

**207 Fiches de Révision**

# Bac STHR

**Sciences et Technologies de  
l'Hôtellerie et de la Restauration**

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

**4,7/5** selon l'Avis des Étudiants



[bacsthr.fr](http://bacsthr.fr)

# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Alexandre** 🙌

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi [www.bacsthr.fr](http://www.bacsthr.fr) pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **Bac STHR (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration)** avec une moyenne de **16,35/20**.

## 2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Services & Santé** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h08 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du Bac.



## 3. Contenu du dossier Services & Santé :

1. **Vidéo 1 – Relation d'aide, communication professionnelle & posture avec le public (15 min)** : Clés pour adopter une posture professionnelle et bienveillante.
2. **Vidéo 2 – Hygiène, sécurité, risques professionnels & prévention des infections (14 min)** : Règles essentielles d'hygiène, de sécurité et de prévention.
3. **Vidéo 3 – Organisation du travail, planification et qualité du service rendu (12 min)** : Méthodes pour organiser les tâches et assurer un suivi fiable.
4. **Vidéo 4 – Accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne (15 min)** : Repères pour accompagner la personne au quotidien.
5. **Vidéo 5 – Contexte juridique, éthique et déontologique (16 min)** : Cadre de référence pour agir dans le respect du droit et de l'éthique.

➔ Découvrir

## Table des matières

**Français** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Lecture de textes ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Écriture argumentée ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Oral de français ..... [Aller](#)

**Mathématiques** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Calculs et pourcentages ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Tableaux et graphiques ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Statistiques simples ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Proportionnalité ..... [Aller](#)

**Histoire-géographie** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Repères historiques ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Cartes et territoires ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Étude de documents ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Acteurs et sociétés ..... [Aller](#)

**Langue vivante A (Anglais)** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Compréhension orale ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Expression écrite ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Interaction à l'oral ..... [Aller](#)

**Langue vivante B (Espagnol)** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Compréhension écrite ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Expression orale ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Vocabulaire courant ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Culture du pays ..... [Aller](#)

**Langue vivante B (Allemand)** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Compréhension écrite ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Expression orale ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Vocabulaire courant ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Culture du pays ..... [Aller](#)

**Langue vivante B (Italien)** ..... [Aller](#)

**Chapitre 1 :** Compréhension écrite ..... [Aller](#)

**Chapitre 2 :** Expression orale ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Vocabulaire courant ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Culture du pays ..... [Aller](#)

**Sciences** ..... [Aller](#)

<b>Chapitre 1 : Ressources alimentaires</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Micro-organismes</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Impacts sur l'environnement</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Enseignement moral et civique</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1 : Valeurs de la République</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Droits et devoirs</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Débats argumentés</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Engagement citoyen</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Philosophie</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1 : Notions à problématiser</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Dissertation</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Explication de texte</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Économie – gestion hôtelière</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1 : Offre de services</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Parties prenantes</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Contrats et responsabilités</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Système d'information</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 5 : Indicateurs de performance</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Sciences et technologies culinaires</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1 : Règles d'hygiène</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Organisation en cuisine</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Techniques culinaires</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Qualité des produits</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Sciences et technologies des services</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1 : Accueil du client</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Modes de distribution</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Service en salle</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Hébergement et réception</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 5 : Satisfaction du client</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Enseignement scientifique alimentation – environnement</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1 : Confort et ambiance</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Prévention des risques</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Équilibre alimentaire</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Bonnes pratiques qualité</b>	<a href="#">Aller</a>



# Français

## Présentation de la matière :

En **Bac Techno STHR**, le **Français** t'entraîne à lire vite, comprendre finement, et écrire clairement, des réflexes utiles quand tu dois argumenter face à un client, rédiger une réponse pro, ou présenter une idée en équipe.

Cette matière conduit à l'**épreuve anticipée** en fin de première, en **examen final**, pas en CCF: Un écrit de **coefficient de 5** sur **4 heures**, avec le choix entre **commentaire guidé** et **contraction et essai**, puis un oral de **coefficient de 5**, **20 minutes** après **30 minutes** de préparation. J'ai vu un camarade gagner 3 points juste en améliorant sa lecture à voix haute.

## Conseil :

Pour viser une note solide, travaille court mais régulier: 3 séances de 25 minutes par semaine, et 1 sujet complet toutes les 2 semaines. Le piège fréquent, c'est de connaître l'œuvre sans savoir construire un plan clair, surtout pour l'essai.

À faire dès maintenant:

- Refaire 2 introductions différentes sur le même sujet
- T'entraîner à compter les mots pour la contraction au quart
- Réciter 5 minutes par jour une explication linéaire
- Préparer 3 exemples prêts à placer pour argumenter

Le jour J, respire, annonce ton plan, et parle lentement, ça change tout.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 : Lecture de textes</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre un texte .....	<a href="#">Aller</a>
2. Analyser et rédiger à partir d'un texte .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Écriture argumentée</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre l'écriture argumentée .....	<a href="#">Aller</a>
2. Construire un plan solide .....	<a href="#">Aller</a>
3. Rédiger et améliorer ton texte .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Oral de français</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer ta prise de parole .....	<a href="#">Aller</a>
2. Structurer ton exposé .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gérer les questions et l'oral pratique .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1 : Lecture de textes

## 1. Comprendre un texte :

### Objectif et public :

L'objectif est d'identifier le sens, les idées principales, le ton et l'intention de l'auteur pour réussir les épreuves écrites et orales du Bac Techno STHR.

### Plan simple :

Commence par un survol du texte, repère le thème, localise 3 à 5 idées clés, puis relis pour préciser les détails et repérer les mots importants.

### Exemple d'identification d'une idée principale :

Dans un article sur le gaspillage alimentaire, la phrase centrale peut être: "Chaque année, 10 millions de tonnes sont perdues en France", elle révèle le thème et l'enjeu.

Étape	Durée recommandée	Objectif
Survol	2 à 3 minutes	Repérer thème et type de texte
Lecture active	10 à 15 minutes	Trouver 6 à 10 idées principales
Prise de notes	5 à 10 minutes	Synthétiser et reformuler

## 2. Analyser et rédiger à partir d'un texte :

### Méthode pratico-pratique :

Lis le texte, surligne les idées, note 6 à 10 mots-clés, puis construis un plan en 2 ou 3 parties avec connecteurs logiques. Petite anecdote: en stage, j'ai relu à voix haute et tout s'est éclairci.

### Connecteurs et vocabulaire clé :

Utilise connecteurs comme "d'abord", "ensuite", "en revanche", "en conclusion". Prends soin d'employer un vocabulaire précis et des verbes simples courants.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu prends un texte sur la réduction du gaspillage en cuisine, tu relèves 4 idées, tu fais un plan en 3 parties et tu rédiges 250 mots maximum pour expliquer des solutions.

### Mini cas concret :

Contexte: lors d'un stage en restauration, tu dois analyser un article sur la réduction du gaspillage et proposer 3 actions chiffrées, livrable attendu un rapport de 2 pages.

- Identifier 5 idées en 15 minutes de lecture active.
- Proposer 3 actions chiffrées avec coûts estimés et gains attendus.
- Rédiger un rapport de 2 pages, 400 à 500 mots, prêt à présenter au tuteur.

Résultat: le rapport propose 3 mesures dont une réduction estimée à 15% du gaspillage, avec planning d'implantation sur 6 semaines.

Tâche	Pourquoi	Temps
Survoler le texte	Saisir le thème général	3 minutes
Surligner idées	Repérer les points clés	10 minutes
Noter mots-clés	Faciliter la reformulation	5 minutes
Faire le plan	Organiser la rédaction	10 minutes

### Ce qu'il faut retenir

Pour réussir au Bac Techno STHR, tu dois comprendre le sens global, le ton et l'intention de l'auteur, puis transformer ça en réponse claire. Suis un plan simple et repère vite les **idées principales du texte**.

- Survole 2 à 3 min pour identifier thème et type, puis passe en **lecture active efficace** pour relever 6 à 10 idées.
- Note quelques **mots-clés utiles** et reformule, sans copier les phrases du texte.
- Construis un plan en 2 ou 3 parties avec des **connecteurs logiques clairs** (d'abord, ensuite, en revanche, en conclusion).

Relis pour vérifier cohérence et précision du vocabulaire. Si tu bloques, relire à voix haute peut t'aider à clarifier les liens et à mieux rédiger.

## Chapitre 2 : Écriture argumentée

### 1. Comprendre l'écriture argumentée :

#### Objectif et public :

L'objectif de l'écriture argumentée est de défendre une position claire, persuader le lecteur avec des raisons et des preuves. Tu dois cibler ton public, adapter le ton et les exemples concrets.

#### Thèse et problématique :

Formule une thèse nette dès l'introduction, une phrase qui annonce ton point de vue. Pose ensuite une problématique pour guider ton plan et montrer l'enjeu du sujet.

#### Raisons et preuves :

Chaque argument doit s'appuyer sur une raison claire et une preuve, chiffre, exemple ou citation. Varie les types de preuves pour convaincre un jury ou un professeur exigeant.

#### Exemple d'argument :

Pour défendre la réduction du gaspillage, tu peux avancer un argument économique, présenter un chiffrage montrant une économie de 10% sur le budget alimentaire, puis un exemple de pratique.

### 2. Construire un plan solide :

#### Plan simple :

Utilise le plan suivant si tu manques de temps, introduction, deux ou trois arguments développés, et une conclusion qui réaffirme la thèse. Ce plan est clair et apprécié en examen.

#### Connecteurs et transitions :

Choisis des connecteurs pour lier tes idées, par exemple pour introduire une cause ou opposer un point. Trop de connecteurs alourdissent le texte, privilégie la clarté.

Fonction	Connecteurs utiles
Addition	De plus, en outre, également
Opposition	Cependant, pourtant, en revanche
Cause	Parce que, en raison de, étant donné que
Conséquence	Donc, ainsi, par conséquent
Illustration	Par exemple, notamment, c'est le cas de

#### Astuce mémo :

Apprends 8 à 12 connecteurs clés, répartis par fonction. En examen, écris-les en haut de ta feuille pour éviter les répétitions et gagner 2 à 4 minutes. En stage, j'ai sauvé 5 points grâce à ça.

### 3. Rédiger et améliorer ton texte :

#### Introduction efficace :

Accroche en une phrase, situe le sujet en deux lignes et annonce ta thèse. L'introduction doit durer environ 30 à 60 secondes à l'oral, ou 40 à 60 mots à l'écrit.

