picotero
- Unité 2 : Il futuro passa per il vegetariani

Ristorazione veloce

- Unité 3 : Formula franchising Pastarito
- Unité 4 : Spaghettoni a tempi reord

Locali polifunzionali

- Unité 5 : Kopi Club, da birreria tedesca a bar polivalente
- Unité 6 : Ostriche, pizze e grill in allegria
- Unité 7 : Test et Jeux
- Unité 8 : Approfondissement
- Unité 9 : Grammaire : le preposizioni

Chapitre 5 : Bevande – Vini – Cocktail**Bevande classiche rivisitate**

- Unité 1 : Come dorsare gli aromi
- Unité 2 : Anche l'acqua vuole la sua carta

Vino, le tendenze dominanti

- Unité 3 : Bianchi, rossi, rosé, è l'ora dei frizzanti
- Unité 4 : Vino : il gusto si fa internazionale

Cocktail : nuovo e vecchio stile

- Unité 5 : I dietetici del Tony's bar
- Unité 6 : Il Papa Doble creato per Hemingway
- Unité 7 : Test et Jeux
- Unité 8 : Grammaire : la forme de politesse

Chapitre 6 : Cambiamenti**Locali di vecchia e nuova generazione**

- Unité 1 : Nei caffè storici di Torino
- Unité 2 : Auto-Cafè, i nuovi bar a tradizione integrale

Communicare con la clientela

- Unité 3 : Tutti i segreti per costruire una lista davvero efficace
- Unité 4 : Capire i clienti da ciò che bevono

Tecnologia

- Unité 5 : Sarà l'anno dei touch screen
- Unité 6 : Ecco Internet a costo zero
- Unité 7 : Test et Jeux
- Unité 8 : Approfondissement
- Unité 9 : Grammaire : un peu de conjugaison

⇒ Génie culinaire**Chapitre 1 : Gastronomie d'hier et d'aujourd'hui**

- Les principales étapes de l'évolution de la gastronomie française
- Les innovations alimentaires
- Les tendances actuelles

Chapitre 2 : Locaux et équipements

- Locaux et "circuits"
- Equipements

Chapitre 3 : Menus et cartes

- Elaboration des menus et cartes
- Origines et législation des appellations culinaires

Chapitre 4 : Les différentes cuisines

- La cuisine du terroir
- Les cuisines étrangères
- Les cuisines religieuses

Chapitre 5 : Différentes formes de commercialisation

- Banquets, buffets et cocktails
- Traiteur et restauration à domicile
- Restaurations aérienne, maritime et ferroviaire

Chapitre 6 : Organisation et contrôle en cuisine

- Conception et utilisation des documents de base en cuisine
- La fiche technique de fabrication
- Le contrôle en cuisine et la maîtrise de la qualité
- Organisation cuisine particulière dans un grand complexe hôtelier

⇒ Restauration et connaissance des boissons**Chapitre 1 : Différentes formules de restauration**

- Introduction
- La restauration commerciale
- La restauration collective
- Panorama de la restauration en France

Chapitre 2 : Le restaurant et les locaux annexes

- Introduction
- Les locaux réservés à la clientèle
- Les locaux annexes
- Les locaux destinés au personnel
- Les locaux de stockage

Chapitre 3 : Les supports de vente

- La carte des mets
- La carte des vins

- La carte des apéritifs et des digestifs
- La carte des cafés

Chapitre 4 : Les vins européens

- Introduction
- Quelques chiffres
- Classement des vins français
- Les vins européens
- Harmonie des mets et des vins

Chapitre 5 : Organisation des manifestations

- Introduction
- Les locaux
- Le mobilier
- Le linge
- Aménagement des salles de réception
- Organisation d'une manifestation
- Exemple d'organisation d'un service
- Facturation
- Résultats et statistiques

Chapitre 6 : Le bar

- Introduction
- Implantation
- Aménagement
- Confort et ambiance
- Le matériel du bar
- Ouverture d'un débit de boissons
- Les obligations professionnelles
- Les licences et les groupes de boissons
- Les produits du bar
- Calcul du prix de revient et du prix de vente d'un cocktail
- Le contrôle du bar

⇒ Hébergement et communication professionnelle

Chapitre 1 : le produit hôtelier

- Les différentes phases d'accueil
- Les normes hôtelières
- Le hall
- La chambre : objet d'accroche du client
- Les critères de décoration
- Autres éléments de décoration

Chapitre 2 : Les composantes humaines

- La clientèle
- Les intermédiaires
- Le personnel

Chapitre 3 : Comportements, attitudes et relation d'accueil

- Introduction
- Les quatre phases de l'entretien de vente réussi

- Le langage corporel
- Les procédures de l'accueil à l'hôtel
- Comportement et attitudes d'accueil
- Les différentes phases d'accueil
- Les conflits

Chapitre 4 : Réservation et sur-réservation

- La réservation : premier contact
- Techniques de réservation
- La sur-réservation ou overbooking, conséquence directe des annulations
- Le "no show"

Chapitre 5 : Maintenance et sécurité

- Définition
- Le service de maintenance
- Rôle du service de maintenance
- Quelques conseils
- Les contrats de maintenance
- Maintenance et garantie
- Maintenance et réglementation
- La sécurité

Chapitre 6 : La fonction "entretien"

- Les personnels
- L'entretien des étages
- L'entretien du linge
- Les approvisionnements

⇒ Culture générale et expression

Module 1 : S'informer et communiquer

- Séquence 1 : S'informer
- Séquence 2 : Exploiter l'information

Module 2 : Etre un lecteur

- Séquence 1 : Connaître l'environnement du texte
- Séquence 2 : Entrons dans le texte

Module 3 : Lire un document iconographique

- Séquence 1 : Lire l'image
- Séquence 2 : Lire les représentations schématiques

Module 4 : Ecrire pour le BTS

- Séquence 1 : Résumer un texte
- Séquence 2 : Présenter une argumentation
- Séquence 3 : Comparer des documents

Module 5 : Se préparer à la vie professionnelle : de l'écrit à l'oral

- Séquence 1 : Elaborer un écrit professionnel
- Séquence 2 : Rechercher un emploi