

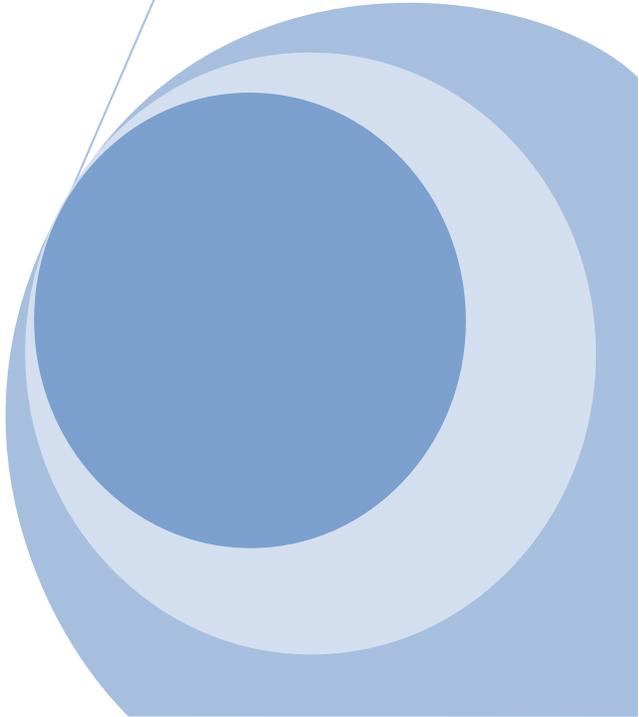
Formations et métiers dans l'hôtellerie, la restauration et le tourisme

Orientation Lycée hôtelier Sacré Cœur



Lycée des Métiers de l'Hôtellerie
43 avenue de la gare
48200 Saint-Chély-d'Apcher
Téléphone : 04 66 31 00 99 Télécopie : 04 66 31 38 85
E-mail : administration@lycee-sacre-coeur.fr 

Céline MEGER, enseignante-documentaliste
Année 2011-2012 (version 2)



Sommaire

Les métiers

Les métiers de l'hébergement	5
Concierge d'hôtel	6
Réceptionniste	7
Chef de réception	8
Gouvernante d'étage.....	9
Agent(e) de réservation	10
Les métiers de la cuisine	11
Commis de cuisine.....	12
Cuisinier.....	13
Chef de partie.....	14
Chef cuisinier	15
Traiteur/trice organisateur/trice de réceptions.....	16
Les métiers du service.....	17
Commis de salle/de restaurant	18
Serveur	19
Chef de rang	20
Maître d'hôtel	21
Sommelier	22
Les métiers de gestion, du management et de la communication ...	23
Directeur/trice d'hôtel.....	24
Directeur/trice de restaurant	25
Economiste.....	26
Responsable d'hébergement	27
Gérant/e de restauration collective.....	28
Responsable de séminaires et de réceptions	29
Commercial/e.....	30
Assistant de direction.....	31

Les formations

Les BP et MC 34

Les brevets professionnels.....	35
Les mentions complémentaires	40

Les Baccalauréats 49

Le Baccalauréat professionnel Restauration	50
Le Baccalauréat technologique hôtellerie	51

Les Brevets de technicien supérieur et Diplôme universitaire

technologique..... 52

BTS Hôtellerie-Restauration, Option A : mercatique et gestion hôtelière.....	54
BTS Hôtellerie-Restauration,.....	55
Option B : Art culinaire, art de la table et art du service.....	55
BTS Tourisme-VPT : Ventes et productions touristiques.....	56
BTS Tourisme : Animation et gestion touristiques locales.....	57
BTS Responsable d'hébergement (diplôme à référentiel commun européen)	58
BTS Diététique	59
BTS Management des unités commerciales	60
DUT Techniques de commercialisation.....	61

Les Licences 62

Les masters 76

Bibliographie et sitographie 81

Les métiers

Les métiers de l'hébergement

Conciergerie d'hôtel

Activités

Evoluant dans l'hôtellerie de luxe, le concierge accueille, renseigne, conseille. Informé des goûts et habitudes des clients, il assure un service personnalisé de grande qualité et se doit de répondre à toute exigence. Il peut être amené à gérer les activités des employés de réception exerçant sous ses ordres. La mission principale du concierge est d'être informé de tout et de rendre le séjour de la clientèle le plus agréable possible.

Qualités requises

Le concierge d'hôtel sait faire preuve de diplomatie et de discrétion avec la clientèle. Il est capable de mémoriser les personnes et leurs habitudes. Il s'adapte rapidement aux besoins d'une clientèle variée. Que ce soit pour encadrer son équipe ou pour résoudre un problème rencontré par un client, il doit prendre des décisions.

Débouchés

Ce métier de fin de carrière peut néanmoins évoluer vers un poste d'encadrement de concierges, tel le *chef concierge*. Certains abandonnent la loge pour devenir *directeur d'hôtel* ou ouvrir leur propre établissement.

Métier proche

Réceptionniste

Quels diplômes ?

- Bac techno hôtellerie
- MC accueil réception
- BTS hôtellerie restauration option mercatique et gestion hôtelière
- BTS responsable d'hébergement
- Diplôme de l'Institut de conciergerie internationale à Paris.

Réceptionniste

Activités

Le réceptionniste accueille les clients et met tout en œuvre pour leur bien-être. Il enregistre les départs et les arrivées, gère les plannings des réservations... Dans les petits hôtels, il est plus polyvalent et peut être amené à gérer les chambres, par exemple.

Qualités requises

Amabilité, courtoisie, diplomatie et sens commercial font partie des qualités de ce professionnel qui doit aimer avant tout le contact avec les autres. Une excellente présentation et le sens du service sont exigés, car de la qualité de son accueil dépend l'image de marque de l'hôtel.

Indispensable aussi la maîtrise des langues étrangères. Le réceptionniste doit pouvoir informer et prendre des réservations dans au moins deux langues. Impossible aussi de gérer les réservations sans un minimum de compétences en informatique.

Débouchés

De l'hôtel économique aux quatre étoiles en passant par les villages et résidences de vacances, le réceptionniste exerce dans des établissements de style et d'importance très variés.

Le salaire débute au smic sans compter les pourboires. A noter que le réceptionniste est très souvent logé et nourri.

Après deux ou trois ans d'expérience, il peut accéder à des postes de cadre ou d'attaché commercial. Les fonctions de directeur d'hôtel sont également accessibles, à condition d'acquérir une solide formation en gestion et en management.

Métiers proches

Hôte(esse) d'accueil, Concierge

Quels diplômes ?

- Bac techno hôtellerie
- MC accueil réception
- BTS hôtellerie restauration option mercatique et gestion hôtelière
- BTS responsable d'hébergement

Chef de réception

Activités

Le chef de réception est responsable du service Accueil-Réception de l'hôtel, qui prend en charge les clients à leur arrivée. Il facilite le déroulement de leur séjour, assure les demandes de services divers, et encaisse les règlements au départ des clients. Le chef de réception dirige pour cela une équipe de réceptionnistes et de night auditors, dont il définit le planning et coordonne le travail, dans un souci constant de servir au mieux le client.

Il est également responsable du planning des réservations, gère les relations avec les agences de voyage et les centrales de réservation, cherche à faire connaître son établissement auprès des professionnels du tourisme et développe les opérations spéciales d'accueil de groupe.

Véritable « homme-orchestre » de l'hôtel, le chef de réception est souvent considéré comme le bras droit du directeur, et il évolue logiquement ensuite vers des fonctions de direction.

Qualités requises

Amabilité, courtoisie, diplomatie et sens commercial font partie des qualités de ce professionnel qui doit aimer avant tout le contact avec les autres. Une excellente présentation et le sens du service sont exigés, car de la qualité de son accueil dépend l'image de marque de l'hôtel.

Indispensable aussi la maîtrise des langues étrangères. Le chef de réception doit pouvoir informer et prendre des réservations dans au moins deux langues.

De plus, il doit être compétent dans le management d'une équipe.

Débouchés

Avec l'expérience, le chef de réception peut devenir directeur de l'hébergement, directeur d'hôtel, ou gérant d'un établissement de chaîne.

Métiers proches

Réceptionniste, Maître d'hôtel

Quels diplômes ?

- Bac techno hôtellerie
- MC accueil réception
- BTS hôtellerie restauration option mercatique et gestion hôtelière
- Licences professionnelles

Activités

La gouvernante « d'étage » veille à ce que le client entre dans une chambre très propre et bien rangée. Elle organise et vérifie le travail des femmes et valets de chambre, des lingères. Le matin, par exemple, c'est elle qui distribue le travail au personnel d'étage. Avant l'arrivée du client, elle s'assure que le nettoyage a été bien fait. Egalement gestionnaire, la gouvernante peut être amenée à acheter des produits de nettoyage, à gérer des stocks de fournitures, établir un planning...

Qualités requises

Ce métier exige à la fois disponibilité, autorité et sens de la diplomatie. En général, la gouvernante d'étage maîtrise une ou plusieurs langues étrangères. Elle a enfin le sens de l'esthétique pour veiller à la décoration des chambres.

Débouchés

Les hôtels de luxe recherchent des gouvernantes, et les opportunités d'emploi sont nombreuses. Le recrutement est presque exclusivement féminin, mais les hommes font une entrée en douceur dans la profession. Dans les chaînes hôtelières, le salaire débute au smic pour atteindre 1800 euros bruts par mois. En revanche, la gouvernante générale d'un hôtel de luxe peut gagner jusqu'à 3000 euros.

Métier proche

Maître d'hôtel

Quels diplômes ?

- BP gouvernante
- Bac techno hôtellerie
- BTS hôtellerie restauration option mercatique et gestion hôtelière

Agent(e) de réservation

Activités

L'agent de réservation accueille le client qui téléphone pour réserver une chambre d'hôtel. Il travaille avec l'aide d'un logiciel qui lui permet de visualiser les disponibilités de l'hôtel. Que ce soit des clients individuels (touristes) ou institutionnels (entreprises, tour opérateurs, agences de voyages), ils cherchent aussi des informations sur l'hôtel, voire sur la ville dans laquelle ils se rendent. A l'agent de réservation de les renseigner et les conseiller, afin que leur séjour soit le plus réussi possible.

Qualités requises

Amabilité, courtoisie, diplomatie et sens commercial font partie des qualités de ce professionnel qui doit aimer avant tout le contact avec les autres. Indispensable aussi la maîtrise des langues étrangères. L'agent de réservation doit pouvoir informer et prendre des réservations dans au moins deux langues. Impossible aussi de gérer les réservations sans un minimum de compétences en informatique.

Une bonne élocution et une grande capacité d'écoute sont nécessaires au téléphone.

Débouchés

Avec de l'expérience et un diplôme en poche, l'agent de réservation peut prétendre à un poste à responsabilité tel *assistant chef-réceptionniste*, et plus tard *chef de réception*. Il peut se tourner aussi vers une fonction commerciale.

Métier proche

Réceptionniste

Quels diplômes ?

- Bac techno hôtellerie
- BTS hôtellerie restauration option mercatique et gestion hôtelière
- BTS ventes et productions touristiques

Les métiers de la cuisine

Commis de cuisine

Activités

Eplucher les légumes, préparer les garnitures, les assiettes...En cuisine, le commis est celui qui aide. Le service terminé, il range et nettoie les plans de travail, les ustensiles, le matériel de cuisson ou encore les sols. Il effectue toutes ces tâches en respectant les règles d'hygiène strictes. Avec l'expérience, il note, apprend des recettes et peut se voir confier la préparation de plats plus élaborés.

Ses activités sont orchestrées par le cuisinier, le second de cuisine ou le chef de partie, selon la taille de l'établissement dans lequel il travaille. Il doit respecter la hiérarchie établie en cuisine.

Qualités requises

Le commis de cuisine est la plupart du temps debout, exposé à la chaleur des fourneaux. L'organisation, la rapidité et la rigueur sont des qualités appréciées dans ce métier. Sans oublier une certaine humilité car les débuts sont souvent ingrats.

Débouchés

Les emplois saisonniers sont nombreux ce qui facilite la mobilité. Le commis de cuisine débute généralement au smic, mais le salaire varie en fonction de l'employeur.

