

BTS 1 ère Année - 2018 -2019
CONTENU DES SEANCES EN SALLE DE CLASSE – SUR L'ANNEE
 Séances de 2h pour chaque groupe (A/B) en salle de classe
 et possibilité d'approfondir sur les dates en semaine de synthèse si nécessaire

Dates		INTITULE DES SAVOIRS	NOTIONS	ATTENDUS SELON LE REFERENTIEL
H1	H2			
PÔLE 1 – Production de services en restauration				
10/10 17/10	10/10 14/11	LES CONCEPTS ET SERVICE		Identifier les différentes structures et organisations existantes Proposer une classification mettant en valeur la diversité de ces structures. Repérer les différentes composantes d'une organisation et ses caractéristiques essentielles
		S1.1.1.1 - Structures et organisations	Différentes structures et organisations en cuisine	
		S1.1.1.4 - Nouvelles tendances	Marchés de la restauration	Repérer les marchés de la restauration commerciale et collective Analyser les évolutions de ces marchés de 1950 à nos jours
		S1.1.4.3 – Supports de vente (Support physique)	Élaboration des supports de vente Digitalisation des supports de vente	création de dessins, de photos de plats à publier sur les différents vecteurs de communication
28/11 05/12 12/12	21/11 28/11 19/12	LE PERSONNEL		Déterminer les missions et les fonctions au sein de l'équipe Définir les postes à partir des fonctions et des tâches Rédiger les fiches de poste Affecter le personnel aux tâches à effectuer Concevoir l'organigramme du personnel selon le concept observé
		S1.1.3.1 – Postes - Fonctions – Tâches	Postes, missions, fonctions et tâches au sein d'une équipe Relations hiérarchiques	
		S1.1.3.2 - Organisation	Organisations de l'unité	Identifier la structure du personnel en fonction des concepts Qualifier et planifier la production en fonction des contraintes délais/qualité/coûts pour en assurer une certaine qualité.
16/01 23/01 30/01	16/01 06/02 13/02	LES PRODUITS		Identifier l'évolution et la diversité de l'offre alimentaire et agro-alimentaire en cuisine comme en pâtisserie Définir les caractéristiques de qualité d'un produit utilisé en cuisine ou au restaurant Les qualités physiques, le mode de production, les origines, la saisonnalité des denrées Identifier et valoriser les marqueurs régionaux en cuisine et au restaurant Déterminer les qualités organoleptiques d'une denrée par l'analyse sensorielle Identifier les zones de stockage, les températures réglementaires de conservation
		S1.1.5.1 – Denrées	Évolution historique Filières produits Ancrage régional Législation relative aux denrées alimentaires Sécurité et qualité des denrées alimentaires Conservation et le stockage des denrées Qualités organoleptiques	
		S1.1.5.3 – Produits non consommables	Différentes familles de produits non consommables Législation Coûts, stockage, conditionnement	Identifier et sélectionner les produits ou une gamme de produits non consommables en fonction du concept de production de services Les produits d'entretien Appréhender les notions de coûts et d'impacts environnementaux liés à l'utilisation des produits non consommables

20/03 04/04	20/03 04/04	ÉCONOMAT ET GESTION DES APPROVISIONNEMENTS 1.1.6.1 Gestion des flux d'approvisionnement	Flux de biens et services circuits approvisionnement organisation et planification des approvisionnements définition des besoins	Identifier : <ul style="list-style-type: none"> - les différents flux de biens et services, - les circuits d'approvisionnement et quantifier les besoins (grammages, rendements. Définir la qualité des produits à commander Organiser et planifier les approvisionnements des matières premières en fonction des contraintes <ul style="list-style-type: none"> - fréquences de livraison, capacité de stockage ... Appréhender les documents supports des flux : d'approvisionnement : <ul style="list-style-type: none"> - bons d'économat, mercuriales, fiches de marché, bons de commandes, bon de réception ...) commerciaux : <ul style="list-style-type: none"> - bons de livraison, factures d'informations relatifs à la réglementation sur : <ul style="list-style-type: none"> - l'hygiène, la santé et la sécurité (traçabilité, guide de bonnes pratiques, conservation,)
		1.1.6.3 Choix et relation fournisseurs	Définition et formalisation des besoins Sélection des fournisseurs, partenaires de l'entreprise	Identifier les caractéristiques et critères de choix des fournisseurs de l'unité de production de service et sélectionner le(s) fournisseur(s) Contribuer à la rédaction d'un cahier des charges Identifier les conditions nécessaires à l'instauration d'une relation privilégiée avec les fournisseurs
		Coûts directs dans l'unité S1.1.7.1 Identification et calculs des coûts	Coût matière Ratios standards de la profession Coûts de fonctionnement journalier	Identifier, collecter et analyser les données liées aux coûts (grammages des produits servis, durées de cuisson, de préparation, coût à la chambre louée...) Transformer les données collectées en coût de production (matières premières, frais de personnel, frais généraux) Distinguer la structure des coûts selon les concepts de production de services – Déterminer les coûts matières