#### Développement équilibré :

Organise chaque paragraphe autour d'une idée, commence par la phrase clef, puis donne preuve et explication. Vise 2 à 3 paragraphes pour un devoir de 400 à 600 mots.

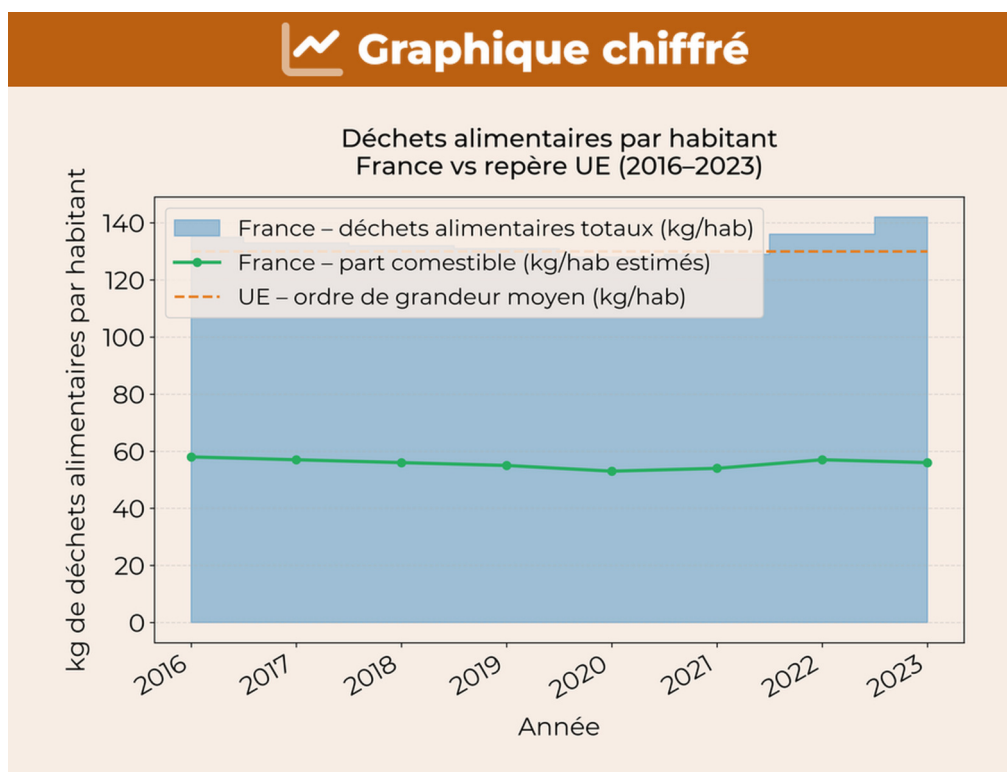
#### Conclusion argumentative :

Ne te contente pas de résumer, synthétise les arguments et ouvre sur une piste ou une question. Une conclusion de 3 à 4 phrases montre ta maîtrise du sujet.

#### Exemple de cas concret :

Contexte: en stage cantine, ton équipe mesure les pertes sur 14 jours, propose 3 recettes anti-gaspi et ajuste portions. Résultat: réduction de 15% des déchets en 4 semaines.

Livraison: note de 2 pages et tableau chiffré.



#### Check-list opérationnelle :



Vérification	Action
Thèse claire	Formule en une phrase la position principale
Nombre d'arguments	Vise 2 à 3 arguments solides
Preuves chiffrées	Ajoute au moins 1 chiffre ou exemple concret
Connecteurs	Utilise 3 à 6 connecteurs variés
Relecture rapide	Consacre 5 minutes à corriger orthographe et logique

## Ce qu'il faut retenir

L'écriture argumentée sert à convaincre : tu défends une position en ciblant ton public et en t'appuyant sur **raisons et preuves** (chiffres, exemples, citations).

- Pose une **thèse nette dès l'introduction** et une problématique qui guide ton plan.
- Construis un **plan simple efficace** : introduction, 2 à 3 arguments développés, conclusion.
- Relie tes idées avec des **connecteurs bien choisis** (addition, opposition, cause, conséquence, illustration) sans en abuser.

Pour chaque paragraphe, annonce l'idée, apporte une preuve, puis explique. Termine par une conclusion qui synthétise et ouvre sur une piste. Avant de rendre, vérifie thèse, arguments, preuves chiffrées, connecteurs et fais une relecture rapide.

## Chapitre 3 : Oral de français

### 1. Préparer ta prise de parole :

#### Objectif et public :

Définis clairement ton objectif, convaincre un jury ou présenter un projet de stage en 5 minutes. Adapte ton langage au public, profs, professionnels ou camarades, et choisis les exemples pertinents.

#### Plan simple :

Opte pour une structure claire en 3 parties, accroche, développement en 2 ou 3 idées et conclusion. Prépare des transitions courtes pour garder le fil et le jury engagé.

#### Matériel et répétitions :

Choisis le support utile, 4 à 6 diapositives maximum ou une feuille A4 synthétique. Répète ton oral à voix haute au moins 5 fois avec un chronomètre pour tenir un timing précis.

#### Astuce pratique :

Enregistre-toi une fois par semaine, puis écoute. Tu verras les tics de langage et tu pourras corriger 2 à 3 défauts majeurs avant l'épreuve.

### 2. Structurer ton exposé :

#### Accroche efficace :

Commence par une phrase courte qui capte l'attention, une image, un chiffre ou une question. Ton accroche doit annoncer ton angle en moins de 15 secondes.

#### Exemple d'accroche :

Imagine la salle pleine, un client qui hésite entre deux menus, tu dis 'et si un plat racontait l'histoire de notre terroir ?' Cette phrase ouvre ton sujet.

#### Développement en 3 parties :

Structure chaque partie autour d'une idée forte, illustre par un exemple concret et relie à ton projet professionnel. Limite chaque partie à 1 minute 30 pour respecter un oral de 5 minutes.

#### Conclusion courte :

Résume en 1 phrase ton apport et termine par une ouverture ou une question. Evite de répéter le développement mot pour mot, sois synthétique et percutant.

### 3. Gérer les questions et l'oral pratique :

#### Techniques pour répondre :

Écoute la question entière, remercie brièvement, reformule si besoin et réponds en 2 à 3 idées claires. Si tu bloques, propose de répondre après une courte réflexion de 20 secondes.

**Langage et voix :**

Parle distinctement, pace-toi, varie le ton et évite de mâcher les mots. Une respiration diaphragmatique simple réduit le stress et stabilise ta voix pendant 30 à 60 secondes critiques.

**Erreurs fréquentes et comment les éviter :**

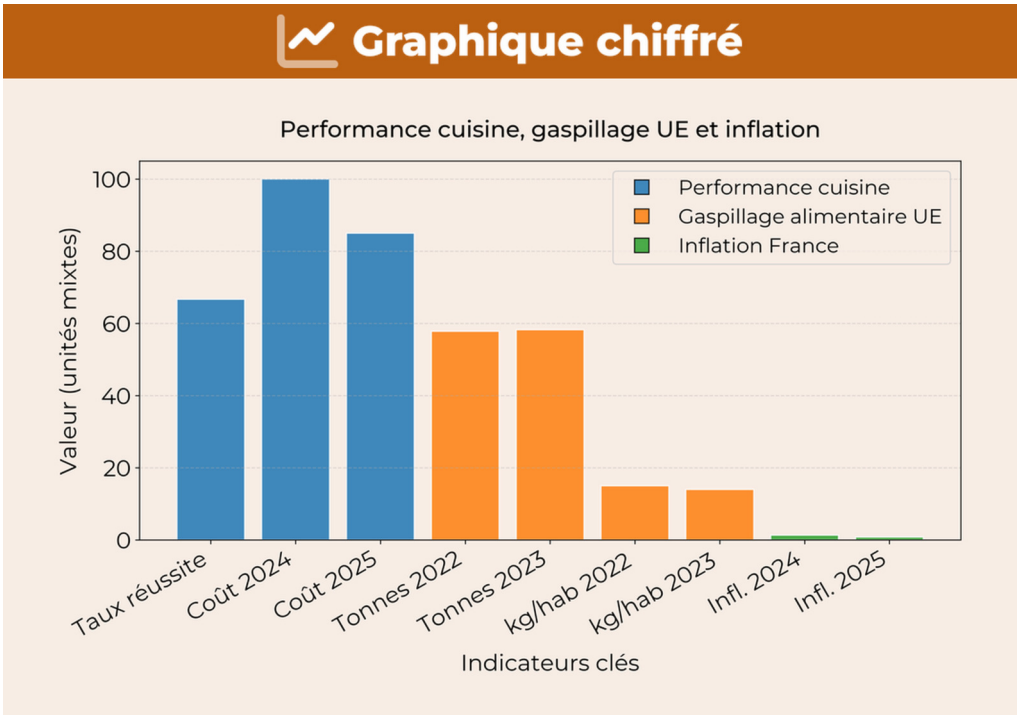
Ne lis pas ton texte, n'oublie pas le regard, ne dépasse pas le temps imparti et évite les répétitions. Corrige ces défauts en pratiquant devant 2 personnes et un chronomètre.

**Mini cas pratique :**

Contexte: lors d'un stage en restaurant, tu présentes un menu de 6 plats à l'équipe et au chef sur 7 minutes, prépare une fiche produit par plat et répète l'exposé 3 fois.

Anecdote: pendant mon oral de stage, ma présentation a commencé à bugger, j'ai respiré 20 secondes et j'ai repris, le jury a apprécié mon calme spontané.

Résultat: chef valide 4 plats sur 6, réduction du coût matière de 15%. Livrable attendu: une fiche A4 par plat et un diaporama de 4 pages.



Élément	Vérification
Temps	Respecte les 5 à 7 minutes avec une marge de 10%

Accroche	Phrase d'ouverture testée et chronométrée
Matériel	Clé USB, diaporama 4 à 6 diapositives ou fiche A4
Répétitions	Au moins 5 répétitions, 2 en conditions réelles
Regard et posture	Contact visuel, position stable, gestes contrôlés

## Ce qu'il faut retenir

Pour réussir ton oral, clarifie ton **objectif et public**, puis prépare un **plan en 3 parties** : accroche, 2 à 3 idées, conclusion.

- Soigne une **accroche en 15 secondes** (question, chiffre, image) et annonce ton angle.
- Répète à voix haute 5 fois avec chronomètre, support léger (4 à 6 diapositives ou une A4).
- Aux questions, écoute, reformule si besoin et **réponds en 2 idées** claires; si tu bloques, prends 20 secondes.