Au bout de quelques années d'expérience, le commis peut devenir cuisinier, chef de partie et enfin chef cuisinier.

Métier proche

Employé polyvalent de restauration

Quels diplômes ?

-CAP cuisine

-BEP métiers de la restauration et de l'hôtellerie, option production culinaire

-BP Cuisinier

Activités

Le cuisinier élabore des plats, surveille les cuissons, contrôle la qualité des préparations. Il peut participer à l'élaboration des menus, à l'achat et au stockage des produits sélectionnés, négocier avec les fournisseurs. Ses responsabilités dépendent d'une part de son grade au sein de la hiérarchie qui règne en cuisine, d'autre part de l'importance et de la catégorie du restaurant. On débute souvent en tant que commis de cuisine pour apprendre les tâches simples puis comme cuisinier, demi-chef de partie (responsable d'une catégorie de plats), second et chef cuisinier.

Qualités requises

Ce métier exige de l'imagination pour inventer de nouvelles recettes, présenter les plats de manière attrayante. Et le sens de l'organisation pour ne pas être débordé par les nombreuses tâches à accomplir. Il faut aimer travailler en équipe, être discipliné : la cuisine reste un univers très hiérarchisé. Indispensable aussi de ne pas craindre la chaleur des fourneaux ni l'atmosphère glacée des chambres froides, le rush des heures de pointe et la station prolongée debout. Les règles d'hygiène à respecter sont strictes, la tenue de travail doit être impeccable.

Débouchés

Le cuisinier travaille dans la restauration et l'hôtellerie traditionnelle. Mais aussi dans la restauration collective avec des horaires plus réguliers, des contraintes de gestion et des produits semi-élaborés déjà préparés par l'industrie agroalimentaire. Les débouchés sont importants. La rémunération d'un cuisinier varie de 1400 à 2500€ (bruts) en fonction de l'établissement (nombre d'employés et renommée) et de l'expérience.

Métier proche

Traiteur, Chef de partie

Quels diplômes ?

- BP cuisinier
- Bac pro restauration
- Bac techno hôtellerie
- BTS hôtellerie restauration option art culinaire, art de la table et du service

Chef de partie

Activités

Ce n'est pas encore lui « le chef » mais il a déjà des responsabilités (entre le commis et le second de cuisine dans la hiérarchie des postes accessibles en restauration). Cuisinier confirmé, le chef de partie prend en charge avec son équipe la préparation d'une catégorie de plats. Dans les restaurants gastronomiques, on trouve ainsi des poissonniers, des rôti-seurs, des entremettiers, des sauciers. Mais bien souvent, le chef de partie n'est pas spécialisé dans la confection d'un type de plats. Dans les restaurants où le nombre de couverts est important, c'est surtout un chef d'équipe, responsable d'une partie du menu et capable d'occuper différents postes de travail. Au « chaud », « au froid », à la production ou à l'envoi, il doit savoir tout faire. Il organise la journée de travail et distribue les tâches aux commis et aux apprentis qui travaillent avec lui.

Qualités requises

Des compétences en cuisine sont bien sûr attendues d'eux. Mais pas seulement : il faut également qu'ils sachent dynamiser une équipe et former des apprentis.

Débouchés

Les emplois de chef de partie se trouvent dans les grands restaurants, les restaurants gastronomiques, l'hôtellerie de luxe.

Quels diplômes ?

- BP cuisinier
- Bac pro restauration, option organisation de la production culinaire
- Bac techno hôtellerie
- BTS hôtellerie restauration option art culinaire, art de la table et du service

Chef cuisinier

Activités

En cuisine, c'est lui le patron. Responsable de l'organisation du travail et de la préparation des plats, le chef s'efforce de maintenir de bons rapports entre les membres de son équipe. Le recrutement du personnel fait partie de ses attributions, de même que la formation des apprentis. Seul ou avec le directeur du restaurant, il élabore la carte en tenant compte de la saison, du type de clientèle, des possibilités d'approvisionnement...et de l'avis des autres membres du personnel (en particulier le maître d'hôtel). Il calcule le prix de revient des plats et vérifie les stocks de produits. A lui également de passer les commandes, de relancer les fournisseurs, de contrôler les livraisons et veiller au respect des normes d'hygiène. En cuisine, il répartit les tâches et contrôle aux différentes phases de la préparation.

Qualités requises

Dynamique, organisé et capable de gérer et d'animer une équipe. Avoir le souci de la qualité et le respect des clients.

Débouchés

Parti souvent du bas de l'échelle, le chef cuisinier est souvent parvenu à ce poste grâce à ses compétences et ses qualités. Dans un petit restaurant, l'évolution peut être très rapide. En revanche, dans un établissement important ou gastronomique, il faut un certain parcours et être successivement commis, second, chef de partie, avant de pouvoir prétendre à une place de chef. Les chefs qui parviennent à se faire un nom et à être reconnus du grand public sont peu nombreux. Parmi les cuisiniers qui ouvrent leur propre restaurant, beaucoup cumulent les fonctions de chef cuisinier et de chef d'entreprise, au moins les premiers temps.

Quels diplômes ?

- BP cuisinier
- Bac pro restauration, option organisation de la production culinaire
- Bac techno hôtellerie
- BTS hôtellerie restauration option art culinaire, art de la table et du service

Traiteur/trice organisateur/trice de réceptions

Activités

Cuisinier du quotidien, mais aussi de l'exceptionnel, le traiteur concocte dans son laboratoire des plats cuisinés prêts à être emportés par les clients ou livrés à domicile. Le traiteur organisateur de réceptions met au point, à la demande, banquets et réceptions. Il peut proposer des prestations allant de la réalisation d'un menu choisi par le client, jusqu'à la décoration voire la location de la salle, en passant par le service à table ou derrière le buffet. Ce cuisinier se transforme alors en organisateur. Il rencontre les clients, évalue leurs besoins, fait des propositions et prépare un devis. Ponctuellement, le traiteur recrute serveurs et maîtres d'hôtel en « extra » pour assurer le service le jour de la réception.

Qualités requises

Comme toute activité commerciale, ce métier nécessite amabilité, sens des relations avec la clientèle, capacités de gestion et de management du personnel.

Quels diplômes ?

- BP charcutier traiteur
- MC employé traiteur
- Formation de traiteur organisateur de réceptions (2ans à l'École supérieure de cuisine française-ESCF)

Les métiers du service

Commis de salle/de restaurant

Activités

Le commis de restaurant, également appelé commis de salle, débute dans le métier du service en salle et effectue des tâches simples. Sous la direction d'un chef de rang, il participe à la mise en place du service, au dressage des tables, au nettoyage des sols et à divers travaux de préparation. Lors du service, il participe en disposant le pain et le beurre, en effectuant quelques tâches de service suivant les directives de son responsable. Il fait les aller-retour entre la cuisine et la salle. Lorsqu'il aura acquis un peu d'expérience, il pourra être amené à servir les clients.

Il est souvent appelé commis de salle « tournant » car il intervient successivement sur tous les domaines du service en salle au grès des besoins (la mise en place, le service, le débarrassage, le rangement).

Qualités requises

Le commis de salle doit être motivé et investi dans l'apprentissage de son métier. Discipliné et à l'écoute, il pourra peu à peu faire ses preuves et gagner en responsabilité. Il doit avoir une bonne condition physique, être rapide et efficace.

Débouchés

Une expérience professionnelle est indispensable pour devenir chef de rang et éventuellement maître d'hôtel.

Métier proche

Serveur

Quels diplômes ?

- CAP Restaurant
- BEP Hôtellerie Restauration
- Bac pro restauration

Activités

Le serveur prépare les tables, dresse le couvert et accueille les clients. Il présente la carte aux clients, répond aux questions sur les menus et prend la commande. Puis il sert les plats en faisant la navette entre la salle et la cuisine, encaisse la note et débarrasse la table.

A la fermeture, il nettoie les locaux et les remet en ordre pour le lendemain.

Dans les grands restaurants où la salle est divisée en rangs de plusieurs tables, un chef de rang veille à la qualité du service et assure le relais entre la salle et les cuisines.

Qualités requises

D'une présentation irréprochable, le serveur se doit d'être aimable. C'est surtout avec lui que la clientèle est en contact, il contribue donc à la renommée d'un restaurant. Levé tôt ou couché tard, toujours debout, avec des « coups de feu » éprouvants, des rythmes de travail décalés, le serveur doit avoir une bonne résistance physique.

Débouchés

Une expérience professionnelle est indispensable pour devenir chef de rang et éventuellement maître d'hôtel. La rémunération varie en fonction du chiffre d'affaires de l'établissement. Un serveur gagne autour de 1500€ brut par mois sans oublier les pourboires.

Métier proche

Chef de rang, Maître d'hôtel, Sommelier

Quels diplômes ?

- CAP Restaurant
- MC employé barman
- Bac pro restauration
- Bac techno hôtellerie
- BTS hôtellerie restauration option art culinaire, art de la table et du service

Chef de rang

Activités

Responsable d'un groupe de table (son « rang ») dans les restaurants gastronomiques, le chef de rang veille, sous la responsabilité du maître d'hôtel, à la qualité du service en salle. Il vérifie que tout est prêt avant l'arrivée des clients. En l'absence du maître d'hôtel, c'est lui qui accueille, place et renseigne les clients. Lorsqu'il est à la tête d'une équipe de serveurs, c'est lui qui répartit leurs tâches et surveille la qualité de leur service.

Qualités requises

D'une présentation irréprochable, le chef de rang se doit d'être aimable. C'est surtout avec lui que la clientèle est en contact, il contribue donc à la renommée d'un restaurant. Levé tôt ou couché tard, toujours debout, avec des « coups de feu » éprouvants, des rythmes de travail décalés, il doit avoir une bonne résistance physique.

Rapidité et efficacité.

Débouchés

Une expérience professionnelle est indispensable pour devenir chef de rang et éventuellement maître d'hôtel.

Métier proche

Serveur, Maître d'hôtel, Sommelier

Quels diplômes ?

- MC employé barman
- Bac pro restauration
- Bac techno hôtellerie
- BTS hôtellerie restauration option art culinaire, art de la table et du service

Maître d'hôtel

Activités

Le maître d'hôtel travaille la plupart du temps dans un restaurant gastronomique. Il est aux petits soins avec les clients qu'il accueille et place judicieusement à une table. Il présente la carte des plats et parfois celle des vins. Il est le chef d'orchestre de la salle de restaurant et dirige le personnel de salle. C'est lui qui recrute et forme les chefs de rang et commis. Intermédiaire privilégié entre la salle, la cuisine et la direction, le maître d'hôtel est l'égal du chef de cuisine.

Qualités requises

Soucieux de toujours être agréable, il est à l'écoute du client. Toujours aux aguets, il sait détecter immédiatement le moindre problème et y trouver une solution adéquate. Toujours impeccablement vêtu, le maître d'hôtel se doit d'être, en toute occasion, prévenant, diplomate et disponible. En bon manager, il sait aussi se montrer rigoureux.

Débouchés

Selon son secteur d'activité, un maître d'hôtel peut espérer devenir *directeur de restaurant* ou s'installer à son compte.

Métier proche

Serveur, chef de rang, Sommelier

Quels diplômes ?

- MC sommellerie
- Bac pro restauration
- Bac techno hôtellerie
- BTS hôtellerie restauration option art culinaire, art de la table et du service

Activités

Robe, odeur, couleur, millésime, provenance...le sommelier connaît parfaitement les qualités des vins et des alcools de sa cave. C'est une figure incontournable des grandes tables.

A l'écoute du client, il s'efforce de cerner ses goûts pour le conseiller, à partir de la carte qu'il a composée, sur les crus qui se marieront parfaitement avec les plats à déguster. Une fois la commande prise, il s'assure que la bouteille est à la température idéale et sert le vin dans les règles de l'art.

Toujours un pied dans le vignoble, le sommelier sélectionne ses vins. Il est en effet responsable de la cave. C'est lui qui s'occupe des commandes, vérifie les livraisons et l'état des stocks, organise le rangement et éventuellement la mise en bouteilles.