Dates en rouge : Interventions professionnels en rapport avec thème ou chapitre

BTS 1 ère Année - 2018 -2019
CONTENU DES SEANCES EN ATELIER + SALLE DE CLASSE – SUR L'ANNEE
4 séances x 3 h pour chaque groupe (A/B) + 4 TP de 7h

dates TP	dates TP	PRODUCTION DE SERVICES	Techniques culinaires de base	<u>Selon le concept de fabrication</u>
		PÔLE 3 – Management opérationnel de l'unité de production de services		
		Manager tout ou partie de la production de services, Management opérationnel de l'équipe : S3.1.1.4 - Management opérationnel de l'équipe	Organisation du travail Planning	Organiser un service en fonction des contraintes Identifier la diversité des besoins en personnel en fonction du concept de restauration, de fabrication. Estimer la charge de travail et planifier les tâches de travail pour un service, pour une période Optimiser le temps de travail et mettre en œuvre une démarche de productivité
		Environnement économique et juridique du travail : S3.2.2.4 – Santé au travail et prévention	Préparation au diplôme de SST	Décliner les aspects opérationnels de la démarche d'analyse de risques et actions de préventions dans la perspective de préparer au diplôme de Sauveteur, Secouriste du Travail.
		PÔLE 4 – Pilotage de l'unité de production de services		
Bistronomie 14/11 21/11	Bistronomie 17/10 07/11	Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité, Processus managérial S4.1.1.4 – Démarche RSE	Principes et enjeux Démarche écoresponsable volontaire et réglementaire dans l'unité.	Connaître les obligations légales des entreprises d'hôtellerie restauration en matière de RSE (Responsabilité sociétale de l'entreprise) Communiquer à destination des clients Identifier les caractéristiques des produits à labels écoresponsable, éthiques..... Étudier les dispositions éco-citoyennes applicables à l'unité de production de services
Néo rest 19/12 09/01	Néo rest 05/12 12/12	Pôle 1 Production de services en restauration		
Santé Allergène 06/02 13/02	Santé Allergène 23/01 30/01	S1.1.8.1 – Techniques	Entretien du support physique selon le concept culinaire	Identifier l'évolution des techniques culinaires et l'impact sur l'organisation en cuisine et en pâtisserie Maitriser les techniques culinaires de base permettant de combiner des produits bruts et/ou des produits d'assemblage Assembler des techniques simples de pâtisserie et de cuisine dans l'objectif de concevoir une prestation adaptée à la restauration à thème, d'hôtel, rapide... Déduire les contraintes techniques liées à une production simple Formaliser un tableau de nettoyage et désinfection des matériels et des locaux et mettre en œuvre l'entretien
Traiteur 27/03	Traiteur 27/03	S1.1.8.2 – Procédures	Administration de la production culinaire	Identifier les documents relatifs à l'organisation de la production (l'hygiène, la gestion des coûts, la distribution, les relations interservices...) Compléter ces documents chaque fois que nécessaire

	Standards de qualité et production de services : S 1.2.1.1 – Qualité et production de services	Diagnostic et mesure des écarts de qualité Contrôle de la conformité de qualité de production	Utiliser et analyser les données collectées Repérer les écarts de qualité et les non-conformités
	S1.2.1.2 - Référentiel de service	Qualité et référentiel de service Standards de service et procédures de certification	Définir les caractéristiques du standard de service conçu Définir un référentiel de service comme garant du respect des engagements vis-à-vis du client/usager Présenter la mise en place de standards de services dans une démarche volontaire de certification Repérer les pratiques de communication vers les clients autour du référentiel services