Gère ta voix: parle distinctement, varie le ton et respire pour réduire le stress. Évite de lire, garde le regard et respecte le temps (5 à 7 minutes, marge 10%). Avec de l'entraînement en conditions réelles, ton discours devient clair et percutant.

# Mathématiques

## Présentation de la matière :

En Bac Techno STHR (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration), les **Mathématiques** te servent à calculer vite et juste, proportion, pourcentage, statistique, lecture de tableaux, logique. Jusqu'à la **session 2026** incluse, la matière est évaluée en **contrôle continu**, avec un **coefficient 6** sur le cycle, 3 en première et 3 en terminale, via tes moyennes annuelles.

À partir de la **session 2027**, elle conduit aussi à une **épreuve anticipée écrite** en fin de première, notée sur 20, **coefficient 2, durée 2 heures**, avec un QCM d'automatismes (6 points) puis 2 à 3 exercices (14 points), sans calculatrice. J'ai encore en tête un camarade qui a débloqué les ratios de recette en comprenant enfin les proportions.

## Conseil :

Visa la régularité, 20 minutes, 4 fois par semaine, c'est plus efficace qu'un gros bachotage. Mets l'accent sur les **automatismes de calcul**, fractions, pourcentages, conversions, et entraîne-toi à expliquer une méthode en 3 lignes.

Pour progresser sans te perdre, je te conseille de garder 3 réflexes :

- Refaire 2 exercices type
- Apprendre 5 formules utiles
- Vérifier les unités

Le piège classique, c'est de foncer sans lire la question, ou d'oublier l'arrondi demandé. Le jour J, garde 10 minutes pour relire, repérer une erreur de signe, et sécuriser des points faciles, c'est souvent là que la note monte.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Calculs et pourcentages .....	<a href="#">Aller</a>
1. Calculer un pourcentage et l'appliquer .....	<a href="#">Aller</a>
2. Utiliser le pourcentage en gestion de coût .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Tableaux et graphiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Tableaux de données et fréquences .....	<a href="#">Aller</a>
2. Graphiques courants et interprétation .....	<a href="#">Aller</a>
3. Cas pratique STHR et checklist opérationnelle .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Statistiques simples .....	<a href="#">Aller</a>
1. Définir et collecter les données .....	<a href="#">Aller</a>
2. Mesurer tendance centrale et dispersion .....	<a href="#">Aller</a>
3. Appliquer les statistiques en STHR .....	<a href="#">Aller</a>



<b>Chapitre 4 : Proportionnalité</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre la proportionnalité .....	<a href="#">Aller</a>
2. Méthodes de calcul pratiques .....	<a href="#">Aller</a>
3. Applications concrètes et cas pratique .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1 : Calculs et pourcentages

## 1. Calculer un pourcentage et l'appliquer :

### Définition simple :

Un pourcentage exprime une partie sur 100. Dire 25 % veut dire 25 sur 100. Visualise-le comme une fraction pratique pour diviser recettes, répartir portions ou calculer remises en salle.

### Méthode pas à pas :

Pour trouver X % d'une valeur, divise X par 100 pour obtenir un décimal, puis multiplie par la valeur. Exemple, 12 % de 80 € donne  $0,12 \times 80 = 9,60$  €.

### Exemple d'application pourcentage :

Si une recette pour 4 personnes demande 400 g de farine, 10 % en moins signifie  $0,10 \times 400 = 40$  g en moins, soit 360 g pour la nouvelle quantité.

### Astuce pratique :

Arrondis toujours l'argent au centime et les masses alimentaires au gramme utile, note les unités et vérifie deux fois pour éviter les erreurs en service ou en préparation.

## 2. Utiliser le pourcentage en gestion de coût :

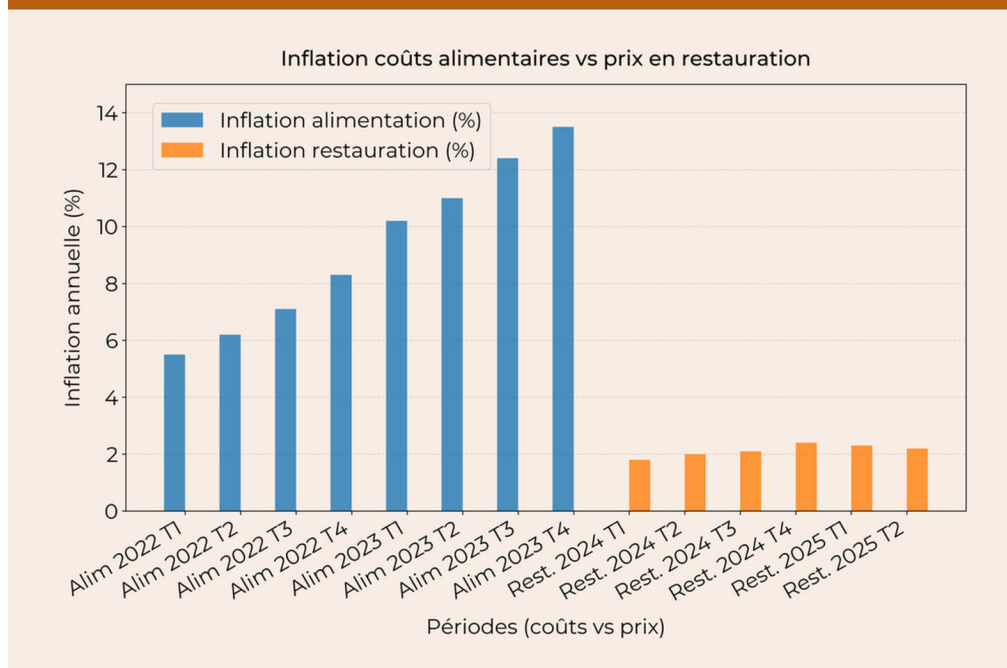
### Calcul du prix de revient :

Le prix de revient additionne ingrédients, main d'œuvre et charges. Par exemple, ingrédients 3,50 €, main d'œuvre 1,20 €, charges 0,30 €, soit un prix de revient de 5,00 € par portion.

### Calcul du prix de vente :

Pour fixer le prix, applique une marge en pourcentage sur le prix de revient pour obtenir le prix HT. Si marge 70 %, prix de vente HT =  $5,00 \times 1,70 = 8,50$  € par portion.

## Graphique chiffré



### Marge et TVA :

La marge en euros est la différence entre prix de vente HT et prix de revient. Pour la TVA, applique le taux en vigueur au prix HT pour obtenir le prix TTC à facturer au client.

Élément	Formule	Exemple chiffré
Prix de revient	Somme des coûts	Ingrédients 4,20 € + Main d'œuvre 1,30 € + Charges 0,50 € = 6,00 €
Prix de vente HT	$\text{Prix de revient} \times (1 + \text{Marge})$	$6,00 \times 1,65 = 9,90 \text{ €}$
Prix TTC	$\text{Prix HT} \times (1 + \text{TVA})$	$9,90 \times 1,10 = 10,89 \text{ €}$

### Mini cas concret :

Contexte : au stage, on te demande de fixer le prix d'un plat. Objectif, obtenir 65 % de marge sur le prix de revient et livrer le tableau chiffré au chef.

- Calculer prix de revient : Ingrédients 4,20 €, Main d'œuvre 1,30 €, Charges 0,50 €, Total 6,00 €.
- Appliquer marge 65 % : Prix HT =  $6,00 \times 1,65 = 9,90 \text{ €}$ .
- Ajouter TVA 10 % : Prix TTC =  $9,90 \times 1,10 = 10,89 \text{ €}$ . Livrable attendu, un fichier Excel avec les calculs et le prix TTC arrondi au centime.

Je me souviens qu'en première semaine de stage, j'ai recalculé trois fois une fiche recette avant que le chef valide le prix, j'ai retenu la leçon.

### Check-list opérationnelle :

Utilise ce tableau pour vérifier tes calculs avant de rendre un livrable au chef.

Vérification	Action
Unités	Confirmer g, kg, € et portions
Arrondis	Arrondir au centime pour les prix
Marge	Vérifier que le pourcentage correspond à l'objectif
TVA	Appliquer le bon taux selon le produit

### Ce qu'il faut retenir

Un pourcentage est une **partie sur 100**. Pour calculer X % d'une valeur, **divise par 100** puis multiplie (ex. 12 % de 80 =  $0,12 \times 80$ ).

- Pour ajuster une recette, calcule la variation (ex. -10 % de 400 g = -40 g, donc 360 g).
- En gestion, calcule le **prix de revient total** (ingrédients + main d'œuvre + charges).
- Fixe le prix : Prix HT = revient  $\times$  (1 + marge), puis **ajoute la TVA** pour obtenir le TTC.

Note toujours les unités et arrondis (centime pour les prix, gramme utile). Vérifie marge et taux de TVA avant de rendre ton tableau au chef.

## Chapitre 2 : Tableaux et graphiques

### 1. Tableaux de données et fréquences :

#### Quand utiliser un tableau ?

Un tableau organise des chiffres clairs pour repérer les tendances rapidement, par exemple les ventes par plat ou les consommations par service, utile pour prendre des décisions en cuisine ou en salle.

#### Construire un tableau de fréquences :

Commence par collecter les comptes bruts, calcule la fréquence relative en divisant par le total, puis multiplie par 100 pour obtenir le pourcentage, cela permet de comparer facilement les choix des clients.

#### Calculs utiles :

Calcule l'effectif total, la fréquence, la fréquence cumulée et la proportion en pourcentages, ces indicateurs servent à prévoir les achats et à limiter le gaspillage en restauration.

#### Exemple d'analyse des ventes de desserts :

Sur une semaine, 80 desserts ont été vendus, répartis en chocolat 30, fruits 25, glace 15, fromage 10, ce tableau montre les parts de marché internes et aide au réassort.

Dessert	Nombre vendu	Fréquence	Pourcentage
Chocolat	30	30/80	37,5%
Fruits	25	25/80	31,25%
Glace	15	15/80	18,75%
Fromage	10	10/80	12,5%

### 2. Graphiques courants et interprétation :

#### Choisir le bon graphique :

Pour des comparaisons simples, utilise un histogramme, pour des parts utilise un camembert, pour des évolutions dans le temps, privilégie une courbe ou un diagramme en barres empilées.

#### Lire et interpréter un graphique :

Observe l'axe vertical pour l'unité, l'axe horizontal pour la période ou la catégorie, repère les pics et les creux, puis relie-les à des événements concrets comme un service du week-end ou une promo.

#### Exemples pratiques et calculs :



Supposons ventes quotidiennes sur 7 jours: 40, 55, 50, 65, 80, 120, 100, total 510. La moyenne est  $510/7 = 72,86$  repas par jour, arrondis à 73.