Qualités requises

Fin palais, nez subtil et bonne mémoire, le sommelier aime le contact avec la clientèle et a une excellente présentation. La maîtrise des langues étrangères est un atout. Il sait se tenir au courant des évolutions culinaires et des nouveaux vins pour élaborer sa carte.

Débouchés

Le sommelier peut aussi exercer dans des bars à vins, des magasins alimentaires de luxe. De commis sommelier à sommelier puis chef sommelier, ce professionnel peut s'orienter ensuite vers la représentation ou l'expertise en vins.

Un sommelier gagne environ le smic en début de carrière. Un chef sommelier perçoit en moyenne 1900 €. Mais il peut gagner le double dans certains établissements.

Métier proche

Serveur, Chef de rang, Maître d'hôtel

Quels diplômes ?

- MC sommellerie
- BP sommellerie

Les métiers de gestion, du management et de la communication

Activités

A la fois manager, gestionnaire et commercial, il coordonne tous les services de l'hôtel : de la réception à l'entretien des chambres et parties communes, en passant par la cuisine et le service de salle, s'il y a un restaurant.

Il est responsable du recrutement et de la formation du personnel, dont il supervise le travail. Il gère les gains et les dépenses de son entreprise. Il met en place des stratégies commerciales pour réaliser son objectif : remplir l'hôtel. Ainsi, le directeur d'hôtel assure la promotion de son établissement pour attirer les clients (touristes ou hommes d'affaires), puis veille à ce que leur accueil soit impeccable pour les voir revenir...

Qualités requises

Comme tout bon dirigeant, le directeur d'hôtel doit aimer les défis et avoir assez de sang-froid pour affronter les difficultés. Il doit être capable de diriger une équipe, et donc avoir de bonnes qualités dans le domaine relationnel.

Débouchés

La plupart des directeurs d'hôtel sont des hommes et des femmes de terrain, qui ont débuté dans l'hôtellerie ou la restauration et ont gravi les échelons. Cependant, les diplômes sont un accélérateur de carrière et que les formations en gestion sont très appréciées.

Manager des hôtels de plus grande capacité et de plus en plus luxueux peut être une évolution possible dans la carrière d'un directeur d'hôtel. Il peut aussi ouvrir un établissement s'il désire être son propre patron.

Quels diplômes ?

- BTS hôtellerie restauration, option mercatique et gestion hôtelière
- Licences professionnelles (gestion des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration, tourisme et hébergement, etc.)
- master d'IUP métiers du transport, hôtellerie, tourisme et loisir
- magistère de tourisme, option management de l'hôtellerie et des métiers de l'hébergement
- diplômes d'écoles de gestion spécialisées en hôtellerie
- diplômes de grandes écoles de commerce

Directeur/trice de restaurant

Activités

Pour faire vivre et développer son établissement, le directeur de restaurant mobilise des talents variés. Restaurateur indépendant, il détermine le style de sa maison, tant à travers ses choix culinaires que par l'ambiance qu'il crée. Côté cuisine, il élabore la carte et les menus avec son chef de cuisine et met parfois la main à la pâte, surtout si le restaurant est de taille modeste. Côté salle, il vérifie que le service se passe bien, accueille les clients. Sa présence est importante pour entretenir l'image du restaurant. Le recrutement du personnel est de son ressort.

Qualités requises

Responsable du succès de sa maison, le directeur de restaurant allie esprit d'entreprise et de créativité. Il supervise la formation des apprentis. Il se préoccupe de motiver ses salariés, de les fidéliser, et de veiller à ce que règne un esprit d'équipe. Il doit également faire preuve de rigueur dans la gestion des budgets.

Débouchés

Un directeur de restaurant peut évoluer en agrandissant son établissement, ou en changeant de secteur, par exemple en passant de la restauration traditionnelle à la restauration gastronomique. Dans une chaîne, les managers ont accès à des postes de responsable de restauration, de directeur d'un groupe.

Quels diplômes ?

- BTS hôtellerie restauration, option mercatique et gestion hôtelière
- Licences professionnelles (gestion des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration)

Activités

Tous les produits sont répertoriés, stockés et contrôlés par l'économe. C'est également lui qui réceptionne les commandes et en assure la répartition dans les différents services de l'hôtel, tout en veillant au respect des normes d'hygiène et de sécurité. Selon les établissements, il a également un rôle d'acheteur : il sélectionne alors les fournisseurs en cherchant le meilleur rapport qualité-prix, les met en concurrence, négocie les prix.

Qualités requises

L'économe doit être rigoureux, méthodique voire minutieux. Il doit aimer les chiffres et avoir de bonnes notions de comptabilité. Il doit pouvoir comprendre et interpréter les factures, remplir les bons de commande de manière correcte.

Débouchés

Les écoles, les centres de vacances, les hôpitaux ou les grands restaurants emploient des économes. On peut débiter en tant qu'assistant économe et évoluer dans sa carrière jusqu'au poste de chef économe. Les grands établissements emploient des chefs économes. Ces professionnels expérimentés gèrent alors une équipe d'économes spécialisés.

Quels diplômes ?

- Bac pro restauration
- Bac techno hôtellerie
- BTS hôtellerie restauration, option mercatique et gestion hôtelière

Responsable d'hébergement

Activités

Le responsable de l'hébergement gère l'ensemble des services : hall, réception et étages. Il supervise les réservations et fait préparer les chambres selon les souhaits des clients. Il écoute les réclamations et règle les litiges. Il peut être amené à recruter, former, animer et encadrer les personnels. Son rôle est de veiller constamment à la qualité des services proposés par l'hôtel. Son objectif : fidéliser la clientèle. Une autre facette de son métier, c'est l'élaboration des prix des chambres.

Qualités requises

Le responsable de l'hébergement doit posséder des compétences commerciales et une connaissance du secteur de l'hôtellerie acquise sur le terrain. C'est un commercial expérimenté. Sens du contact et esprit d'initiative sont des qualités recherchées chez ce bras droit du directeur d'hôtel.

Débouchés

Le responsable de l'hébergement peut devenir adjoint de directeur ou directeur d'hôtel après quelques années d'expérience. Cette fonction existe uniquement dans les grands hôtels de cent chambres ou plus. Dans les petits établissements, c'est le chef réceptionniste, voire le réceptionniste, qui exerce tout ou partie des fonctions du responsable d'hébergement.

Quels diplômes ?

- BTS hôtellerie restauration, option mercatique et gestion hôtelière
- BTS responsable de l'hébergement
- BTS management des unités commerciales
- DUT techniques de commercialisation

Activités

Partagés entre la cuisine et la salle de restaurant et le bureau, le gérant de restauration collective a des activités variées selon le type et la taille de l'établissement qu'il gère. Pendant le service, il est présent dans la salle pour régler les problèmes qui peuvent surgir, tels qu'une rupture de stock, une panne de caisse, un conflit avec un client... Ensuite, place aux tâches administratives : comptabilité, fiches de paie, congés du personnel, calcul du chiffre d'affaires, etc.

Qualités requises

Le gérant a des notions de diététique, maîtrise les règles d'hygiène et les fait respecter. Autonome dans son travail, le gérant a le goût du commerce et du contact. Il doit avoir également de bonnes aptitudes à la gestion et à l'organisation et être un véritable animateur

Débouchés

Le gérant débute en général en tant que gérant adjoint. Dans les petits établissements, le gérant est parfois le chef cuisinier.

Deux possibilités d'évolution se présentent le plus souvent : gérer un restaurant avec plus de couverts, devenir chef de secteur dans un groupe de restauration collective pour superviser une dizaine de restaurants situés dans une zone géographique délimitée.

Des postes sont à pourvoir dans les restaurants d'entreprise, dans les cantines scolaires ou d'hôpitaux.

Quels diplômes ?

- BTS hôtellerie restauration, option art culinaire, art de la table et du service
- Licence pro nouvelles activités dans le domaine du tourisme et de la restauration, option restauration collective
- Licence pro gestion des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration
- IUP métiers du transport, hôtellerie, tourisme et loisir
- Master pro
- Diplôme d'écoles de gestion spécialisées

Responsable de séminaires et de réceptions

Activités

Le responsable de séminaires et de réceptions loue des salles d'un grand hôtel pour la fête ou le travail. Aidé d'une équipe de commerciaux, il vend les différentes prestations de l'hôtel, selon les besoins des entreprises ou des particuliers. Son but est de vendre le maximum de prestations, en accord avec les souhaits et le budget du client. Une fois le devis accepté par le client, le responsable de séminaires et réceptions organise la manifestation : il prévient les services de restauration de l'hôtel ou les prestataires externes du nombre de couverts et du menu, il supervise l'installation de la décoration, des tables et des chaises, il veille aux règles de sécurité et d'hygiène, etc.

Qualités requises

Fin négociateur et doté d'un bon sens commercial, ce professionnel connaît bien l'hôtellerie. Il a un général débuté en tant qu'agent de réservation, commercial, réceptionniste ou autre poste opérationnel.

Débouchés

Un responsable de séminaires et réceptions expérimenté peut envisager un poste à responsabilité à la direction d'un restaurant ou d'un hôtel.

Quels diplômes ?

- Diplôme d'écoles de gestion hôtelière
- Master pro en gestion
- filière IUP en hôtellerie et tourisme
- master pro de management hôtelier

Activités

Le commercial prospecte auprès de sa clientèle potentielle (d'affaires ou touristique) et vante les mérites de son établissement hôtelier, en France ou à l'étranger. A lui de mettre en avant les arguments qui vont convaincre la clientèle de choisir son hôtel plutôt que le concurrent. Il met en place des stratégies commerciales en tenant compte des spécificités du secteur et de ses clients. Parmi ceux-ci, on rencontre des individuels, mais aussi des agences de voyages, des compagnies aériennes, des grandes entreprises.

Qualités requises

Organisé, autonome, déterminé, le commercial est aussi doté d'aptitudes relationnelles et d'une grande capacité d'écoute.

Débouchés

Il travaille essentiellement au sein d'une chaîne d'hôtels, d'un groupe hôtelier ou dans un grand établissement de luxe (hôtel ou restaurant). Un commercial est parfois un ancien réceptionniste ou responsable de réservation. Un bon commercial peut espérer évoluer vers le poste d'adjoint au directeur, puis de directeur d'hôtel.

Quels diplômes ?

- BTS hôtellerie restauration, option mercatique et gestion hôtelière
- BTS management des unités commerciales
- DUT techniques de commercialisation
- Diplôme d'écoles hôtelières
- MST en hôtellerie
- Diplômes de grandes écoles de commerce et de gestion
- DESS management hôtelier

Assistant de direction

Activités

L'assistant de direction encadre, coordonne et contrôle l'ensemble du personnel et les différents services liés à l'hébergement (étages, réception, hall, entretien...). Il recrute, forme et anime l'équipe de travail, définit les règles de fonctionnement. Il organise et développe l'activité d'hébergement sous le contrôle d'une direction générale ou d'un conseil d'administration. Il élabore le budget prévisionnel, fixe et met en œuvre la politique commerciale de l'établissement. Il peut, selon la taille et la catégorie de l'établissement, remplacer ponctuellement le directeur général.

Qualités requises

Bon commercial, l'assistant de direction est aussi un manager. Il doit donc faire preuve d'une grande capacité d'écoute et d'échange.

