# LIVRET DE SYNTHÈSE

## CONCEPT :

## BTS 1ère Année

### 2018-2019

## Réalisé par :

# Définition du concept :

## ENSEIGNES EXISTANTES

|  |  |
| --- | --- |
| Logos | En quelques mots (histoire – parts de marché ) |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# PARTIE 1 : COMMERCIAL - MARKETING

## Moyens de commercialisations de l’offre

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Sites d’implantations envisagées |  |
| Clientèle cible |  |
| Ticket moyen |  |
| Amplitudes horaires |  |
| Périodes d’activité |  |
| Eléments d’ambiance |  |
| Actions de promotions |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Accompagnement du client et création de valeur   
Digitalisation du parcours client

L’expérience client : intérêt, mesure et améliorations

Principes et techniques de communication   
Procédures internes   
Communication managériale

# PARTIE 2 : GESTION - DROIT

|  |  |
| --- | --- |
| Outils de gestion - indicateurs |  |
|  |  |
| Coûts de fonctionnement journalier |  |
| Ratios standards de la profession | *Ratio personnel*  Coût matière |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Salaires proposés |  |
|  |  |

Connaître les obligations légales des entreprises d’hôtellerie restauration en matière de RSE (Responsabilité sociétale de l’entreprise)

# PARTIE 3 : CARTES ET MENUS

|  |  |
| --- | --- |
| Fréquences changement de carte/menus |  |
| concept, support, format, logo, prestations, charte graphique, législation, intitulés |  |
| support de communication à destination de la clientèle | (exemple : carte des mets et des boissons, room-service |
| logiciels, applications, équipements programmables, connectés |  |
| supports fixes et nomades |  |
| Identifier les caractéristiques des produits à labels  éco-esponsables, éthiques...… |  |
| Étudier les dispositions éco-citoyennes applicables à l’unité de production de services |  |
| Stratégies mises en place pour commercialiser l’offre |  |
| Positionnement du produit sur le marché |  |
| Prix de vente des mets |  |
| Prix de vente des boissons |  |

# PARTIE 4 : RESTAURANT

### STRUCTURE

|  |  |
| --- | --- |
| Matériel, mobilier spécifique clientèle |  |
| Matériel, mobilier spécifique concept |  |

### PRODUITS

|  |  |
| --- | --- |
| Vins |  |
| boissons |  |

### RESSOURCES HUMAINES

|  |  |
| --- | --- |
| Organigramme du service |  |
| Horaires de travail |  |
| Organisation de travail |  |
| Profils de poste attendus |  |
| Perspective de carrière |  |
| Documents administratifs |  |

### CIRCULATION DE L’INFORMATION DANS LE SERVICE

|  |  |
| --- | --- |
| liaison salle/cuisine |  |
| Liaison |  |
| Relations hiérarchiques |  |
| Documents administratifs |  |
|  |  |
|  |  |

*Repérer les composantes du système d’information dans le cadre de l’unité*

*Comprendre les principales interactions entre les composantes du système d’information Report d'information journalier, hebdomadaire, mensuel...*

# PARTIE 5 : CUISINE

|  |  |
| --- | --- |
| Les gammes de produits |  |
| Produits : marqueurs |  |
| Les circuits d’approvisionnement |  |
| Documents administratifs liés aux approvisionnements |  |
| Ratios |  |
| Matériel spécifique  (petit – gros-robotique)  Prix d’achat |  |
| Type de production |  |
| Organisation de travail |  |

### RESSOURCES­ HUMAINES

|  |  |
| --- | --- |
| Organigramme du service |  |
| Horaires de travail |  |
| Profils de poste attendus |  |
| Perspective de carrière |  |
| Documents administratifs |  |
|  |  |
|  |  |

### CIRCULATION DE L’INFORMATION DANS LE SERVICE

|  |  |
| --- | --- |
| liaison cuisine/économat |  |
| Relations hiérarchiques |  |
| Documents administratifs |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

*Repérer les composantes du système d’information dans le cadre de l’unité*

*Comprendre les principales interactions entre les composantes du système d’information Report d'information journalier, hebdomadaire, mensuel...*

# PARTIE 6: hebergement

|  |  |
| --- | --- |
| Les gammes & le classement des hôtels de Tourisme en France |  |
| Les marchés spécifiques en France |  |
| Les leaders mondiaux et français |  |
| Facteurs de saisonnalité (variation d’activité) |  |
| Les grands segments de clientèle |  |
| Les différents services opérationnels du département Hébergement |  |
| Les objectifs de qualité de service |  |
| Matérialisation et Dématérialisation des services |  |

### RESSOURCES­ HUMAINES

|  |  |
| --- | --- |
| Organigramme du service de réception et du service des étages |  |
| Horaires de travail |  |
| Profils de poste attendus |  |
| Perspective de carrière |  |
| Outils et Documents administratifs |  |

### CIRCULATION DE L’INFORMATION DANS LE SERVICE

|  |  |
| --- | --- |
| liaison réception/étages |  |
| Relations hiérarchiques |  |
| Outils et Documents administratifs |  |

*Repérer les composantes du système d’information dans le cadre de l’unité*

*Comprendre les principales interactions entre les composantes du système d’information :*

*Prévisions et Report d'informations (journaliers, hebdomadaires, mensuels...)*

# PARTIE 7 : HYGIENE

### Législations relatives

|  |  |
| --- | --- |
| aux locaux |  |
| aux denrées alimentaires |  |
| Aux produits non consommables |  |
| Analyse des risques sanitaires (produits, productions, service) |  |
| A l’hygiène du personnel |  |
| Conservation et le stockage des denrées |  |
| Sécurité et qualité des denrées alimentaires |  |
| Caractéristiques nutritionnelles des aliments |  |
| Lutte contre les nuisibles |  |

# PARTIE 8 : ingénierie

|  |  |
| --- | --- |
| Contraintes locales d’urbanisme |  |
| Répartition des surfaces de commercialisation, de production,  annexes |  |
| Analyse fonctionnelle répartition des locaux |  |
| Type de fluide le plus adapté au concept |  |
| Coûts de fluides pour l’entreprise |  |
|  |  |
|  |  |

OBSERVATIONS DIVERSES