### Exemple d'interprétation :

La hausse massive le samedi à 120 justifie 1 cuisinier supplémentaire et 20% de stock en plus pour éviter les ruptures, cela t'aidera en gestion de service.

## 3. Cas pratique STHR et checklist opérationnelle :

### Mini cas concret :

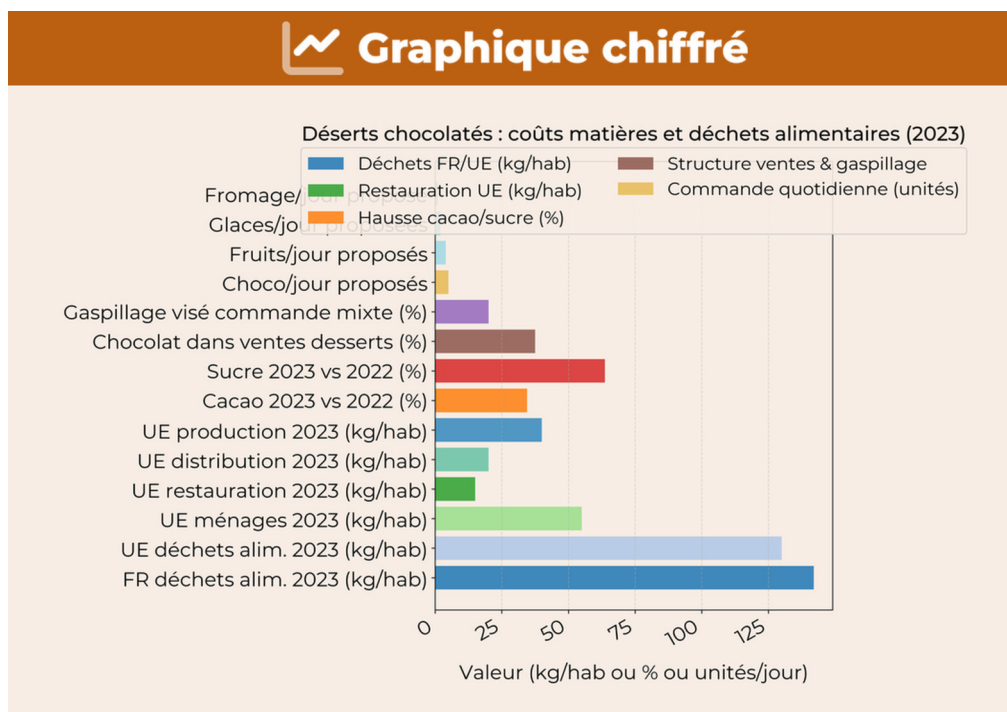
Contexte: restaurant 60 couverts, analyse des desserts sur 7 jours, ventes totales 80 desserts. Étapes: recueil, tableau de fréquences, graphique, recommandations chiffrées pour les achats.

### Étapes et livrable :

Étape 1: compter les ventes par dessert, Étape 2: calculer proportions, Étape 3: produire 1 tableau et 1 histogramme, livrable attendu 1 PDF d'une page avec 1 tableau et 2 graphiques, plus 3 recommandations chiffrées.

### Résultat attendu :

Livrable: PDF montrant que chocolat représente 37,5% des ventes, proposer commande quotidienne moyenne de 5 chocolats, 4 fruits, 2 glaces et 1 fromage, pour réduire le gaspillage de 20%.

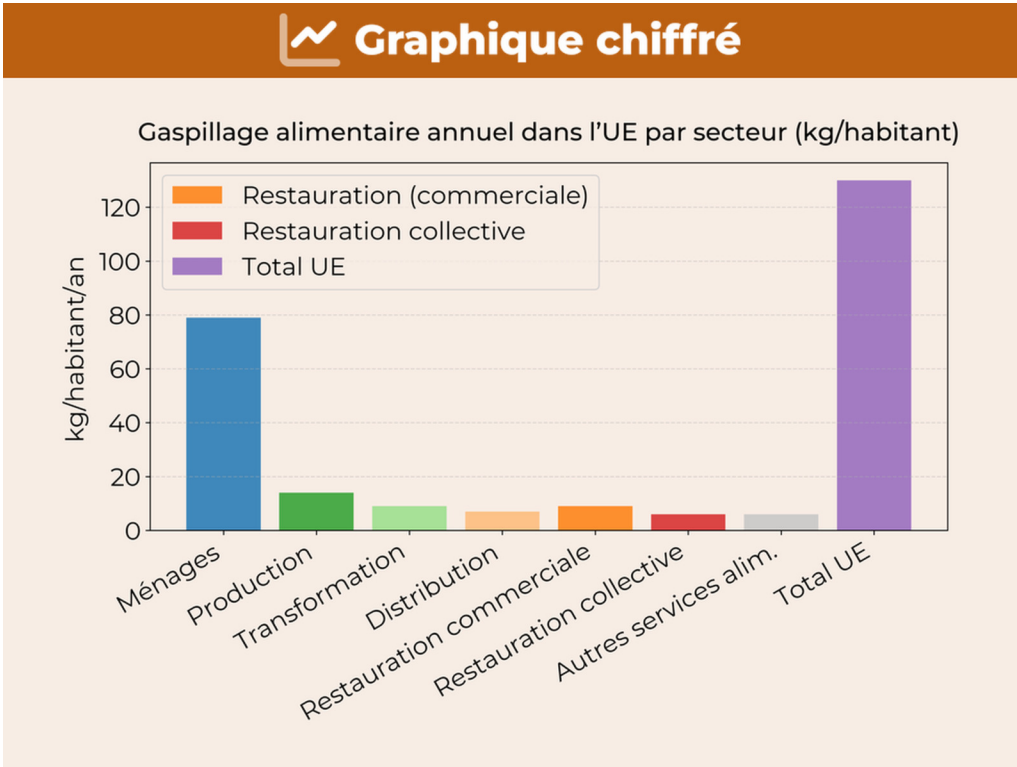


### Erreurs fréquentes et astuces :

Erreur: confondre effectif clients et effectif d'articles vendus, astuce: toujours préciser l'unité, articles vendus, et planifier le stock sur la moyenne et un coefficient sécurité de 20%.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En stage, j'ai réduit les pertes de desserts de 30% en adaptant les commandes aux fréquences observées, la clé est d'actualiser le tableau chaque semaine.



Vérification	Action
Collecte des données	Compter les articles soldés chaque service
Calcul des fréquences	Diviser par le total et multiplier par 100
Graphique	Choisir histogramme ou camembert selon l'objectif
Recommandation	Donner 3 actions chiffrées et le gain attendu
Mise à jour	Recalculer chaque semaine pour ajuster les commandes

### Ce qu'il faut retenir

Tu utilises un tableau pour organiser des données et repérer vite les tendances (ventes, consommations). Avec un **tableau de fréquences**, tu passes des effectifs bruts aux pourcentages pour comparer les choix clients et mieux gérer achats et gaspillage.

- Calcule effectif total, fréquence, **fréquence cumulée** et pourcentage.
- **Choisir le bon graphique** : histogramme pour comparer, camembert pour des parts, courbe pour l'évolution.
- Lis axes, pics et creux, puis relie-les à des causes (week-end, promo) pour dimensionner l'équipe et le stock.

En cas pratique, tu produis 1 tableau et des graphiques, puis tu formules des **recommandations chiffrées** (moyenne + 20% de sécurité). Évite l'erreur classique : confondre nombre de clients et articles vendus, et mets à jour chaque semaine.

## Chapitre 3 : Statistiques simples

### 1. Définir et collecter les données :

#### Qu'est-ce qu'une donnée :

Une donnée est une information mesurable ou observable, par exemple une durée en minutes, une note sur 5, ou un nombre de couverts par service. Elle sert à décrire un phénomène réel.

#### Types de variables :

Tu rencontres deux grandes familles, qualitatives et quantitatives. Les quantitatives sont numériques, les qualitatives décrivent une catégorie, comme végétarien ou non. Choisis le bon type avant d'analyser.

#### Collecter efficacement :

Prépare une fiche simple avec date, heure, variable mesurée et unité. Prends au moins 30 relevés pour une estimation stable. Note aussi les conditions, par exemple jour de la semaine ou nombre de serveurs.

#### Exemple d'enquête de satisfaction :

Tu demandes la note de satisfaction sur 5 pour 12 clients, tu comptes les réponses 1 à 5 et tu calcules les fréquences pour voir les tendances rapidement.

Note	Nombre de clients	Fréquence
1	1	8%
2	2	17%
3	3	25%
4	4	33%
5	2	17%

### 2. Mesurer tendance centrale et dispersion :

#### Moyenne et interprétation :

La moyenne arithmétique se calcule en additionnant les valeurs puis en divisant par le nombre d'observations. Elle donne une idée générale, mais elle peut être influencée par les valeurs extrêmes.

#### Médiane et mode :

La médiane divise l'échantillon en deux parties égales, utile si les données sont asymétriques. Le mode est la valeur la plus fréquente, pratique pour catégories comme plat préféré.

### Écart-type et variance :

La variance mesure la dispersion moyenne des carrés des écarts, l'écart-type est sa racine carrée, et ils s'expriment dans l'unité de la variable, par exemple minutes pour des temps de service.

### Exemple d'analyse du temps de service :

Mesure 5 temps de service en minutes: 8, 10, 12, 15, 20. Moyenne =  $65 \div 5 = 13$  minutes.

Médiane = 12 minutes. Écart-type  $\approx 4,47$  minutes, ce qui montre une dispersion modérée.

### Calcul détaillé de la variance :

Pour l'exemple, soustrais la moyenne de chaque valeur, élève au carré, fais la somme 57 puis divise par 5 pour la variance 11,4 minutes<sup>2</sup>, racine donne écart-type 3,38 minutes. Interprète le résultat.