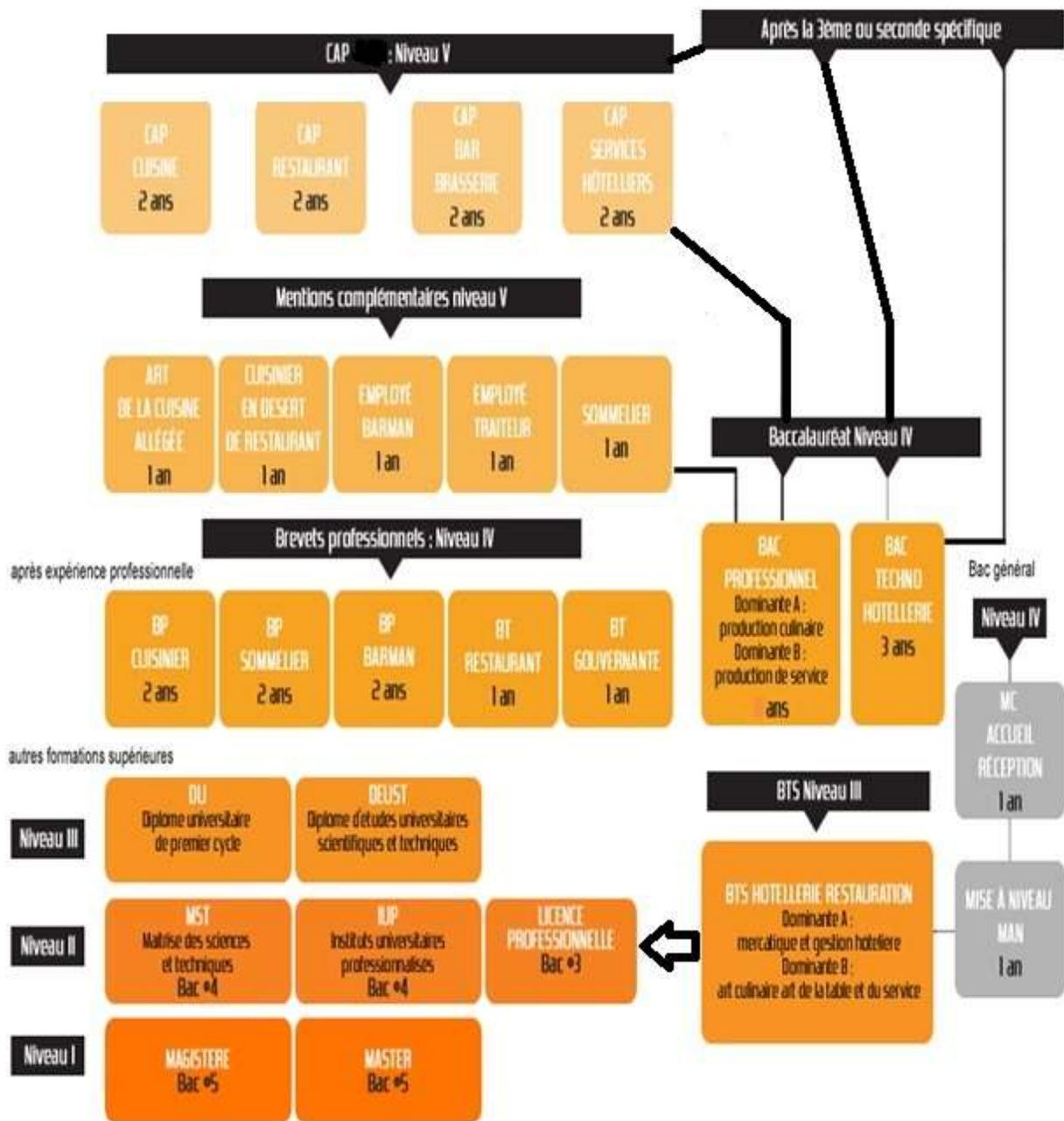
Débouchés

Avec l'expérience, l'assistant de direction pourra accéder aux fonctions de directeur d'hôtel.

Quels diplômes ?

- BTS hôtellerie restauration, option mercatique et gestion hôtelière
- BTS management des unités commerciales
- DUT techniques de commercialisation
- Diplôme d'écoles hôtelières
- Licences professionnels

Les formations



Les BP et MC

Définition

Le titulaire d'un Brevet Professionnel, qui est un diplôme national de niveau IV, est un cuisinier ou un employé de restauration « hautement qualifié » dans la restauration classique, gastronomique ou de collectivité. Pendant la formation professionnelle, vous suivez des cours dans la spécialité que vous avez choisie (cuisine ou service en restaurant).

Il se prépare en CFA par la voie de l'apprentissage, ou dans le cadre d'un contrat de professionnalisation. Il est également accessible via la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Durée de la formation

2 ans en alternance (entreprise et centre de formation)

Conditions d'admission

Vous devez avoir moins de 26 ans et être titulaire d'un CAP ou d'un BEP option Cuisine ou hôtellerie restauration. Avoir 2 ans d'activité professionnelle.

Le BP Cuisine forme des cuisiniers hautement qualifiés capables de dépasser le stade de la production et posséder une compétence dans les domaines scientifiques, économiques et des relations humaines. Le titulaire de ce BP possède une excellente maîtrise des techniques de bases traditionnelles, et il a une vue prospective de son métier. Responsable de sa production, il maîtrise le rendement de ses produits et la productivité de son équipe. Pour cela, il organise et doit concevoir sa production selon les systèmes performants.

Programme :

- Pratique professionnelle : conception, organisation et présentation de la production, technologie culinaire et pâtisserie, technologies nouvelles et sciences de l'alimentation ;
- Gestion : organisation et gestion de la production, environnement et gestion de l'entreprise ;
- Français et ouverture sur le monde ;
- Mathématiques/sciences ;
- Anglais + 2^{ème} langue facultative

Qualités et profils requis

Bonne condition physique.

Créativité.

Goût pour la gastronomie et le travail manuel.

Excellente tenue et hygiène corporelle.

Métiers envisagés

Cuisinier

Chef de partie

Chef cuisinier

Le BP Restaurant forme des professionnels de la restauration avec service à table hautement qualifiés. Le titulaire de ce BP maîtrise parfaitement les techniques de service et a une très bonne connaissance des techniques du domaine de la restauration. Il sait accueillir une clientèle française ou étrangère ainsi que conseiller et vendre les prestations de restauration. Il organise et gère son service de manière indépendante ou en relation avec sa hiérarchie tout en animant son équipe.

Programme :

- Pratique professionnelle : démonstration technique, vente et commercialisation, service ;
- Technologie professionnelle, alimentation ;
- Gestion appliquée ;
- Français et ouverture sur le monde ;
- Anglais + 2^{ème} langue facultative.

Qualités et profils requis

Bonne condition physique.

Disponibilité.

Goût pour la gastronomie.

Bonne présentation.

Bon relationnel et sens du service client.

Métiers envisagés

Chef de rang

Maître d'hôtel

BP Sommelier

Le titulaire du BP Sommelier exerce le métier de sommelier dans des restaurants à vocation gastronomique recevant une clientèle française et internationale, d'où la nécessité de maîtriser au moins une langue étrangère. Il est capable d'exercer son activité en France ou à l'étranger. Il a une connaissance approfondie de l'élaboration des boissons en utilisant l'analyse sensorielle, il maîtrise l'utilisation et l'entretien du matériel spécifique à la sommellerie, il connaît et applique la législation sur les boissons (notamment alcooliques) et leur commercialisation. Il possède en outre une bonne culture générale de son environnement géographique, touristique, historique, culturel et gastronomique afin d'optimiser et personnaliser ses relations avec la clientèle.

Programme :

- Pratique professionnelle : achat, approvisionnement ;
- Organisation : déterminer les besoins en personnel, prévoir les matériels, participer aux achats, concevoir la carte des vins et autres boissons, assurer l'organisation de la cave centrale et du jour ;
- Gestion et Contrôle : choisir les boissons et faire les propositions d'achat, réceptionner et contrôler les livraisons, optimiser la sélection et assurer la promotion des ventes, analyser les ventes, contrôler et inventorier les stocks ;
- Déguster les boissons, actualiser les cartes des boissons, effectuer les différentes mises en place, prendre les commandes des boissons et en assurer le service, assurer le service, assurer les opérations de fin de service ;
- Communication et commercialisation : s'intégrer et animer une équipe, se présenter et accueillir le client éventuellement dans une langue étrangère, conseiller la clientèle, optimiser la vente et fidéliser la clientèle ;
- Gestion appliquée ;
- Français et ouverture sur le monde ;
- Anglais + 2^{ème} langue facultative.

Qualités et profils requis

Intérêt pour le monde du vin et la gastronomie

Sobriété

Excellente présentation et bonne élocution

Bon relationnel et sens du service client

Organisation

Culture générale

Métiers envisagés

Sommelier

BP Gouvernante

Programme :

- Pratique professionnelle et technologie de l'hébergement professionnelle ;
- Gestion d'équipe : recrutement, répartir les tâches, établir le planning du personnel, coordonner le travail d'équipe, rédiger les documents réglementaires et fonctionnels ;
- Gestion appliquée (matériels et produits) ;
- Sciences appliquées à l'environnement ;
- Environnement économique, judiciaire et sociale ;
- Français et ouverture sur le monde ;
- Anglais ;
- Informatique.

Qualités et profils requis

Bonne présentation

Courtoisie et amabilité

Disponibilité et adaptabilité

Polyvalence

Autorité

Aimer le travail d'équipe

Métier envisagé

Gouvernante

Les mentions complémentaires

Définition

La mention complémentaire est un diplôme national professionnel de niveau V ou IV. Il est destiné à compléter une formation plus générale (CAP, BEP, Bac Pro...) en conférant à son titulaire une spécialité lui permettant d'insérer rapidement le monde du travail.

La formation peut se faire en lycée professionnel, par la voie de l'apprentissage ou encore via la formation continue.

La formation comprend une partie d'enseignement théorique et une partie d'enseignement pratique en entreprise.

Durée de la formation

1 an (400 heures d'enseignement)

Conditions d'admission

Pour les MC de niveau V, il faut être diplômé d'un CAP ou un BEP ou justifier de 3 ans d'expérience dans le métier.

Pour les MC de niveau IV, il faut être diplômé d'un Bac.

Les élèves de mention complémentaire Barman sont formés aux tâches qu'un employé barman est amené à exécuter dans les différents types de bars (à cocktails, bar d'hôtels, bar de restaurants...) : accueil, conseil sur les choix des boissons et des mélanges, préparation des différents types de cocktails selon une méthode bien définie, mise en place de la cave du jour et du bar, utilisation des machines (caisse enregistreuse, machine à café,...), entretien du bar.

Programme :

- Mise en place ;
- Prise de commande, connaissance de la carte ;
- Réalisation de cocktails et service ;
- Technologie professionnelle (connaissance et classification des cocktails, règles de confection des cocktails, législation des boissons)
- Connaissance des boissons et produits de bar ;
- Contrôle des recettes et sorties des stocks ;
- Anglais + 2^{ème} langue facultative.

Qualités et profils requis

Bonne condition physique

Créativité

Sobriété

Excellente présentation et bonne élocution

Bon relationnel et sens du service client

Discrétion

Métiers envisagés

Serveur

Chef de rang

MC Sommellerie (niveau V)

Les élèves de mention complémentaire sommellerie sont formés à l'approvisionnement, stockage, entretien des vins, boissons et matériels, à la distribution et service des boissons, au contrôle (réception, livraison, stock...) et commercialisation des vins et boissons.

Programme :

- Analyse sensorielle ;
- Analyse de la carte des vins ;
- Travaux pratiques de sommellerie ;
- Œnologie ;
- Législation des boissons ;
- Géographie vitivinicole ;
- Contrôle des ventes et des stocks ;
- Anglais ;
- Gestion.

Qualités et profils requis

Intérêt pour le monde du vin et la gastronomie

Sobriété

Excellente présentation et bonne éloquence

Bon relationnel et sens du service client

Organisation

Métiers envisagés

Sommelier

Maître d'hôtel



MC Cuisinier en desserts de restaurant (niveau V)

La MC Cuisinier en desserts de restaurant forme des cuisiniers spécialisés dans la confection et la réalisation en hôtels et/ou restaurants des entremets salés et sucrés, et des desserts de restaurant. Le cuisinier en desserts de restaurant est intégré à une brigade de cuisine et produit des desserts destinés à être consommés immédiatement (desserts dits "minute" et présentés 'à l'assiette'), dans un restaurant et/ou hôtels (à la différence de la pâtisserie traditionnelle vendue en boutiques et emportée par le client).