Dates ateliers : BTS1H1 : 07/11 - 12/12 - 30/01

Synthèses (1h) : BTS1H1 : 10/10 - 28/11 - 16/01 – 20/03- 04/04

BTS1H2 : 10/10- 28/11 – 16/01 – 20/03

BTS1H2 : 14/11 – 19/12 – 06/02 – 04/04

Pour chaque séance le groupe en cuisine

Doit :

- proposer un menu 3 semaines avant la date de réalisation
- Réaliser les fiches techniques chiffrées
- Proposer des fiches produits pour les produits propres aux concepts
- Organiser et planifier le travail
- Réaliser les photos des assiettes qui seront intégrés aux fiches techniques

Le travail préparatoire est d'ordre personnel hors temps scolaire mais aussi réparti sur les heures des ateliers.
Ateliers pratiques, théorique (classe, cdi, salle informatique)

A l'issue du TP, pour la synthèse, tous les documents seront finalisés, convertis en pdf et envoyés à tout le groupe ou mis en ligne

DATES MENUS TP APPLICATION MERCREDI SOIR BTS 1 Travail par thème

BTS 1 H2		BTS1 H1	
17/10 07/11	Menus sur le thème de la Bistronomie	14/11 21/11	Menus sur le thème de la Bistronomie
05/12 12/12	Menus sur les thèmes des nouvelles formules de restauration	19/12 09/01	Menus sur les thèmes des nouvelles formules de restauration
23/01 30/01	Menus sur le thème Les ressources de demain Préservons notre santé	06/02 13/02	Menus sur le thème Les ressources de demain Préservons notre santé
27/03	Buffet évènementiel	27/03	Buffet évènementiel

BTS 1 ère Année - 2018 -2019
Contenu de formation
Chaque savoir est abordé par STS R /STS H / STC

INTITULE DES SAVOIRS	NOTIONS	ATTENDUS SELON LE REFERENTIEL
PÔLE 1 – Production de services en restauration		
LES CONCEPTS ET SERVICE S1.1.1.1 - Structures et organisations	Différentes structures et organisations en cuisine	Identifier les différentes structures et organisations existantes Proposer une classification mettant en valeur la diversité de ces structures. Repérer les différentes composantes d'une organisation et ses caractéristiques essentielles
S1.1.1.4 - Nouvelles tendances	Marchés de la restauration	Repérer les marchés de la restauration commerciale et collective Analyser les évolutions de ces marchés de 1950 à nos jours
S1.1.4.3 – Supports de vente (Support physique)	Élaboration des supports de vente Digitalisation des supports de vente	création de dessins, de photos de plats à publier sur les différents vecteurs de communication
LE PERSONNEL S1.1.3.1 – Postes - Fonctions – Tâches	Postes, missions, fonctions et tâches au sein d'une équipe Relations hiérarchiques	Déterminer les missions et les fonctions au sein de l'équipe Définir les postes à partir des fonctions et des tâches Rédiger les fiches de poste Affecter le personnel aux tâches à effectuer Concevoir l'organigramme du personnel selon le concept observé
S1.1.3.2 - Organisation	Organisations de l'unité	Identifier la structure du personnel en fonction des concepts Qualifier et planifier la production en fonction des contraintes délais/qualité/coûts pour en assurer une certaine qualité.
LES PRODUITS S1.1.5.1 – Denrées	Évolution historique Filières produits Ancrage régional Législation relative aux denrées alimentaires Sécurité et qualité des denrées alimentaires Conservation et le stockage des denrées Qualités organoleptiques	Identifier l'évolution et la diversité de l'offre alimentaire et agro-alimentaire en cuisine comme en pâtisserie Définir les caractéristiques de qualité d'un produit utilisé en cuisine ou au restaurant Les qualités physiques, le mode de production, les origines, la saisonnalité des denrées Identifier et valoriser les marqueurs régionaux en cuisine et au restaurant Déterminer les qualités organoleptiques d'une denrée par l'analyse sensorielle Identifier les zones de stockage, les températures réglementaires de conservation
S1.1.5.3 – Produits non consommables	Différentes familles de produits non consommables Législation Coûts, stockage, conditionnement	Identifier et sélectionner les produits ou une gamme de produits non consommables en fonction du concept de production de services Les produits d'entretien Appréhender les notions de coûts et d'impacts environnementaux liés à l'utilisation des produits non consommables