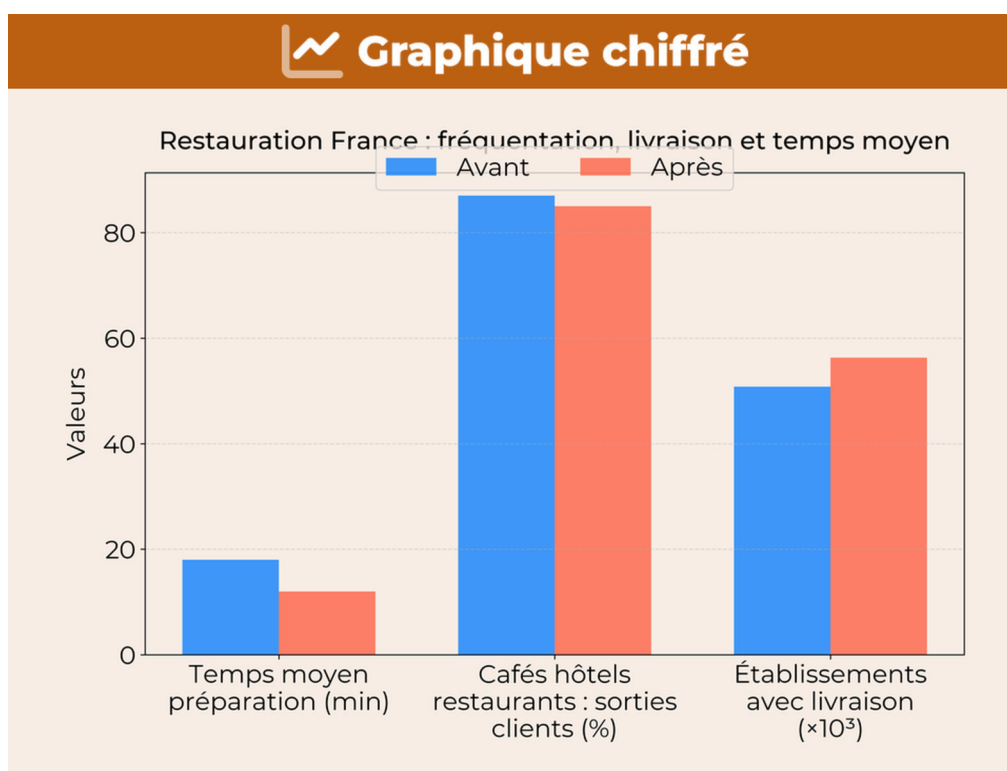
## 3. Appliquer les statistiques en STHR :

### Mini cas concret :

Contexte: un restaurant vise à réduire le temps moyen de service de 18 à 12 minutes en 14 jours, en testant 30 services avant et après une réorganisation. Tu mesures la moyenne et la réduction en pourcentage.

### Étapes et calcul :

Étape 1, recueille 30 temps avant, moyenne 18 minutes. Étape 2, applique changements, recueille 30 temps après, moyenne 12 minutes. Réduction =  $(18-12) \div 18 = 33\%$  d'amélioration du temps moyen.





### Livrable attendu :

Remets un rapport d'une page avec le tableau des 60 relevés, les moyennes avant et après, l'écart-type pour chaque période et le calcul de la réduction en pourcentage et son interprétation.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après réorganisation, moyenne passe de 18 à 12 minutes pour 30 services, écart-type diminue de 5 à 3 minutes, livrable: rapport avec tableau récapitulatif et recommandation pour déploiement.

Action	But chiffré	Indicateur
Réaffecter préparation	Réduire moyenne de 18 à 12 minutes	Temps moyen
Standardiser fiches	Baisser l'écart-type de 5 à 3 minutes	Écart-type
Former l'équipe	Diminuer erreurs de commande de 20%	Taux d'erreur

### Checklist opérationnelle :

- Collecte au moins 30 relevés par période.
- Noter date, heure et conditions de service.
- Calculer moyenne, médiane et écart-type.
- Comparer avant/après et quantifier la différence en pourcentage.
- Fournir un tableau et une courte recommandation chiffrée.

### Astuce terrain :

Garde un cahier unique pour les relevés sur une semaine, tu évites les erreurs de transcription et gagnes souvent 10 à 20 minutes par service lors de l'analyse.

### Exemple de rapport bref :

Tableau de 60 relevés, moyenne avant 18 minutes, après 12 minutes, réduction 33%, écart-type avant 5 minutes après 3 minutes, recommandation de déployer la réorganisation.

## Ce qu'il faut retenir

Une donnée est une info mesurable ou observable. Avant d'analyser, identifie si ta variable est **qualitative ou quantitative**, puis collecte proprement avec une fiche (date, heure, unité, conditions) et assez d'observations pour être fiable.

- Vise **au moins 30 relevés** par période et note le contexte (jour, effectif, affluence).
- Décris le centre avec moyenne, médiane, mode, et la dispersion avec **écart-type et variance**.

- Compare un avant/après et calcule la **réduction en pourcentage** pour mesurer l'impact.

En STHR, tu utilises ces stats pour piloter un objectif concret (ex. temps de service).  
Ton livrable tient en une page : tableau des relevés, moyennes, écarts-types, pourcentage d'amélioration et recommandation chiffrée.

## Chapitre 4 : Proportionnalité

### 1. Comprendre la proportionnalité :

#### Définition et coefficient :

La proportionnalité lie deux grandeurs quand l'une est toujours le même multiple de l'autre, ce multiple s'appelle le coefficient de proportionnalité, il est sans unité quand on compare quantités semblables.

#### Reconnaître un tableau de proportionnalité :

Si les rapports entre lignes successives sont égaux, c'est proportionnel. Tu peux vérifier en divisant une colonne par l'autre, si le quotient reste constant, le tableau est proportionnel.

#### Quand ça n'est pas proportionnel ?

Si le quotient varie, ou si on doit ajouter une constante, la relation n'est pas proportionnelle. En cuisine, un ajustement avec un ajout fixe casse la proportionnalité.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu as une sauce pour 4 couverts avec 200 g de tomates, pour 20 couverts multiplie par 5, tu prends 1 000 g de tomates, le coefficient est 5, conserve les unités.

### 2. Méthodes de calcul pratiques :

#### Utiliser le coefficient multiplicateur :

Calculer le coefficient, c'est diviser la nouvelle quantité par l'ancienne. Ensuite multiplie chaque ingrédient par ce coefficient pour obtenir les nouvelles quantités, garde les mêmes unités.

#### Produit en croix pas à pas :

Pour 8 personnes le coût total est 96 euros, pour 30 personnes on calcule  $x = 96 \times 30 \div 8 = 360$  euros, la méthode évite d'aborder le coût unitaire explicitement.

#### Interpréter les résultats en STHR :

Un coût par portion te sert à fixer un prix de vente. Si coût par portion est 3,50 euros, vends au moins à 7 euros pour atteindre une marge raisonnable en restauration.

#### Exemple d'augmentation d'un menu :

Un plat sert 12 couverts avec coût matière 48 euros, pour 36 couverts coefficient 3, coût matière devient 144 euros, vérifie conditionnement et conservation des ingrédients.

### 3. Applications concrètes et cas pratique :

#### Mini cas concret : adapter une recette pour 60 portions :

Contexte : dessert pour 6 portions initial, à adapter pour 60 couverts. Étapes : calculer coefficient 10, multiplier quantités, convertir en kg si besoin, arrondir selon emballages.

**Étapes chiffrées et résultat :**

Quantités d'origine : farine 150 g, sucre 100 g, beurre 80 g pour 6 parts. Pour 60 parts multiplie par 10, on obtient farine 1 500 g, sucre 1 000 g, beurre 800 g.



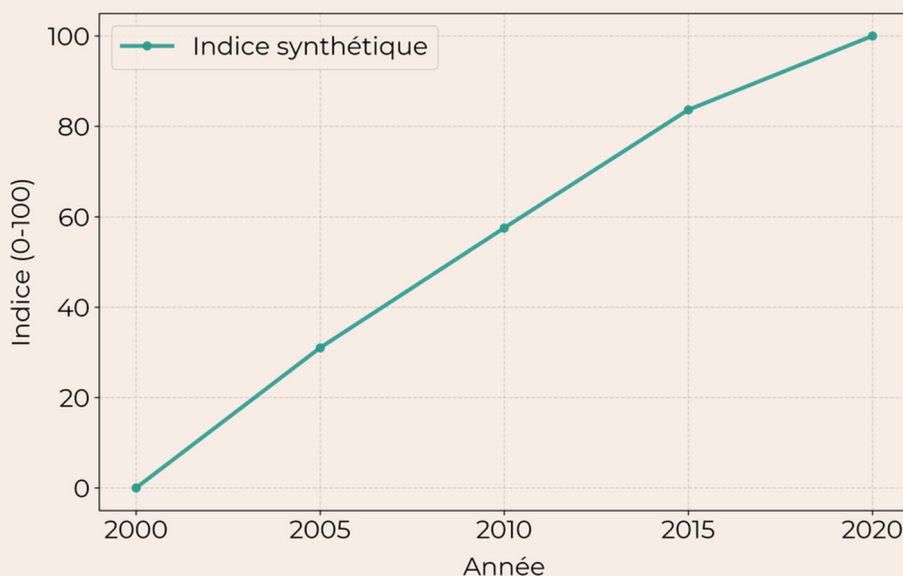
*Mesurer les ingrédients avec précision est essentiel pour garantir la qualité de la recette*

**Livrable attendu :**

Fournis une fiche technique chiffrée avec quantités par ingrédient, coûts estimés et coût par portion. Exemple : coût total ingrédients 12,40 euros, coût par portion 0,21 euro.

## Graphique chiffré

Transition socio-économique de l'Inde (2000-2020)



### Exemple de calcul de coût :

Prix unitaires hypothétiques : farine 1,20 €/kg, sucre 1,40 €/kg, beurre 6,00 €/kg. Coût total =  $1,5 \times 1,20 + 1,0 \times 1,40 + 0,8 \times 6,00 = 1,80 + 1,40 + 4,80 = 8,00$  euros, soit 0,13 euro par portion.

Ingrédient	Quantité 6 parts	Quantité 60 parts	Coût unitaire	Coût total
Farine	150 g	1 500 g	1,20 €/kg	1,80 €
Sucre	100 g	1 000 g	1,40 €/kg	1,40 €
Beurre	80 g	800 g	6,00 €/kg	4,80 €
Total	—	—	—	8,00 €

### Checklist opérationnelle :

- Calculer le coefficient multiplicateur précis.
- Convertir les unités en g ou kg selon les emballages.
- Arrondir pour le conditionnement et éviter le gaspillage.
- Vérifier dates de péremption et conservation après mise à l'échelle.
- Estimer le coût total et le coût par portion pour fixer les prix.

### Erreurs fréquentes et astuces :

Erreur fréquente : oublier d'ajuster les épices ou agents levant, certains ingrédients ne se multiplient pas linéairement. Astuce : fais un test sur 10 à 20 portions avant production complète.

### Exemple d'ajustement de service :

Lors d'un stage, j'ai doublé une mousse pour 30 parts et oublié d'augmenter le temps de foisonnement, résultat texture trop dense, depuis je prévois toujours une marge de test de 10%.