Programme :

- Pratique professionnelle : entretien et mise en place du matériel nécessaire à la production, conception (réalisation et service des entremets salés et sucrés et des desserts), suivi des commandes, approvisionnement du poste de travail, contrôle de la qualité des productions ;
- Technologie professionnelle et dessin appliqué à la profession
- Sciences appliquées
- Gestion

Qualités et profils requis

Souci d'hygiène et de propreté permanent
Bonne condition physique : station debout prolongée
Ponctualité
Discipline, organisation

Métiers envisagés

Chef de partie (dans un restaurant gastronomique)
Cuisinier Pâtissier



Lycée des Métiers de l'Hôtellerie
43 avenue de la gare
48200 Saint-Chély-d'Apcher
Téléphone : 04 66 31 00 99 Télécopie : 04 66 31 38 83
E-mail : administration@lycee-sacre-coeur.fr

MC Pâtisserie (niveau V)

Les titulaires de cette mention sont capables de réaliser et de présenter des fabrications traditionnelles ou des spécialités régionales, ainsi que des desserts pour les restaurants et salons de thé.

Ce métier peut s'exercer dans un restaurant, chez un traiteur, en boutique, salon de thé, ou encore dans le secteur de l'agroalimentaire (industrie du dessert, de la viennoiserie, de l'activité traiteur...), dans la grande ou moyenne distribution (laboratoire de pâtisserie ou pâtisserie boulangère, traiteur...) ou encore dans la restauration de collectivités (scolaire, santé, sociale, transports...).

Programme :

- Technologie générale (éducation sensorielle, hygiène, connaissances des produits de base et secondaires)
- Technologie professionnelle (desserts de salons de thé et restaurants - mousses, crèmes, glaces, confiserie, chocolaterie...)
- Arts appliqués
- Sciences appliquées (nutrition, hygiène, réglementation)
- Connaissance de l'entreprise

Qualités et profils requis

Souci d'hygiène et de propreté permanents
Bonne condition physique : station debout prolongée
Goût pour le travail en équipe
Sens artistique et créatif
Discipline, organisation

Métiers envisagés

Commis pâtissier
Pâtissier

MC Boulangerie spécialisée (niveau V)

Les titulaires de la MC Boulangerie spécialisée sont capables de concevoir et réaliser des produits de panification, de viennoiserie et de décor boulangers. Ils savent également conduire les fabrications qui leur sont confiées en utilisant les équipements et matériels permettant une meilleure productivité.

Ce métier peut s'exercer dans une boulangerie, boulangerie-pâtisserie, restaurant, chez un traiteur, dans le secteur de l'agroalimentaire (industrie de la viennoiserie...), dans la grande ou moyenne distribution (laboratoire pâtisserie boulangère, traiteur...).

Programme :

- Organisation et production
- Environnement technologique, scientifique et commercial de la production
- Pratique professionnelle et technologie
- Dessin d'art
- Gestion, sciences appliquées
- Enseignement général

Qualités et profils requis

Souci d'hygiène et de propreté permanents
Bonne condition physique : station debout prolongée
Goût pour le travail en équipe
Sens artistique et créatif
Discipline, organisation

Métiers envisagés

Commis boulanger
Boulangier

MC Employé traiteur (niveau V)

L'employé traiteur réalise des repas destinés à la vente en magasin ou à la livraison à domicile. Il exerce à la fois des fonctions de fabrication et de vente.

En fabrication, il cuisine les produits, réalise des assemblages. Il prépare les appareils, les fonds et les sauces, confectionne des pâtisseries salées ou sucrées. Il décore les plats puis les conditionne pour le stockage avant la vente. Il doit être à même d'organiser son travail de manière à assurer la bonne conservation des produits, d'appliquer les règles d'hygiène et de gérer les stocks.

En vente, il conseille les clients sur les mets et les proportions, la remise en température et la conservation. Il enregistre les commandes et les prépare.

L'employé traiteur peut exercer son activité chez un traiteur (en magasin), chez un traiteur organisateur de réceptions ou dans un restaurant.

Programme :

- Fabrication des produits "traiteur" (ce qui comprend : les productions, l'hygiène de la fabrication, la conservation et le transport) ;
- Organisation matérielle d'une réception : adaptation aux lieux, création d'ambiance, décoration, protocole, accueil et type de service ;
- Législation concernant le travail : gestion des extras, droits d'auteur, transport des boissons, etc..
- Calcul des coûts et préparation des devis.

Métiers envisagés :

boucher
charcutier-traiteur

MC Organisateur de réception (niveau IV)

La MC prépare aux fonctions de responsable de banquets ou de coordinateur de réceptions. Ces métiers exigent des compétences commerciales, pour négocier avec les prestataires et les clients, ainsi qu'une double compétence : la cuisine et le service en restauration. L'organisateur de réceptions coordonne le travail de tous ceux qui participent à l'évènement. Il doit être toujours à la recherche de nouveaux concepts, mets ou présentation des produits. Il peut être employé chez un traiteur, dans un hôtel ou un parc d'exposition, ou dans toute entreprise de prestations événementielles.

Programme :

- Fabrication des produits "traiteur"(ce qui comprend : les productions, l'hygiène de la fabrication, la conservation et le transport) ;
- Organisation matérielle d'une réception : adaptation aux lieux, création d'ambiance, décoration, protocole, accueil et type de service ;
- Législation concernant le travail : gestion des extras, droits d'auteur, transport des boissons, etc..
- Calcul des coûts et préparation des devis.

Qualités et profils requis

- Sens de l'accueil
- Sens de l'organisation
- Esprit créatif

Métiers envisagés :

Organisateur de réceptions

MC Accueil Réception (niveau IV)

Cette mention vise à former des employés de réception et hôtesse d'accueil. Parmi leurs missions en hôtellerie-restauration : prendre en charge toutes les activités relatives à la réservation, à l'arrivée, au séjour et au départ du client afin de satisfaire au mieux ses attentes.

Programme :

- Pratique de réception ;
- Travaux pratiques de secrétariat et d'informatique ;
- Expression française orale ;
- Anglais + 2^{ème} langue.

Qualités et profils requis

Bonne présentation

Sens de l'accueil

Bonne élocution

Intérêt pour les langues étrangères

Organisation

Ponctualité

Métiers envisagés

Conciergerie d'hôtel

Réceptionniste



Lycée des Métiers de l'Hôtellerie
43 avenue de la gare
48200 Saint-Chély-d'Apcher
Téléphone : 04 66 31 00 99 Télécopie : 04 66 31 38 83
E-mail : administration@lycee-sacre-coeur.fr

Les Baccalauréats



Lycée des Métiers de l'Hôtellerie
43 avenue de la gare
48200 Saint-Chély-d'Apcher
Téléphone : 04 66 31 00 99 Télécopie : 04 66 31 38 83
E-mail : administration@lycee-sacre-coeur.fr

Le bac professionnel permet aux titulaires d'un CAP, d'un BEP (jusqu'à disparition) d'atteindre un niveau plus qualifié dans la même spécialité. Il est bien sûr ouvert également aux élèves à la suite de la troisième. Ses points forts sont les enseignements technologiques et professionnels avec, en moyenne, 20 semaines de formation en entreprise. Les matières générales restent importantes.

Durée de la formation

3 ans

Conditions d'admission

Classe de troisième

BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie

CAP Cuisine / Restaurant

Programme

- Technologie : histoire de l'art culinaire, l'évolution de la production. Les gastronomies régionales, européennes. Connaissances des produits (vins, fromages,...). Organisation et implantation des machines en cuisine.
- Technologie appliquée : par exemple, découpe des viandes, comparaison des saveurs.
- TP : élaboration de menus à base de produits sophistiqués, depuis l'achat des matières premières jusqu'à la réalisation du produit et la fixation des tarifs. Finition, qualité et rapidité d'exécution.
- Technologie et technologie appliquée en restaurant : par exemple, historique de l'art de la table, panorama des différentes formules de restauration (rapide, traditionnelle, à thème...) ainsi que des boissons et produits français régionaux. Le marché et l'entreprise de l'hôtellerie restauration. Les objectifs et méthodes de la vente, la communication commerciale.
- TP : recevoir les clients, participer à l'élaboration des menus. Argumenter pour vendre. Décorer et préparer une salle.

Stage

Une période de formation en milieu professionnel de 24 semaines dans différentes structures : cuisine traditionnelle, restaurant de chaîne, collectivité.

Poursuite d'études

Le Bac pro a pour objectif premier l'insertion professionnelle mais une poursuite d'étude est envisageable en mentions complémentaires. La poursuite en BTS est possible avec un bon niveau en culture générale. Les titulaires d'une mention Bien ou Très bien entrent de plein droit en BTS de la spécialité.

Métiers envisagés

Cuisinier, Chef de partie, Chef cuisinier, Serveur, Chef de rang, Maître d'hôtel, Econome, Barman

Le bac technologique hôtellerie s'adresse à tous ceux qui veulent découvrir une technologie dès la classe de la seconde. Une seconde spécifique, accessible après une classe de 3^{ème}, est un passage obligé.

Durée de la formation

3 ans

Conditions d'admission

Admission conditionnelle (sur dossier) après la classe de troisième

Programme

L'enseignement général occupe une place essentielle avec plus de 2/3 des enseignements. Les élèves étudient l'économie, le droit, enseignement de service et commercialisation de services, la gestion, le français, les mathématiques, l'histoire, la géographie touristique, deux langues étrangères dont l'anglais.

Ainsi que :

- les technologies et les méthodes culinaires : produits, modes de cuisson, avec des TP élaboration de menus, de plats ;
- le service et la commercialisation : TP organisation d'un service de banquet, vins...
- les techniques d'accueil et d'hébergement : décoration, linge, réception, service d'étage, TP planning d'occupation des chambres.

Poursuite d'études

Les bacheliers techno ont accès à toutes les poursuites d'études. Mais leurs chances de réussite sont plus importantes dans les filières technologiques : BTS Hôtellerie / responsable d'hébergement / VPT, les mentions complémentaires...

Métiers envisagés

Chef de rang
Maître d'hôtel
Concierge d'hôtel
Réceptionniste
Gouvernante
Agent de réservation
Cuisinier
Chef de partie
Chef cuisinier
Serveur
Econome

Les Brevets de technicien supérieur et Diplôme universitaire technologique

Les BTS (brevet de technicien supérieur)

Définition

Le BTS est un diplôme national de l'enseignement supérieur de niveau III. Il s'obtient en 2 ans après le bac. Au programme : enseignement spécialisé, stages professionnels. L'entrée est sélective : les élèves sont choisis en fonction de leur dossier scolaire.

Le BTS prépare aux postes de technicien supérieur dans le secteur de l'industrie, du commerce et des services. En hôtellerie-restauration, vous avez le choix entre l'option mercatique et gestion hôtelière (option A) ou Art culinaire et art de la table et du service (option B).

Il permet d'entrer directement dans le monde du travail. Les titulaires d'un BTS peuvent cependant, sous certaines conditions, poursuivre leurs études.

Durée de la formation

2 ans en formation initiale en lycée ou par alternance en CFA. Cette formation est aussi accessible en formation continue.

Conditions d'admission

Avoir le bac. Procédure « admission post-bac ».

A noter que les bacheliers d'une filière générale devront suivre une année de formation de Mise à niveau (MAN) avoir de pouvoir intégrer ces BTS.

BTS Hôtellerie-Restauration, Option A : mercatique et gestion hôtelière

Le choix de l'option A ou B se fait en fin de 1^{ère} année de sorte que l'enseignement propre aux options est suivi en 2^{ème} année et que le programme de 1^{ère} année ait un tronc commun : enseignement général, économie et gestion, enseignement professionnel (art culinaire, restaurant et hébergement).

La formation comprend 16 à 20 semaines (dont 12 consécutives) de stage en entreprise.

Le titulaire d'un BTS hôtellerie-restauration est à la fois un généraliste possédant une culture élargie et un spécialiste ayant acquis une technicité accrue et une polycompétence. Il est capable d'assurer la responsabilité du service vis-à-vis de la clientèle, d'exercer son talent et son sens commercial en s'efforçant d'attirer, de fidéliser et de développer la clientèle ; d'organiser, diriger, contrôler, former et animer une équipe.

Il est amené à occuper un poste d'encadrement évolutif dans des entreprises très diversifiées du secteur des CHR : hôtels, restaurant, cafés, traiteurs, cafétérias, restauration rapide, restauration collective (santé, enseignement, entreprises), restauration concédée (aéroports, centres commerciaux, parcs de loisirs...), restauration embarquée (aérien, ferroviaire...), résidences de tourisme, thalassothérapie, remise en forme, résidences médicalisées, maisons de retraite, résidences étudiantes, livraisons de repas à domicile...