<p>ÉCONOMAT ET GESTION DES APPROVISIONNEMENTS</p> <p>1.1.6.1 Gestion des flux d'approvisionnement</p>	<p>Flux de biens et services</p> <p>circuits approvisionnement organisation et planification des approvisionnements définition des besoins</p>	<p>Identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les différents flux de biens et services, - les circuits d'approvisionnement et quantifier les besoins (grammages, rendements. <p>Définir la qualité des produits à commander</p> <p>Organiser et planifier les approvisionnements des matières premières en fonction des contraintes</p> <ul style="list-style-type: none"> - fréquences de livraison, capacité de stockage ... <p>Appréhender les documents supports des flux : d'approvisionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bons d'économat, mercuriales, fiches de marché, bons de commandes, bon de réception ...) <p>commerciaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bons de livraison, factures <p>d'informations relatifs à la réglementation sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'hygiène, la santé et la sécurité (traçabilité, guide de bonnes pratiques, conservation,)
<p>1.1.6.3</p> <p>Choix et relation fournisseurs</p>	<p>Définition et formalisation des besoins</p> <p>Sélection des fournisseurs, partenaires de l'entreprise</p>	<p>Identifier les caractéristiques et critères de choix des fournisseurs de l'unité de production de service et sélectionner le(s) fournisseur(s)</p> <p>Contribuer à la rédaction d'un cahier des charges</p> <p>Identifier les conditions nécessaires à l'instauration d'une relation privilégiée avec les fournisseurs</p>
<p>Coûts directs dans l'unité</p> <p>S1.1.7.1</p> <p>Identification et calculs des coûts</p>	<p>Coût matière</p> <p>Ratios standards de la profession</p> <p>Coûts de fonctionnement journalier</p>	<p>Identifier, collecter et analyser les données liées aux coûts (grammages des produits servis, durées de cuisson, de préparation, coût à la chambre louée...)</p> <p>Transformer les données collectées en coût de production (matières premières, frais de personnel, frais généraux)</p> <p>Distinguer la structure des coûts selon les concepts de production de services –</p> <p>Déterminer les coûts matières</p>
<p>PRODUCTION DE SERVICES</p> <p>S1.1.8.1 – Techniques</p>	<p>Techniques culinaires de base</p> <p>Entretien du support physique selon le concept culinaire</p>	<p><u>Selon le concept de fabrication :</u></p> <p>Identifier l'évolution des techniques culinaires et l'impact sur l'organisation en cuisine et en pâtisserie</p> <p>Maîtriser les techniques culinaires de base permettant de combiner des produits bruts et/ou des produits d'assemblage</p> <p>Assembler des techniques simples de pâtisserie et de cuisine dans l'objectif de concevoir une prestation adaptée à la restauration à thème, d'hôtel, rapide...</p> <p>Déduire les contraintes techniques liées à une production simple</p> <p>Formaliser un tableau de nettoyage et désinfection des matériels et des locaux et mettre en œuvre l'entretien</p>
<p>S1.1.8.2 – Procédures</p>	<p>Administration de la production culinaire</p>	<p>Identifier les documents relatifs à l'organisation de la production (l'hygiène, la gestion des coûts, la distribution, les relations interservices...)</p> <p>Compléter ces documents chaque fois que nécessaire</p>