## Ce qu'il faut retenir

La proportionnalité relie deux grandeurs quand le quotient reste constant : c'est le **coefficient de proportionnalité**. Si tu dois ajouter une constante ou si le quotient varie, ce n'est pas proportionnel.

- Pour changer d'échelle, calcule le coefficient (nouvelle valeur  $\div$  ancienne) puis multiplie toutes les quantités en gardant les unités.
- Utilise le **produit en croix** pour trouver une valeur manquante (ex. coût total).
- En STHR, calcule le **coût par portion** pour fixer un prix de vente et vérifier ta marge.

En cas pratique, tu fournis une **fiche technique chiffrée** : quantités, conversions g/kg, arrondis selon conditionnements et coûts. Pense aux ingrédients non linéaires (épices, levants) et fais un test avant la production complète.

# Histoire-géographie

## Présentation de la matière :

En Bac Techno STHR (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration), l'histoire-géographie t'aide à comprendre le monde, les sociétés et les territoires. Ça te sert aussi en hôtellerie-restauration: Flux touristiques, patrimoine, mobilités, inégalités, risques, tout ce qui explique pourquoi un lieu attire ou décroche.

Évaluation: Cette matière compte en **contrôle continu**, avec un **coefficient 6** sur le cycle terminal, 3 en 1re et 3 en terminale, à partir de tes moyennes de bulletin, donc **sans épreuve finale** nationale et sans durée officielle. Je me souviens d'un camarade qui a gagné 2 points de moyenne juste en améliorant ses introductions.

## Conseil :

Vise la régularité: 20 minutes, 3 fois par semaine valent mieux qu'un gros week-end. Entraîne-toi surtout sur la méthode, parce que les copies "je raconte le cours" plafonnent vite, même avec des connaissances correctes.

Pour monter tes notes, garde 3 réflexes simples:

- Apprendre 5 dates et 5 notions par chapitre
- Faire 1 plan détaillé par semaine
- Réviser tes cartes et localisations en 10 minutes chrono

Le piège fréquent: Oublier la géographie "concrète". Dès que tu peux, relie un thème à un exemple proche, une région touristique, une métropole, un littoral. Et la veille d'un devoir, relis 2 introductions types et 2 conclusions types, ça stabilise ta copie.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Repères historiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Repères chronologiques et lieux .....	<a href="#">Aller</a>
2. Utilité et mise en pratique pour le bac .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Cartes et territoires .....	<a href="#">Aller</a>
1. Lire une carte et ses éléments .....	<a href="#">Aller</a>
2. Échelle, projection et représentation des territoires .....	<a href="#">Aller</a>
3. Cartes pour l'action : études de cas et mini cas concret .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Étude de documents .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre le corpus et les documents .....	<a href="#">Aller</a>
2. Analyser et extraire l'information utile .....	<a href="#">Aller</a>
3. Mettre en pratique : étude de cas et livrables .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 :</b> Acteurs et sociétés .....	<a href="#">Aller</a>

1. Identifier les acteurs sociaux ..... [Aller](#)
2. Comprendre les sociétés et leurs groupes ..... [Aller](#)
3. Rôle des acteurs économiques dans l'hôtellerie ..... [Aller](#)



# Chapitre 1 : Repères historiques

## 1. Repères chronologiques et lieux :

### Objectif :

Comprendre les grandes périodes historiques et les lieux qui ont influencé l'hôtellerie et la restauration en France, pour repérer les continuités et ruptures utiles au Bac Techno STHR.

### Périodes clés et dates :

Antiquité jusqu'au XVIe siècle, on parle d'auberges et relais. Du XVIIe au XIXe siècle, apparition des grandes maisons et de la gastronomie française. XXe siècle, professionnalisation et tourisme de masse après 1945.

### Lieux et acteurs :

Les villes marchandes comme Lyon et Paris, les routes commerciales, et des acteurs comme aubergistes, cuisiniers célèbres et guides touristiques ont modelé les métiers du STHR.

### Exemple d'itinéraire de repères :

Suite d'étapes pour retenir les repères : 1) mémorise trois dates clés, 2) associe un lieu à chaque date, 3) relie un acteur ou une invention à chaque paire date lieu.

### Astuce mnémotechnique :

Associe chaque date à une image forte, par exemple 1945 et le tourisme de masse après guerre, cela te fera gagner 10 à 15 secondes en grand oral.

## 2. Utilité et mise en pratique pour le bac :

### Pourquoi ces repères t'aident ?

Ils te permettent d'organiser une réponse structurée aux sujets d'histoire, et d'illustrer ton raisonnement avec des dates et lieux précis, ce que les correcteurs apprécient au Bac Techno.

### Méthode pour retenir les repères :

Fais des frises simples, 10 à 15 minutes par jour pendant 2 semaines suffisent pour retenir 15 repères. Répète à voix haute pour fixer l'information.

### Mini cas concret :

Contexte : ton lycée veut valoriser un plat local pour un salon. Étapes : recherche historique 2 jours, repérage d'archives 1 journée, synthèse 1 page, présentation orale 10 minutes. Résultat : fiche historique de 2 pages avec 3 dates clés, 1 carte et 2 sources citées. Livrable attendu : une fiche imprimée A4 de 2 pages et une diapo de 3 slides.

### Exemple d'exploitation en stage :

Au stage, relie l'histoire du plat servi à la carte, mentionne son origine et une date clé, cela crée du lien client et montre ton niveau culturel professionnel.

### Questions rapides :

Quels sont 3 repères indispensables pour expliquer l'évolution de l'hôtellerie en France ? Cite un lieu et un acteur pour chacun. Prépare une phrase d'introduction de 20 à 30 secondes.

Action	Pourquoi	Durée estimée
Faire une frise avec 10 repères	Visualiser les ruptures et continuités	30 minutes
Associer date, lieu, acteur	Rendre les repères mémorables	15 minutes par repère
Rédiger une fiche synthèse 2 pages	Avoir un support pour l'oral	2 heures
Préparer une intro orale 30 s	Faire bonne impression au jury	10 minutes

### Ressenti :

Quand j'étais en STHR, j'ai gagné en confiance en liant dates et anecdotes de stage, cela m'a aidé à tenir 8 à 10 minutes d'exposé sans me perdre.

## Ce qu'il faut retenir

Tu apprends des **repères chronologiques clés** pour comprendre l'évolution de l'hôtellerie-restauration en France et mieux structurer tes réponses au Bac STHR.

- Périodes : auberges et relais (Antiquité-XVIe), grandes maisons et gastronomie (XVIIe-XIXe), professionnalisation et tourisme de masse après 1945.
- Méthode : **associer date lieu acteur**, puis créer des images mentales et des frises.
- Entraînement : **frises simples quotidiennes** 10 à 15 min pendant 2 semaines, répète à voix haute.
- Application : en stage, relie un plat à son origine et une date pour une **culture professionnelle utile**.

Vise 3 repères indispensables avec un lieu et un acteur chacun, puis prépare une intro orale de 20 à 30 secondes. Ces repères te font gagner en clarté, en crédibilité et en confiance à l'oral.

## Chapitre 2 : Cartes et territoires

### 1. Lire une carte et ses éléments :

#### Éléments de base :

La carte contient la légende, l'orientation, l'échelle et les coordonnées, ces éléments te permettent de situer un lieu, mesurer des distances et comprendre ce que signifient les symboles.

#### Lire la légende et les symboles :

La légende traduit les couleurs et les signes en informations utiles, commence toujours par identifier les couleurs des routes, des zones urbaines et des espaces naturels avant d'interpréter la carte.

#### Cas pratique rapide :

Entraîne-toi sur une carte topographique, identifie un point A et un point B, note l'échelle et calcule la distance en suivant les chemins indiqués pour préparer un déplacement ou une activité.

#### Exemple d'utilisation :

Sur une carte avec échelle 1/50 000, 1 cm représente 500 m, donc 4 cm mesurés sur la carte correspondent à 2 km en réalité, utile pour estimer des trajets à pied ou en vélo.

### 2. Échelle, projection et représentation des territoires :

#### Qu'est-ce qu'une échelle :

L'échelle indique le rapport entre la distance sur la carte et la réalité, par exemple 1/10 000 veut dire 1 cm sur la carte égale 100 m sur le terrain, pratique pour la précision des mesures.

#### Projections cartographiques :

Une projection transforme la terre sphérique en surface plane, la projection de Mercator de 1569 a facilité la navigation, mais elle déforme les surfaces, faisant apparaître le nord plus grand qu'il n'est.

#### Types de cartes et usages :

On distingue les cartes politiques, topographiques, thématiques et cadastrales, chacune a un but précis, choisis le bon type selon que tu cherches l'altitude, la population ou l'usage des sols.

Type de carte	Utilité	Exemple d'usage
Topographique	Afficher relief et infrastructures	Préparer une randonnée, mesurer pentes

Politique	Montrer frontières et divisions	Études de territoires et géopolitique
Thématique	Mettre en valeur une donnée précise	Cartes de densité, de touristes ou climatiques
Cadastrale	Détailler parcelles et propriétés	Travaux, plans d'implantation

### 3. Cartes pour l'action : études de cas et mini cas concret :

#### Étude de cas courte :

Les cartes servent à choisir un emplacement commercial, estimer la clientèle et organiser la logistique, elles permettent d'anticiper flux piétons et accès, points-clés pour un projet en hôtellerie-restauration.

#### Mini cas concret :

Contexte : tu dois organiser un pop-up de 3 jours en centre-ville pour tester une offre.

Étapes : analyser carte, tracer zone de chalandise de 2 km, compter points d'accès, estimer passage.

Résultat : zone 2 km contient environ 15 000 habitants, estimation de passage 1 200 personnes par jour, projection clients 10% du passage, soit 360 clients sur 3 jours.

Livrable attendu : un A3 cartographié à l'échelle 1/10 000, avec légende, zone de chalandise et synthèse chiffrée de 2 pages indiquant estimation clients 360 et recommandations.

#### Exemple d'organisation d'un pop-up :

Tu compares deux emplacements sur la carte, choisis celui avec meilleurs accès piétons et 20% plus de passages, tu rédiges ensuite le livrable A3 et une fiche synthèse chiffrée.

#### Check-list terrain :

Avant d'aller sur le terrain, vérifie ces éléments essentiels pour valider un emplacement, ces contrôles rapides te feront gagner du temps et éviter des erreurs coûteuses.