Programme

- 2 langues vivantes étrangères
- Environnement économique et juridique
- Techniques et moyens de gestion
- Sciences appliquées à l'hôtellerie et la restauration
- Techniques professionnelles (génie culinaire, restauration et connaissance des boissons, hébergement et communication professionnelle)
- Ingénierie et maintenance

Qualités et profils requis

Curiosité, Ouverture d'esprit, Empathie, Courtoisie, Maîtrise de soi, Force de conviction, Adaptabilité.

Poursuite d'études

Licences professionnelles

Maîtrises des sciences et techniques de l'hôtellerie, de la restauration ou du management des entreprises

Métiers envisagés

Concierge d'hôtel, Réceptionniste, Gouvernante, Agent de réservation, Directeur d'hôtel/ de restaurant, Econome, Responsable d'hébergement, Commercial.

BTS Hôtellerie-Restauration,

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

Voir option A.

Programme

- 2 langues vivantes étrangères
- Environnement économique et juridique
- Techniques et moyens de gestion
- Sciences appliquées à l'hôtellerie et la restauration
- Techniques professionnelles (génie culinaire, restauration et connaissance des boissons, hébergement et communication professionnelle)
- Ingénierie et maintenance

Qualités et profils requis

Curiosité

Ouverture d'esprit

Empathie

Courtoisie

Maîtrise de soi

Force de conviction

Adaptabilité

Poursuite d'études

Licences professionnelles

Maîtrises des sciences et techniques de l'hôtellerie, de la restauration ou du management des entreprises

Métiers envisagés

Maître d'hôtel, Chef de rang, Cuisinier, Chef de partie, Chef cuisinier, Gérant en restauration collective, Directeur de restaurant



Le titulaire de ce BTS intervient dans le processus conduisant de la production à la vente de voyages et de séjours : conseiller, réserver, vendre en agence et en compagnie de transport, participer à la création de circuits, de séjours, à la négociation et à la cotation de produits touristiques et à leur commercialisation, monter des manifestations et produits pour des hôtels (séminaires, congrès).

Programme

- Français
- 2 langues vivantes étrangères
- Géographie et histoire des civilisations
- Economie et droit appliqués au tourisme
- Mercatique et productions touristiques
- Commercialisation de produits touristiques
- Actions professionnelles

Qualités et profils requis

Dynamique et créatif
Goût du service clientèle française et étrangère
Goût pour l'informatique
Curiosité
Courtoisie
Maîtrise de soi
Force de conviction
Adaptabilité

Poursuite d'études

Licences professionnelles

Métiers envisagés

Agent de réservation
Commercial
Concepteur de produit

Ce BTS forme des professionnels capables de monter des projets et d'assurer l'organisation et la promotion d'événements touristiques. Le titulaire de ce BTS est à même d'élaborer un projet de développement local et de le mettre en œuvre dans les collectivités locales. Il en assure le montage, la gestion opérationnelle et l'évaluation, et prend en charge la communication relative à l'évènement. Dans les structures d'accueil et de loisirs, il participe à la mise en place des activités, à la gestion et à l'animation. Il peut concevoir des visites et des circuits, en assurer la promotion, accueillir et accompagner des visiteurs français ou étrangers.

Programme

- Français
- Langues vivantes
- Patrimoine
- Economie
- Droit
- Mercatique et gestion
- Techniques touristiques

Qualités et profils requis

Dynamique et créatif
Goût du service clientèle française et étrangère
Goût pour l'informatique
Curiosité
Courtoisie
Maîtrise de soi
Force de conviction
Adaptabilité

Poursuite d'études

Licences professionnelles

Métiers envisagés

Agent de développement local
Guide accompagnateur

BTS Responsable d'hébergement (diplôme à référentiel commun européen)

La formation comporte un stage de 16 à 18 semaines (dont 14 semaines consécutives) dans un établissement hôtelier européen, ainsi que des stages courts (au moins 2 périodes de 2 semaines entières ou fractionnées) pendant la scolarité dans des établissements para-hôtelières différents tels que des résidences de tourisme, centres d'accueil, villages de vacances, résidences médicalisées...

Le titulaire de ce BTS est capable de gérer les services d'hébergement de l'établissement de manière harmonieuse et efficace en respectant les normes, la politique et les procédures en usage dans cet établissement. Le métier de responsable d'hébergement s'exerce dans différents types d'établissements : hôtels de toutes tailles de toutes catégories, centres d'accueil, croisières, camping...

Programme

- Organisation et techniques de la réception en 2 langues étrangères
- Organisation et techniques des étages
- Mercatique et techniques de commercialisation
- Droit appliqué à l'hébergement
- Langues vivantes obligatoires : 2 langues (dont l'anglais)
- Gestion et techniques des ressources humaines
- Organisation et gestion administrative et comptable
- Communication professionnelle

Qualités et profils requis

Dynamique
Goût du service clientèle française et étrangère
Goût pour l'informatique
Curiosité
Courtoisie
Adaptabilité
Organisation

Poursuite d'études

Licences professionnelles

Métiers envisagés

Responsable d'hébergement
Directeur d'hôtel
Concierge d'hôtel
Réceptionniste
Gouvernante

Ce BTS forme des professionnels de la nutrition. Par ses connaissances scientifiques et techniques, le diététicien est compétent pour intervenir à titre informatif, préventif et curatif. Il travaille dans les hôpitaux, les établissements scolaires, les maisons de cure ou de retraite, ou encore dans les centres sportifs. Il veille à la qualité des aliments, à l'équilibre nutritionnel, au respect des règles d'hygiène, et peut élaborer des régimes et des menus. Il assure également une mission de formation en matière de nutrition.

Le diététicien peut également travailler dans l'industrie agroalimentaire, où il participe au contrôle qualité et à la recherche appliquée. Enfin, il peut exercer son activité en libéral.

Ce BTS nécessite de bonnes connaissances en biologie, en physique et en sciences appliquées.

Poursuite d'études

Les diplômés du BTS diététique peuvent poursuivre à l'université en licence professionnelle, principalement dans le domaine de l'agroalimentaire, spécialités hygiène et sécurité des productions agroalimentaires, sécurité et prévention du risque alimentaire, nutrition appliquée.

Métiers envisagés

Diététicien(ne)

Le titulaire de ce BTS peut prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante. Dans ce cadre, il remplit les missions suivantes : management de l'équipe, gestion prévisionnelle et évaluation des résultats, gestion de la relation avec la clientèle, gestion de l'offre de produits et de services.

En fonction de la taille de l'entreprise, il peut être chef de rayon, directeur adjoint de magasin, animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, chef de groupe...

Poursuite d'études

-licence professionnelle en commerce, distribution, management des organisations, marketing, communication, etc.

-écoles supérieures de commerce et de gestion (admissions parallèles) ;

-écoles spécialisées en commerce et gestion.

Métiers envisagés

Assistant(e) commercial(e) , attaché(e) commercial(e), chef de rayon, chef de ventes, directeur(trice) de magasin à grande surface, responsable de la promotion des ventes, technico-commercial (e) en agroalimentaire, vendeur (euse).

L'accès au DUT se fait après obtention du baccalauréat, un dossier, entretien voire des tests. Le plus souvent, les dossiers retenus sont issus d'un bac général ou un bc techno STG.

Le titulaire de ce DUT est un collaborateur commercial polyvalent capable de vendre, acheter, distribuer, gérer des stocks.

Il exerce surtout ses fonctions dans la grande distribution, l'industrie ou la banque... En début de carrière, il occupe généralement un poste de commercial, de représentant, de chargé de clientèle ou de chef de rayon. Après une première expérience, il pourra devenir cadre moyen, entrer dans une direction commerciale ou encadrer des équipes de vente.

Sa formation généraliste lui permet de s'adapter rapidement à de nombreux environnements ou fonctions. Il connaît le droit commercial, la comptabilité générale et analytique, les logiciels de bureautique et de gestion. En gestion commerciale, il est capable d'utiliser les techniques de la mercatique, de la promotion des ventes et de l'exportation. Au cours de sa formation, il a pu explorer plus particulièrement un secteur (le tourisme par exemple) ou une gamme de produits (produits alimentaires, produits bancaires...)

Poursuite d'études

- licence professionnelle en commerce, distribution, management des organisations, marketing, communication, etc.
- licence LMD en économie et gestion, AES ou sciences de gestion, plus rarement en droit ;
- écoles supérieures de commerce et de gestion (admissions parallèles) ;
- écoles spécialisées en commerce et gestion.

Métiers envisagés

Assistant(e) commercial(e) , attaché(e) commercial(e), chef de rayon, chef de ventes, directeur(trice) de magasin à grande surface, responsable de la promotion des ventes, technico-commercial (e) en agroalimentaire, vendeur (euse).

Les Licences

Définition

La Licence Professionnelle est un diplôme de niveau II, c'est-à-dire Bac+3. L'année de formation articule enseignements théoriques et pratiques, apprentissage de méthodes et d'outils ainsi que la réalisation d'un projet tutoré. Elle fait appel aux nouvelles technologies et une partie de la formation peut être accomplie à l'étranger dans le cadre de partenariats. La licence professionnelle Hôtellerie-Tourisme intègre un stage en milieu professionnel de 12 à 16 semaines, c'est-à-dire dans une entreprise du secteur de l'hôtellerie, du tourisme, des villages de vacances, de la distribution, du tour-operating, des croisières et ferries, et du tourisme territorial.

Cette formation est d'un niveau supérieur au BTS/DUT. Elle s'adresse à ceux qui veulent atteindre des postes de managers de premier niveau, chargés d'encadrer et d'animer les équipes de production (produits ou services) et dont l'activité sera partagée entre : le management du personnel, l'organisation et la gestion des activités, l'animation.

Quelle est la différence entre la licence générale et la licence pro ?

La licence professionnelle a pour but une insertion professionnelle directe, dans un secteur d'activités précis. Elle se déroule en 2 semestres après un bac+2. La licence générale, elle, se déroule sur 6 semestres après le bac et offre comme perspective une poursuite d'études en master.

Durée de la formation

1 an en formation classique, en alternance, ou en formation continue.

Conditions d'admission

Avoir un diplôme de niveau Bac+2 (de type BTS)

Si vous optez pour la formation continue vous devez justifier d'une expérience en entreprise d'au moins 3 ans et d'un niveau Bac+2.

Licence pro métiers arts culinaires et des arts de la table

Résumé du référentiel d'emploi et compétences requises :

"La licence professionnelle vise à compléter la formation des managers de la restauration, issus des écoles hôtelières françaises et étrangères, par l'acquisition des connaissances, des compétences et de l'analyse critique leur permettant de mieux se positionner sur un marché du travail en perpétuelle évolution.

Ainsi, permet-elle de répondre, d'une part à la demande très pointue et exigeante des grands restaurants gastronomiques et, d'autre part aux opportunités de plus en plus nombreuses de créer, reprendre et développer une entreprise de restauration (et d'hôtellerie en milieu rural.

En outre, elle permet également de répondre aux demandes de formation émanant des écoles hôtelières étrangères, des chaînes hôtelières et de restauration implantées à l'étranger."

Métier envisagé : directeur de restaurant

Licence pro hôtellerie et tourisme option hôtellerie

Résumé du référentiel d'emploi et compétences requises :

« Les professionnels sont chargés d'encadrer et d'animer les équipes de production. Leur activité est partagée entre le management du personnel, l'organisation, la gestion des activités, et l'animation.

En tant que chef de réception, il établit le plan d'occupation, le suivi du taux d'occupation des chambres, les contingents et les options. Il détermine les prévisions d'activité et les transmet aux services concernés (étages, restauration, hall...).

Il peut gérer les comptes débiteurs, établir des statistiques commerciales. Dans certains cas, il est chargé de la prospection de la clientèle et du développement des ventes. Il participe au recrutement et à la formation du personnel d'accueil. Il dirige, encadre, coordonne et contrôle le travail des réceptionnistes ».

Métier envisagé : Directeur d'hôtel

**Licence pro hôtellerie et tourisme option assistant aux fonctions
de management du tourisme et de l'hôtellerie internationale**

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Ces professionnels assistent le manager. Ils l'aident à encadrer, coordonner et contrôler l'ensemble du personnel et les différents services liés à la restauration (salle, cuisine, cave, office,...), à l'hôtellerie et à des organismes ou entreprises dans le domaine du tourisme.