Standards de qualité et production de services : S 1.2.1.1 – Qualité et production de services	Diagnostic et mesure des écarts de qualité Contrôle de la conformité de qualité de production	Utiliser et analyser les données collectées Repérer les écarts de qualité et les non-conformités
S1.2.1.2 - Référentiel de service	Qualité et référentiel de service Standards de service et procédures de certification	Définir les caractéristiques du standard de service conçu Définir un référentiel de service comme garant du respect des engagements vis-à-vis du client/usager Présenter la mise en place de standards de services dans une démarche volontaire de certification Repérer les pratiques de communication vers les clients autour du référentiel services
Processus de service : S1.2.2.2 – <i>Parcours client</i> S1.2.2.3 - <i>Participation du client</i> S1.2.2.4 - <i>L'expérience client</i>	<i>Parcours client</i> <i>Accompagnement du client et création de valeur</i> <i>Digitalisation du parcours client</i> <i>L'expérience client : intérêt, mesure et améliorations</i>	<i>Décomposer les étapes, détecter les moments clés, identifier les éventuels problèmes du parcours client et les opportunités de création de valeur</i> <i>Analyser l'évolution du parcours client induit par l'usage des nouvelles technologies ou des évolutions de la société (ex : passage de la relation patientèle à la relation client dans les établissements de santé) Démontrer concrètement l'intérêt pour l'entreprise d'une coproduction de service</i> <i>Appliquer dans l'unité les modalités de participation du client à la production de service selon le concept retenu</i> <i>Mettre en œuvre une production de service permettant de faire vivre une expérience client</i>
Communication interne S1.3.1.1 – Usages et qualité	<i>Principes et techniques de communication</i> <i>Procédures internes</i> <i>Communication managériale</i>	<i>Appréhender les enjeux managériaux et les formes de la communication interne</i> <i>Développer des techniques de communication interne permettant de s'adapter :</i> - <i>à la fonction et à la position hiérarchique de son interlocuteur</i> - <i>au contexte culturel de son interlocuteur</i>
S1.3.1.2 - Moyens et outils	Supports écrits, oraux et numériques Digitalisation de la communication interne	Adapter les outils et les moyens appropriés à la situation de communication Repérer les dysfonctionnements et proposer les actions correctives Repérer les situations de communication interne digitales Utiliser dans le cadre de l'unité des outils de communication interne digitaux
Utilisation du système d'information S1.3.2.1 – Système d'information	Composantes Rôle et usages Principales opérations quotidiennes Principales opérations périodiques	Repérer les composantes du système d'information dans le cadre de l'unité Comprendre les principales interactions entre les composantes du système d'information. Repérer les principales opérations quotidiennes réalisées à l'aide du système d'information (commande, liaison salle/cuisine, liaison accueil/étage, liaison cuisine/économat...) et leurs conséquences au niveau de l'entreprise Repérer les principales opérations périodiques réalisées à l'aide du système d'information (Report d'information journalier, hebdomadaire, mensuel...) et leurs conséquences au niveau de l'entreprise

PÔLE 2 - Animation de la politique commerciale et développement de la relation client		
Déployer la politique commerciale dans l'unité de production de services, Valorisation de l'offre : S2.2.1.3 – Valorisation de l'offre dans l'unité de production de services	<i>Valoriser l'offre de services dans l'unité Stimuler ponctuellement les ventes</i>	<i>Décliner les aspects stratégiques et opérationnels de l'offre de services définis au point S2.2.1.1 (politique commerciale) et S2.2.1.2 (communication clients) dans l'unité de production de services (MEHMS)</i>
Commercialisation de l'offre : S2.2.2.5 – Commercialisation de l'offre dans l'unité de production de services	<i>La commercialisation de l'offre dans l'unité</i>	

PÔLE 3 – Management opérationnel de l'unité de production de services		
Manager tout ou partie de la production de services, Management opérationnel de l'équipe : S3.1.1.4 - Management opérationnel de l'équipe	Organisation du travail Planning	Organiser un service en fonction des contraintes Identifier la diversité des besoins en personnel en fonction du concept de restauration, de fabrication. Estimer la charge de travail et planifier les tâches de travail pour un service, pour une période Optimiser le temps de travail et mettre en œuvre une démarche de productivité
Environnement économique et juridique du travail : S3.2.2.4 – Santé au travail et prévention	Préparation au diplôme de SST	Décliner les aspects opérationnels de la démarche d'analyse de risques et actions de préventions dans la perspective de préparer au diplôme de Sauveteur, Secouriste du Travail.

PÔLE 4 – Pilotage de l'unité de production de services		
Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité, Processus managérial S4.1.1.4 – Démarche RSE	Principes et enjeux Démarche écoresponsable volontaire et réglementaire dans l'unité.	Connaître les obligations légales des entreprises d'hôtellerie restauration en matière de RSE (Responsabilité sociétale de l'entreprise) Communiquer à destination des clients Identifier les caractéristiques des produits à labels écoresponsable, éthiques..... Étudier les dispositions éco-citoyennes applicables à l'unité de production de services