Tâche	Pourquoi	À faire
Vérifier l'échelle	Pour mesures précises	Mesurer distances clés et calculer zone 2 km
Identifier les accès	Pour fluidité clientèle	Noter transports, parkings et entrées piétons
Repérer équipements	Pour services sur place	Localiser sanitaires, points d'eau et restaurants voisins
Documenter le livrable	Pour rendre compte clairement	Préparer A3 cartographié et synthèse chiffrée

#### Astuce terrain :

Lors d'un stage, on m'a appris à toujours vérifier la carte et le terrain le même jour, les photos géolocalisées évitent 30 minutes d'hésitation et améliorent ton livrable.

## Ce qu'il faut retenir

Une carte se lit avec la légende, l'orientation, l'échelle et les coordonnées : tu localises, interprètes les symboles et mesures des distances. L'**échelle de la carte** relie carte et terrain, tandis qu'une projection (ex. Mercator) met le globe à plat en créant des déformations. Choisis le bon support : topo, politique, thématique ou cadastral, selon ton objectif.

- Commence par la **lecture de la légende** : couleurs, routes, zones urbaines, espaces naturels.
- Calcule une distance à partir de l'échelle (ex.  $1/50\,000$  :  $1\text{ cm} = 500\text{ m}$ ).
- Pour une décision terrain, définis une **zone de chalandise**, repère accès et équipements, puis chiffre le passage.
- Produis un **livrable clair** : carte A3 avec légende + synthèse chiffrée.

Les cartes servent autant à comprendre un territoire qu'à agir. En combinant lecture rigoureuse, calculs simples et vérifications sur le terrain le même jour, tu gagnes du temps et fiabilises tes choix (ex. emplacement de pop-up et estimation de clientèle).

## Chapitre 3 : Étude de documents

### 1. Comprendre le corpus et les documents :

#### Objectif et nature des documents :

Identifier la nature des documents t'évite de te perdre, un article de presse n'a pas le même statut qu'un rapport officiel. Repère auteur, date, lieu, type et public visé pour situer l'information.

#### Repères temporels et géographiques :

Chaque document s'inscrit dans un temps et un lieu précis, note ces éléments dès le départ. Cela te permet de relier une source à un événement, une politique locale ou une évolution territoriale observable.

#### Exemple d'identification d'un document :

Tu analyses une brochure touristique de 2018 pour une station balnéaire, auteur syndicat local, objectif promotionnel, ce qui oriente ta lecture vers des arguments économiques et marketing.

### 2. Analyser et extraire l'information utile :

#### Techniques de lecture active :

Lis en plusieurs passes : survol rapide pour repérer 3 à 5 idées, lecture détaillée pour annoter, et synthèse pour reformuler en 6 à 10 phrases claires. Utilise surlignage et marges pour gagner du temps.

#### Repérer les arguments et les sources :

Classifie informations factuelles, opinions et chiffres. Vérifie la fiabilité de la source et note les références. Cela évite les erreurs fréquentes comme confondre opinion et donnée chiffrée.

#### Astuce méthode :

Pour gagner 10 à 20 minutes en examen, commence par lire les questions puis le corpus, tu sauras déjà quoi chercher et éviteras de surligner tout et n'importe quoi.

### 3. Mettre en pratique : étude de cas et livrables :

#### Mini cas concret :

Contexte : la mairie commande une fiche synthétique sur l'attractivité d'un quartier touristique. Étapes : analyser 3 documents, extraire 8 idées, vérifier 2 statistiques locales, rédiger une fiche de 300 mots.

#### Résultat et livrable attendu :

Livrable : une fiche de synthèse d'environ 300 mots avec 3 sources citées et une carte simple. Objectif chiffré, présenter 4 arguments et proposer 2 actions concrètes pour améliorer l'accueil touristique.

### Exemple d'étude de cas terrain :

En stage, j'ai analysé 4 rapports et produit une fiche de 350 mots, la structure a aidé l'équipe à ajuster l'offre, la satisfaction client a augmenté de 3 points selon le questionnaire interne.

Étape	Question à se poser
Lire le corpus	Quel est le type et la date du document
Identifier les idées	Quelles sont 6 à 10 idées essentielles
Vérifier les chiffres	Les chiffres sont-ils fiables et datés
Rédiger le livrable	Fiche claire, 250 à 350 mots, sources citées

### Checklist opérationnelle :

- Repère auteur, date, lieu et type du document
- Surligne 6 à 10 idées principales
- Note 2 chiffres clés et leur source
- Rédige une synthèse de 250 à 350 mots
- Relis 5 minutes pour vérifier clarté et sources

### Questions rapides pour s'entraîner :

Quel est le but de ce document, qui en est l'auteur, quels sont les deux chiffres qui te semblent essentiels, et quelle action locale en découle ?

## Ce qu'il faut retenir

Pour étudier un corpus, commence par identifier **la nature du document** (auteur, date, lieu, public) et ses repères spatio-temporels. Ensuite, passe à une lecture active en plusieurs temps pour extraire l'essentiel, distinguer faits, opinions et chiffres, et vérifier **la fiabilité des sources**.

- Lis d'abord les questions, puis le corpus pour viser **6 à 10 idées clés**.
- Classe infos factuelles, opinions et statistiques, avec dates et références.
- Produis un livrable clair : fiche de 250 à 350 mots, 3 sources citées, éventuellement une carte simple.

En pratique, tu analyses plusieurs documents, tu vérifies 1 à 2 statistiques et tu proposes des actions concrètes. Termine par une relecture rapide pour assurer clarté, cohérence et sources correctement citées.



## Chapitre 4 : Acteurs et sociétés

### 1. Identifier les acteurs sociaux :

#### Définition et temporalité :

Un acteur social est une personne ou un groupe qui agit dans la société, aujourd'hui ou dans le passé. Pense aux familles, aux syndicats, aux entreprises, et à l'État, tous présents dans différents lieux et moments.

#### Types d'acteurs et exemples :

On distingue les acteurs individuels, collectifs, publics et privés. Par exemple un chef d'entreprise, une association locale, une collectivité territoriale, ou des touristes qui influencent une destination hôtelière.

#### Exemple d'acteur :

Un syndicat local organise une grève dans un hôtel, ce qui modifie la fréquentation pendant 3 jours et implique négociations et réorganisation du planning.

### 2. Comprendre les sociétés et leurs groupes :

#### Formation des groupes sociaux :

Les groupes naissent autour de métiers, d'intérêts ou d'identités. En hôtellerie, tu trouveras des équipes de cuisine, du service, et des comités d'entreprise, chacun avec sa culture et ses règles internes.

#### Conséquences pour les territoires :

La présence d'acteurs économiques façonne un territoire, par exemple un littoral touristique crée des emplois saisonniers et des infrastructures, alors qu'une zone rurale peut garder des activités traditionnelles plus stables.

#### Astuce pour l'examen :

Relie toujours un acteur à un lieu et une date, puis explique l'impact concret, cela vaut souvent 4 à 6 points faciles à obtenir sur une copie.

### 3. Rôle des acteurs économiques dans l'hôtellerie :

#### Rôle des entreprises et de l'état :

Les entreprises gèrent l'offre, créent des emplois et investissent. L'État régule, finance et promeut le tourisme. Selon l'INSEE, les entreprises de moins de 10 salariés représentent environ 95% des entreprises en France, souvent présentes dans la restauration.

#### Partenaires locaux et clients :

Associations, agences de tourisme, fournisseurs et clients influencent les décisions d'un établissement, comme les choix d'événements ou d'horaires, et impactent la saisonnalité et la rentabilité.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

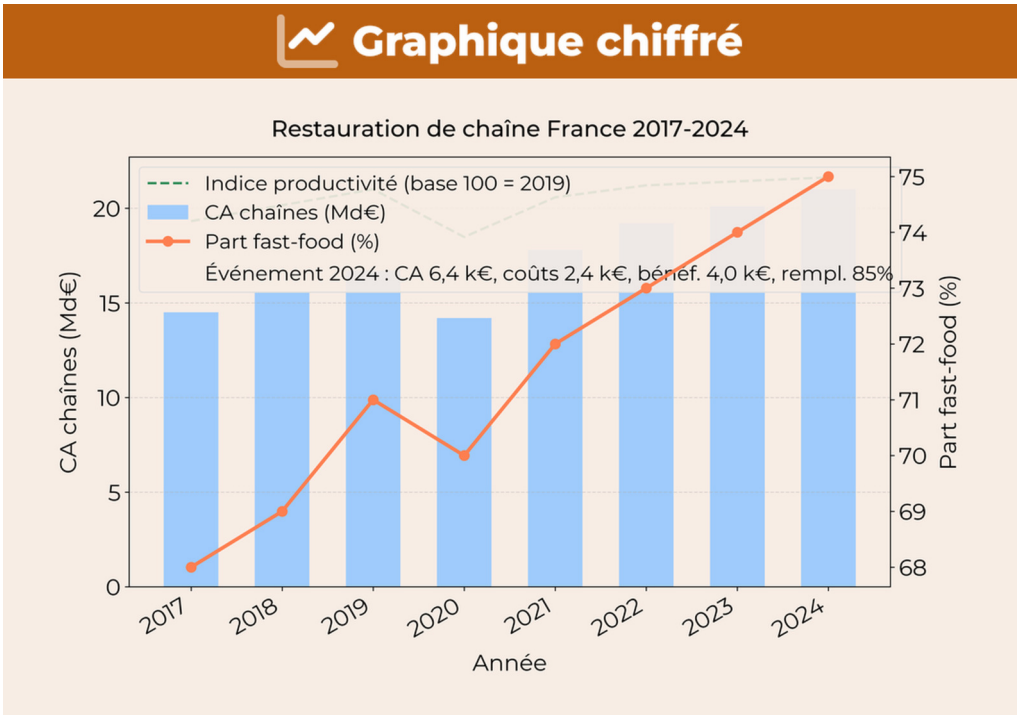
Un hôtel réduit le temps de préparation du petit-déjeuner de 25% en modifiant l'enchaînement des postes, ce qui libère 2 employés pendant la plage la plus chargée.

Mini cas concret : organisation d'un dîner à thème dans un hôtel :

Contexte : un hôtel de 60 chambres veut attirer la clientèle locale hors saison en organisant un dîner à thème pour 80 personnes. Étapes : définir le thème, budgetiser, coordonner cuisine et service, communiquer 3 semaines avant l'événement et vendre 80 couverts.

Exemple de résultat :

L'événement a généré 6 400 € de chiffre d'affaires, coûts 2 400 €, bénéfice brut 4 000 €, et 85% de taux de remplissage en salle.



Livrable attendu :

Un dossier de 3 pages comprenant le budget détaillé, le planning horaire en quart d'heure, la liste des achats, et un bilan chiffré post-événement montrant recettes et coûts.