Ils participent à la gestion de l'activité du restaurant, de l'hôtel ou de l'entité touristique sous le contrôle d'une direction générale ou d'un conseil d'administration. Ils assistent leur responsable pour l'agencement des locaux et les conditions d'accueil des clients ».

Licence pro hôtellerie et tourisme spécialité gestion touristique et hôtelière

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Ce professionnel est capable d'utiliser les outils de management et de pilotage de projets dans un contexte touristique-hôtelier et plus particulièrement de planifier et de gérer un projet de développement et son avancement, de l'intégrer dans son environnement, de manager une équipe et de le présenter au public comme aux partenaires publics et privés.

Il organise et développe une activité touristique régionale et de loisirs durable en valorisant le patrimoine régional et en tenant compte des caractéristiques locales.

Il prend en compte les contraintes administratives, juridiques et estime les retombées économiques d'un projet touristique ou hôtelier ».

Métier envisagé : Directeur d'hôtel

Licence pro hôtellerie et tourisme option gestion ou reprise d'une PME Hôtelière

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Ce professionnel polyvalent gère un petit établissement touristique (unité individuelle ou d'une chaîne).

Il peut également mener des projets de reprise ou de création d'entreprises d'hôtellerie et/ou de restauration.

Il intervient dans des domaines aussi variés que la gestion d'entreprise, la mercatique, l'ingénierie financière et technique... »

Métier envisagé : Directeur d'hôtel

Licence pro hôtellerie et tourisme
Option hébergement et environnement touristiques

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Les professionnels assumant des fonctions dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme maîtrisent la gestion d'un hébergement touristique et conseillent les clients sur les produits touristiques offerts par la région concernée.

Ils sont exploitants de structures d'hébergement (hôtels, gîtes, fermes de séjour, meublés saisonniers...) et agents d'accueil.

Les premiers gèrent et assurent la promotion des établissements dont ils sont propriétaires-exploitants ou gérants salariés. La polyvalence et la disponibilité sont des qualités requises pour encadrer le personnel, accueillir la clientèle et mener conjointement les activités commerciales et de communication nécessaires à la pratique des métiers du tourisme.

Les agents d'accueil reçoivent, orientent et informent les touristes. Ils peuvent, par exemple, organiser des visites guidées ou participer à la fabrication de produits de communication.

Ils travaillent dans le secteur privé ou associatif d'hébergement et dans le secteur public (comités régionaux et départementaux du tourisme, offices du tourisme). »

Métier envisagé : Directeur d'hôtel

Licence pro hôtellerie et tourisme
option management des établissement de loisirs

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Ces professionnels sont des responsables de service des établissements de loisir, notamment d'un casino. Ils assurent le suivi de la clientèle et sa fidélisation et sont garant du respect de la réglementation des jeux, ils participent au déroulement technique d'un jeu, dans un casino ou un cercle de jeux.

Ils peuvent diriger le travail des employés des tables de jeux ou contrôler la régularité de l'application des règles ».

Licence pro hôtellerie et tourisme
Spécialité ingénierie et management
dans les métiers de la restauration collective et commerciale

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Les professionnels en hôtellerie et tourisme possèdent des compétences d'organisation et de gestion. Ils assurent la gestion d'un établissement ou d'un service de restauration collective.

Ils procèdent aux achats des denrées alimentaires et des autres produits (vaisselle, verrerie, produits d'entretien...). Ils contrôlent l'approvisionnement et la gestion des stocks.

Ils élaborent les menus, évaluent les prix de revient et fixent les prix des prestations.

Ils encadrent, organisent et coordonnent le travail de production et de distribution.

Ils peuvent assurer la comptabilité de gestion de l'établissement.

Selon leur niveau de responsabilités, ils effectuent le recrutement et organisent l'adaptation du personnel au poste de travail.

Ils peuvent être amenés à superviser plusieurs unités de restauration collective ».

Licence pro hôtellerie et tourisme
Option management des activités hôtelières

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Ces professionnels encadrent, coordonnent et contrôlent l'ensemble de personnel et les différents services liés à la restauration (salle, cuisine, cave, office...) et à l'hôtellerie.

Ils recrutent, et forment le personnel, définissent les règles de fonctionnement.

Ils organisent et développent l'activité du restaurant ou de l'hôtel sous le contrôle d'une direction générale ou d'un conseil d'administration. Ils sont responsables de l'agencement des locaux et des conditions d'accueil des clients.

Ils fixent et mettent en œuvre la politique budgétaire et commerciale de l'établissement (prix de revient, budget prévisionnel, tarifs...). Ils supervisent l'élaboration des menus et des cartes ».

Métier envisagé : Directeur d'hôtel, Directeur de restaurant

Licence pro hôtellerie et tourisme
Option management des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Ces managers en hôtellerie et en restauration assurent le pilotage, l'exploitation et l'encadrement d'un ou plusieurs établissements.

Ils exercent les activités suivantes :

- management d'équipe : recrutement du personnel, encadrement des équipes spécifiques (cuisine, bar, restaurant, étages, accueil...);
- gestion et organisation de l'établissement : matières premières, matériel, négociation avec les fournisseurs et prestataires extérieurs;
- négociation commerciale : démarchage et réception des clients potentiels, en vue d'organiser des prestations de banquets, séminaires, congrès...soit directement, soit auprès des partenaires commerciaux, agences de voyages, voyagistes...
- mise en place et suivi de la politique qualité des établissements, en matière d'hygiène, de sécurité, de respect des standards propres au groupe ».

Métier envisagé : Directeur d'hôtel, Directeur de restaurant, Gérant en restauration collective.

Licence pro hôtellerie et tourisme
Option management de produits de restauration

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Ce responsable est spécialisé dans la gestion et la commercialisation des produits et services de l'hôtellerie et de la restauration.

Il effectue des missions techniques, commerciales, marketing ou de communication.

Il participe à la définition de la stratégie commerciale de l'établissement et met en place une démarche qualité.

Il organise aussi des dégustations ou des cours d'œnologie ».

Métier envisagé : Directeur de restaurant, Gérant en restauration collective.

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Ce professionnel est un cadre des métiers de l'hôtellerie

Il a des compétences de responsable adjoint par l'appropriation des techniques financières, de management et il a une réelle qualification dans la conduite de projets, le management d'équipe et la direction d'unités hôtelières.

En collaboration avec le responsable d'hôtel, il dynamise les ventes, encadre l'équipe de vendeur/préparateur(s) dans le respect des principes : accueil, sourire, service client, normes produits...

Il est autonome et apte à la prise d'initiative et de décision.

Il est capable d'innover dans l'organisation et la gestion des services, la mise en place de nouvelles formes d'organisation, la force de proposition.

Il maîtrise le processus de conduite de projets : démarchage et réception des clients potentiels, études de satisfaction, études des ventes, recherche et analyse de données, mise en place de nouveaux espaces de vente (prestations traiteur, séminaires, congrès et partenariats commerciaux avec des comités d'entreprise...)

Il a des compétences en gestion de ressources humaines et plus particulièrement l'animation, l'encadrement et le management d'équipes d'employés dans une démarche de qualité tournée vers les clients et dans le respect des normes propres au groupe ».

Métier envisagé : Directeur d'hôtel

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

«Ce professionnel est un cadre des métiers de la restauration commerciale.

Il a des compétences de responsable adjoint par l'appropriation des techniques financières, de management et il a une réelle qualification dans la conduite de projets, le management d'équipe et la direction d'unités de restauration.

En collaboration avec le responsable de restaurant, il dynamise les ventes, encadre l'équipe de vendeur/préparateur(s) dans le respect des principes : accueil, sourire, service client, normes produits...

Il est autonome et apte à la prise d'initiative et de décision.

Il est capable d'innover dans l'organisation et la gestion des services, la mise en place de nouvelles formes d'organisation, la force de proposition.

Il maîtrise le processus de conduite de projets : démarchage et réception des clients potentiels, études de satisfaction, études des ventes, recherche et analyse de données, mise en place de nouveaux espaces de vente (prestations traiteur, séminaires, congrès et partenariats commerciaux avec des comités d'entreprise...)

Il a des compétences en gestion de ressources humaines et plus particulièrement l'animation, l'encadrement et le management d'équipes d'employés dans une démarche de qualité tournée vers les clients et dans le respect des normes propres au groupe ».

Métier envisagé : Directeur de restaurant, Gérant en restauration collective

Licence pro hôtellerie et tourisme
Spécialité management des unités de restauration collective

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

«Ce professionnel est responsable d'une unité de restauration collective comportant un ou plusieurs centres d'activité, dans lesquels sont fabriqués principalement des repas. Il organise, coordonne et contrôle l'activité de l'unité.

Il organise l'activité de restauration : conception de menus, définition et détermination des moyens en matières premières, en matériels, en personnel. Il en assure, dans un cadre budgétaire défini, la gestion des moyens (gestion des stocks de produits alimentaires et non alimentaires, maintenance des locaux, renouvellement des équipements...).

Il dirige et encadre le personnel et effectue le suivi des résultats de l'établissement et la gestion des flux financiers générés par l'activité (recettes, coûts). Pour mener à bien son activité, il est en relation professionnelle avec les prescripteurs du service, les fournisseurs ainsi que les clients bénéficiaires».

Métier envisagé : Directeur de restaurant, Gérant en restauration collective

Licence pro hôtellerie et tourisme
Option management d'une unité de restauration à thème

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

«Ces professionnels sont des managers aux compétences multiples, au côté du directeur de restauration, ils coordonnent le fonctionnement des services.

Ils assurent la gestion d'un établissement ou d'un service de restauration collective. Ils procèdent aux achats des denrées alimentaires et des autres produits (vaisselle, verrerie, produits d'entretien...).

Ils contrôlent l'approvisionnement et la gestion des stocks. Ils élaborent les menus, évaluent les prix de revient et fixent les prix des prestations dans le cadre qui leur est imparti. Ils encadrent, organisent et coordonnent le travail de production et de distribution. Ils peuvent assurer la comptabilité de gestion de l'établissement.

Responsables de l'action commerciale de l'unité, ils déterminent la communication interne et externe.

Selon son niveau de responsabilités, ce professionnel effectue le recrutement et organise l'adaptation du personnel au poste de travail».

Métier envisagé : Directeur de restaurant, Gérant en restauration collective

Licence pro hôtellerie et tourisme
Option management d'une unité de restauration de bien-être

Objectifs de la formation :

Il s'agit de mettre sur le marché des personnels d'encadrement rapidement opérationnels dans le secteur de la restauration. Elle a pour vocation de concevoir et de commercialiser une restauration de qualité adaptée aux spécificités du moment (cuisine allégée, bio...) et à la multiplication de publics particuliers (sportifs, détente, personnes âgées, hospitalisées, allergiques).

Métier envisagé : Directeur de restaurant, Gérant en restauration collective

Licence pro hôtellerie et tourisme
Spécialité management international de l'hôtellerie et de la restauration

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

«Ces professionnels sont des futurs dirigeants de l'hôtellerie et de la restauration. Ils sont polyvalents et adaptable, capables de s'intégrer à un environnement international. Ils maîtrisent les techniques de management opérationnel (hébergement, restauration) et fonctionnel (gestion-finances, marketing et ventes, gestion des ressources humaines, stratégie). Ils savent utiliser des logiciels de gestion hôtelière et de restauration.

Le responsable hôtelier est un véritable chef d'entreprise. Il agit en gestionnaire, organise l'accueil et le service. Il trouve les financements solides pour équiper son hôtel tout en lui imposant un style personnel. Il sait promouvoir son établissement en mettant au point des stratégies commerciales».

Métier envisagé : Directeur de restaurant, Gérant en restauration collective, Directeur d'hôtel

Licence pro hôtellerie et tourisme
Spécialité : LEA-Hôtellerie-Restauration internationale

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

L'objectif de cette licence professionnelle est « la formation de directeurs et chefs de service trilingues (deux langues étrangères) opérationnels d'encadrement (hébergement, restauration) capables d'intégrer des groupes hôteliers et de restauration d'envergure européenne et internationale.

Les compétences recherchées pour les titulaires de la licence professionnelle sont les suivantes : la conception et l'organisation de la production, les approvisionnements, la mise au point de produits de restauration, la conception et l'organisation de la commercialisation de produits de restauration, la conception et l'organisation d'hébergement, la gestion des ressources humaines, l'animation de l'équipe ».

Métier envisagé : Directeur de restaurant, Gérant en restauration collective, Directeur d'hôtel

Licence pro hôtellerie et tourisme
Spécialité management des structures d'hébergements

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Ce professionnel exerce des responsabilités opérationnelles dans des structures touristiques (centre de vacances, offices de tourisme) et des structures hôtelières (camping, hôtels, villages de vacances, centres thermo-ludiques).

Il conçoit une stratégie de développement et coordonne et encadre une équipe pour la mettre en œuvre. Il exerce des responsabilités de service accueil, caisse et réservation, comprenant gestion d'un budget et animation d'une équipe. Il encadre, coordonne et contrôle l'ensemble des activités liées à l'hébergement et/ou à l'animation d'un centre ou village de vacances.

Il conçoit et diffuse des produits touristiques, sportifs et de loisirs. Il imagine, négocie et contractualise de nouveaux produits et services et les met sur le marché à partir de techniques multimédia d'information et de communication informatisées sur des niches en fort devenir (écotourisme, remise en forme, sport-tourisme, accueil handicapés, tourisme de santé, culturel) tant en France qu'à l'étranger ».

Métier envisagé : Directeur d'hôtel

Licence pro hôtellerie et tourisme
Responsable accueil qualité et nouvelles langues touristiques

Résumé du référentiel d'emploi et des compétences requises :

« Les objectifs, en terme de métiers, consistent à :

-Former des personnels trilingues (dont anglais et russe ou chinois ou espagnol) pour gérer ou diriger le service « réception/accueil » qui constitue un élément essentiel dans de très nombreuses structures touristiques telles que offices de tourisme, écoles de ski, centres sportifs, clubs, petites entreprises touristiques et de loisirs, agences réceptives, centre de congrès et d'expositions, hôtels, résidences de tourisme et autres formes de parahôtellerie.

-Leur donner les compétences pour promouvoir le développement économique de leur entreprise ou organisme.

-Les amener à améliorer, parmi le personnel qu'ils dirigent, la qualité du service au client, considération qui fait encore souvent défaut aux dires des professionnels ».

Métier envisagé : Directeur d'hôtel

Licence professionnel Commercialisation des vins

Objectifs de la formation :

Les vins et spiritueux sont un enjeu important pour l'économie nationale et le commerce extérieur de la France.

Il s'agit de former des commerciaux spécialistes de ces produits sur les marchés français et étrangers. Leurs connaissances s'appliquent à toutes les carrières commerciales, au secteur recherche et développement, à la connaissance des goûts et préférence des consommateurs, à la mise en place de certifications et suivis de produits, à la conception de politiques de communication commercial reposant sur le vin, à l'animation des foires et salons internationaux, au développement de stratégies valorisant des régions ou des groupements de producteurs...

Métier envisagé : Commercial en vin, Caviste, Négociant.

Objectifs de la formation :

L'objectif de cette filière est d'acquérir les outils fondamentaux de gestion en les complétant par une spécialisation renforcée dans le domaine du management hôtelier et de préparer les étudiants aux exigences du monde professionnel.

Métier envisagé : Directeur d'hôtel, concepteurs et managers de projets hôteliers et touristiques.

Les masters

Les masters

Définition

On distingue :

Le **master de recherche** (ex-DEA) qui se décompose en 2 années : M1 (ex-maîtrise) et M2 (ex-DEA). Il faut avoir un Bac+3 pour y accéder. Le but de ce master est de continuer vers un doctorat. Une fois le master de recherche obtenu, l'étudiant est titulaire d'un diplôme national de niveau Bac+5.

Le **master professionnel** (ex-DESS) qui se décompose en 2 années : M1 (ex-maîtrise) et M2 (ex-DESS). Il faut avoir un Bac+3 pour y accéder. Le but de ce master est de travailler en entreprise. L'étudiant est d'ailleurs amené à suivre des stages en entreprise pendant son master professionnel. Une fois le master professionnel obtenu, l'étudiant est titulaire d'un diplôme national de niveau Bac+5.

Les **masters professionnels en hôtellerie-restauration** visent à l'acquisition des méthodes d'analyse et de décision, la pratique du management dans un environnement international et la spécialisation dans un domaine d'encadrement supérieur : Marketing, Commerce, Gestion, Finance, Management opérationnel Food & Beverage, Management opérationnel hôtelier.

Quelle est la différence entre les master de recherche et professionnels et les masters spécialisés ?

Les masters spécialisés sont exclusivement préparés par des grandes écoles d'ingénieur ou de management, membres de la Conférence des Grandes Ecoles. Le diplôme délivré n'est donc pas un diplôme national. En outre, le niveau de diplôme est Bac+6 car il faut avoir une Bac+5 (master de recherche ou professionnel) pour y accéder.

Durée de la formation

2 ans : M1 (ex-maîtrise) et M2

Conditions d'admission

Avoir un diplôme de niveau Bac+3 (Licence)

Master gestion des activités touristiques et hôtelières

Il s'agit d'un diplôme qui offre une formation en « gestion hôtelière, gestion des équipements et sites culturels, commercialisation des produits touristiques... Les débouchés professionnels sont les suivants : cadre intégré à la direction des établissements ou au siège des chaînes, cadre d'entreprise développant une fonction « hébergement » cadre (fonction commerciale et marketing, financière, ressources humaines et développement), développeur ou manager (gestion financière et commerciale...), chargé de mission tourisme, agent de développement ou chargé de mission « tourisme et culture » et « tourisme et environnement » ».

Master gestion et aménagements touristiques hôteliers

Il s'agit d'un diplôme qui permet de « former des cadres dirigeants et fonctionnels pour les entreprises de la filière Tourisme, Hôtellerie, Loisirs (public-privé), former des ingénieurs de conception dans le domaine du conseil et de l'audit touristique et chez les tour-opérateurs (voyagistes) ».

Master management international hôtellerie et restauration

Il s'agit d'un diplôme qui permet de « former des cadres de haut niveau évolutifs dans leur carrière, et ayant pour principaux objectifs de :

- développer l'adaptabilité, le sens de l'anticipation et la capacité à la prise de décision des cadres et futurs cadres de l'hôtellerie et de la restauration en les dotant d'outils et de méthodologies spécifiques en management en général et en particulier au management de l'hôtellerie et de la restauration leur permettant d'adopter une démarche conceptuelle et opérationnelle de la stratégie d'entreprise ;
- former les futurs cadres et dirigeants des entreprises du secteur en leur permettant de maîtriser, dans un premier temps, le contexte opérationnel et, par la suite, d'évoluer vers des postes et des responsabilités de direction générale ;
- apporter les outils et les méthodologies spécifiques permettant aux cadres confirmés du secteur de consolider leurs connaissances et d'optimiser leur prise de décision au sein de leurs entreprises.

Les débouchés sont multiples : l'hôtellerie indépendante, l'hôtellerie de chaîne, l'hôtellerie de loisirs et d'affaires, les casinos, les centres de loisirs et les centres d'attraction, les sociétés de croisières maritimes, la restauration commerciale, de collectivités, le catering aérien, ferroviaire et maritime, etc. ; avec des fonctions stratégiques et/ou opérationnelles : direction de l'hébergement, direction de la restauration, directions des opérations, direction financière, direction comptabilité et contrôle de gestion, direction marketing, direction commerciale, direction logistique, direction achats, direction formation... ».

**Master organisation et stratégie
Spécialité management hôtellerie tourisme**

Il s'agit d'un diplôme qui permet de se former « aux diverses fonctions du management des structures hôtelières et touristiques : maîtrise des dispositifs de montage de projet, maîtrise des outils de pilotage d'une exploitation hôtelière et touristique, conception et management de produits spécifiques.

Les débouchés sont les suivants : directeur de structures hôtelières de chaînes ou indépendantes, cadre de gestion de groupes hôteliers, consultant... Concepteur, manager et contrôleur de projets hôteliers et touristiques nationaux et internationaux (conception, ingénierie financière et juridique, suivi de projet, commercialisation, exploitation et contrôle) ».

**Master management du tourisme,
de l'hôtellerie et des loisirs, management de l'hôtellerie**

Il s'agit d'un diplôme qui permet une « formation approfondie en techniques de gestion et de management assortie d'une spécialisation dans les secteurs de l'industrie de l'hôtellerie.

Les débouchés annoncés sont les suivants : le master hôtellerie ambitionne de former les futurs cadres des chaînes ou établissements hôteliers (directeur d'hôtel, attaché commercial, contrôleur de gestion, responsable de ressources humaines) ».

**Master management des industries du tourisme et de l'hôtellerie
Option hôtellerie restauration**

Il s'agit d'un diplôme qui permet de développer « les compétences nécessaires à la gestion et à l'organisation des systèmes de production en hôtellerie et en restauration. Les enseignements de ce parcours permettent aux étudiants de se spécialiser dans le management des entreprises de l'hôtellerie-restauration.

Cette formation permet aux étudiants dont la plupart ont effectué un premier cycle en BTS hôtellerie-restauration d'élargir leur champ de compétences dans la gestion et l'organisation d'entreprises pour l'appliquer au secteur de l'hôtellerie-restauration commerciale. Ils peuvent envisager des postes d'assistant de direction ou de direction d'entreprises hôtelières indépendantes ou de chaînes, tant en France qu'à l'étranger (direction de la restauration, direction commerciale, direction de l'hébergement) ».

Master alimentation
Option management et ingénierie de la restauration collective

Il s'agit d'un diplôme qui permet « aux étudiants de se spécialiser dans la restauration collective qui regroupe les systèmes de restauration en milieu scolaire, médico-social et d'entreprises.

La formation vise à opérationnaliser des connaissances technologiques culinaires, en gestion, marketing, ingénierie et sociologie des organisations. Les étudiants dont un nombre significatif a effectué un premier cycle en BTS hôtellerie-restauration ou diététique s'orientent vers les activités professionnelles et la programmation, de la conception et la gestion des systèmes alimentaires en restauration hors foyer, du conseil en entreprise, de la démarche qualité ».

Master mention métiers du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs

Il s'agit d'un diplôme qui vise à former « les futurs cadres et gestionnaires du tourisme d'agrément (management, fonctions commerciales, communication, conception et gestion de produits...).

Ils seront amenés à travailler au sein des institutions, des entreprises ou des associations du tourisme, en France ou l'étranger.

Cinq parcours sont proposés, afin de s'adapter au mieux au projet professionnel des étudiants dont deux dédiés aux marchés émergents ».

Master management hôtellerie tourisme (MHT)

Objectifs de la formation :

L'objectif de cette filière est d'acquérir les outils fondamentaux de gestion en les complétant par une spécialisation renforcée dans le domaine du management hôtelier et de préparer les étudiants aux exigences du monde professionnel.

Le master permet d'obtenir les compétences nécessaires pour concevoir, expertiser, réaliser, commercialiser et exploiter des projets dans le domaine touristique et hôtelier tant sur le plan national qu'international.

Bibliographie et sitographie

Sites Internet :

- Le site de l'ONISEP : www.onisep.fr
- Le site des métiers de l'hôtellerie restauration : www.metiers-hotel-resto.fr
- Le site de la revue *L'hôtellerie restauration* : www.lhotellerie-restauration.fr
- Le site de Studyrama : www.studyrama.com
- Le site du Pôle emploi : www.pole-emploi.fr
- Le site du CIDJ : www.cidj.com
- Le site de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie : www.umih.fr/metiers.php

Bibliographie :

- Les métiers des hôtels et des restaurants, Onisep 2005, Collection « Parcours, construire son avenir », 107 pages. ISBN : 2-273-00375-7. (12 euros)
- Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, Onisep 2007, Collection « Voie Pro », 29 pages. ISBN : 978-2-273-00536-4. (7,50 euros)
- L'officiel studyrama des métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration Edition 2008, Studyrama 2008. 65 pages