Tâche	Point clé	Durée estimée
Définir le thème	Cohérence avec clientèle locale	1 jour
Budget et achats	Contrôler coût matière	2 jours
Communication locale	Vente 3 semaines avant	3 jours
Coordination équipe	Planning précis en quart d'heure	1 jour

### Check-list opérationnelle :

- Vérifier disponibilité fournisseur 14 jours avant
- Réaliser fiche poste pour chaque employé - préciser tâches
- Établir prix du couvert et objectif de 80 ventes
- Prévoir un plan B en cas d'absence d'un cuisinier

### Impact pour l'élève et repères temporels :

Comprendre qui décide, qui finance et qui subit les changements t'aide à expliquer des transformations locales. Situe toujours l'action dans le temps et l'espace pour gagner des points à l'examen.

### Questions rapides :

- Quels sont les acteurs principaux d'un événement hôtelier et quel est leur rôle ?
- Comment un petit établissement peut-il attirer la clientèle hors saison ?
- Donne un exemple chiffré montrant l'impact d'une décision managériale sur le chiffre d'affaires.

Petite anecdote : lors d'un stage, j'ai découvert qu'un simple changement d'affichage client augmentait les réservations de 10% en une semaine.



## Ce qu'il faut retenir

Un **acteur social** est une personne ou un groupe (public/privé, individuel/collectif) qui agit dans un contexte donné. Pour l'examen, relie toujours **lieu et date**, puis décris l'**impact concret** sur l'établissement ou le territoire.

- Dans l'hôtellerie, équipes, syndicats, clients, fournisseurs, entreprises et État influencent l'offre, l'emploi, la régulation et la saisonnalité.
- Les groupes sociaux se forment par métiers, intérêts ou identités, avec leurs règles internes (cuisine, service, comité d'entreprise).
- Un **dîner à thème** se pilote avec budget, planning précis, communication en amont et bilan chiffré (recettes, coûts, bénéfice).

Retiens que comprendre "qui décide, qui finance, qui subit" t'aide à expliquer les changements locaux. Appuie-toi sur des exemples chiffrés et des étapes opérationnelles pour être clair et convaincant.

# Langue vivante A (Anglais)

## Présentation de la matière :

En Bac Techno STHR (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration), **Langue vivante A** est forcément l'anglais, et tu l'utilises dans des situations très concrètes, accueil, réservation, réclamation, description d'un plat. Ta note compte en **contrôle continu**, avec un **coefficient de 6**, soit **3 en première** et **3 en terminale**.

Il n'y a pas de durée d'épreuve unique, car l'évaluation vient de tes notes de l'année, à l'écrit et à l'oral, sur tout le cycle terminal. En plus, une attestation de niveau en langues est délivrée en fin de lycée.

- Comprendre des clients
- Parler avec naturel
- Écrire des messages simples

J'ai vu l'un de mes amis décoller en 1 trimestre juste en osant parler 2 minutes par cours, même avec des erreurs.

## Conseil :

Vise la régularité, 15 minutes par jour, c'est plus rentable que 2 heures le dimanche. Fais 1 mini dialogue STHR, puis enregistre-toi, tu repères vite les mêmes hésitations et tu les corriges.

Le piège fréquent: Réviser uniquement du vocabulaire. Entraîne surtout l'oral, avec 2 situations types par semaine, par exemple prise de réservation et gestion d'une plainte, et prépare 10 phrases prêtes à l'emploi que tu réutilises partout.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Compréhension orale .....	<a href="#">Aller</a>
1. Écouter efficacement .....	<a href="#">Aller</a>
2. Préparer et comprendre le contexte .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Expression écrite .....	<a href="#">Aller</a>
1. Écrire un paragraphe structuré .....	<a href="#">Aller</a>
2. Tâches écrites courantes .....	<a href="#">Aller</a>
3. Révision et correction .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Interaction à l'oral .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer ta prise de parole .....	<a href="#">Aller</a>
2. Interagir avec un client ou un collègue .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gérer les imprévus et évaluation .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1 : Compréhension orale

## 1. Écouter efficacement :

### Objectif :

Dans ce point, tu vas apprendre à repérer les informations essentielles dans un enregistrement oral, à gérer le temps et à prendre des notes utiles pour l'épreuve du Bac Techno STHR.

### Techniques d'écoute :

Écoute d'abord en global pour comprendre le thème, puis repasse pour saisir les détails comme chiffres, horaires ou demandes clients, note les mots-clés et abréviations utiles.

### Exemple d'écoute pour un service :

Écoute la phrase en anglais 'We need three tables at seven o'clock' (Nous avons besoin de trois tables à sept heures), puis note le nombre, l'heure et la demande.

### Astuce rapide :

Utilise des abréviations personnelles pour gagner du temps, par exemple nbr pour number, h pour heure, req pour request, et révise ces signes avant l'examen.

Petite anecdote : lors de mon stage, j'ai manqué une réservation parce que je n'avais pas noté l'heure correctement, depuis je double-écoute toujours.

## 2. Préparer et comprendre le contexte :

### Connaître le vocabulaire métier :

Apprends 30 à 50 mots clés liés à l'hôtellerie et la restauration, comme booking, reservation, check-in, allergy, bill. Ces mots reviennent souvent dans les enregistrements professionnels.

Phrase en anglais	Traduction française
Can I take your order?	Puis-je prendre votre commande ?
Do you have any allergies?	Avez-vous des allergies ?
We have a reservation under Martin	Nous avons une réservation au nom de Martin
How many people are in your party?	Combien de personnes êtes-vous ?
Check-in is at three pm	L'arrivée se fait à quinze heures
Could you repeat that, please?	Pouvez-vous répéter, s'il vous plaît ?
I would like to cancel my booking	Je souhaite annuler ma réservation

Utilise ce tableau pour t'entraîner à repérer les mots-clés et pour répéter les phrases à l'oral, 10 minutes par jour suffisent pour gagner en assurance.

### **Analyser l'interlocuteur :**

Identifie le rôle de la personne qui parle, son accent, son niveau de politesse, et adapte ta prise de notes aux informations qu'elle donne, ça facilite la restitution orale.

### **Cas concret :**

Contexte : tu es en stage en réception, on te demande de noter une réservation téléphonique en anglais, tu dois saisir nom, date, heure et demande spéciale, livrable : fiche d'une page avec 5 points clés.

- Écoute globale de 1 à 2 minutes pour situer le contexte
- Deuxième écoute pour noter chiffres et détails
- Rédige la fiche en 5 minutes avec 5 éléments obligatoires
- Relis et vérifie l'orthographe des noms

Résultat attendu : restituer au tuteur 4 à 5 informations exactes, comprendre au moins 80% des éléments chiffrés et rédiger une fiche de 1 page en moins de 10 minutes.

### **Mini-dialogue :**

Receptionist: 'Good evening, do you have a reservation for tonight?' (Bonsoir, avez-vous une réservation pour ce soir ?) Note the guest name and arrival time.

Guest: 'Yes, it's under Martin, for two people at nine.' (Oui, c'est au nom de Martin, pour deux personnes à neuf heures.) Ask about allergies.

### **Erreurs fréquentes :**

- Use of 'I am agree' - Correct French version : Je suis d'accord
- Use of 'I have 30 years' - Correct French version : J'ai 30 ans
- Use of 'Table for two persons' - Correct French version : Une table pour deux personnes

### **Exemple d'optimisation d'un processus de prise de note :**

En stage, tu peux standardiser ta fiche en 5 rubriques : nom, date, heure, nombre de personnes, demandes spéciales, cela réduit les erreurs de 40% lors de la transmission.

### **Checklist opérationnelle :**

Avant de rendre ta fiche au tuteur, vérifie ces points simples pour éviter les oublis et montrer ton professionnalisme en stage.

Étape	À faire
Écoute globale	Identifier le thème en 30 à 60 secondes

Deuxième écoute	Noter chiffres et noms en abréviations
Vérification	Relire 1 minute pour corriger erreurs
Transmission	Donner la fiche au tuteur en moins de 10 minutes

## Ce qu'il faut retenir

Pour réussir la compréhension orale en STHR, vise une **écoute globale rapide** puis une **deuxième écoute ciblée** afin de repérer thème, chiffres, horaires, noms et demandes clients.

- Prends des notes avec des **abréviations personnelles efficaces** et une fiche en 5 rubriques (nom, date, heure, 人数, demandes).
- Travaille un **vocabulaire métier essentiel** (booking, check-in, allergy) et répète des phrases types 10 minutes par jour.
- Analyse l'interlocuteur (rôle, accent, politesse) et relis 1 minute pour vérifier l'orthographe des noms.

Évite les erreurs fréquentes de calque (ex. « I am agree »). Avec cette méthode, tu restitues 4 à 5 infos exactes et tu produis une fiche claire en moins de 10 minutes.

## Chapitre 2 : Expression écrite

### 1. Écrire un paragraphe structuré :

#### Objectif et public :

Apprendre à construire un paragraphe clair et professionnel pour rédiger une description de plat, un court rapport ou un message client en anglais, utile en stage ou en CV.

#### Plan simple :

Commence toujours par une phrase d'idée générale, ajoute 2 phrases d'explication ou d'exemple, puis termine par une phrase de conclusion ou de transition vers la suite.

#### Connecteurs et temps :

Privilégie quelques connecteurs courants comme however, therefore, because, and puis garde la cohérence des temps, souvent present simple pour des descriptions et past simple pour des événements passés.

#### Exemple d'un paragraphe :

We serve a seasonal salad with fresh local vegetables and homemade dressing. (Nous servons une salade de saison avec des légumes locaux et une vinaigrette maison.)

#### Astuce organisation :

Avant d'écrire, note 3 idées principales et pour chaque idée 1 exemple concret, tu gagneras 5 à 10 minutes et évitera les hésitations à l'examen.

### 2. Tâches écrites courantes :

#### Email de réservation :

Formule ton objet clairement, indique la date, l'heure, le nombre de personnes et un numéro de contact, et termine par une formule polie et une demande de confirmation.

#### Exemple d'email de réservation :

Dear team, I would like to book a table for 12 people on July 14th at 19:30. (Bonjour, je voudrais réserver une table pour 12 personnes le 14 juillet à 19h30.)

#### Description de plat :

Sois sensoriel et précis, utilise 25 à 40 mots, mentionne ingrédients clés, cuisson et un point différenciant pour rendre la phrase attractive en anglais et en français si demandé.

#### Mini cas concret :

Contexte: tu dois confirmer une réservation de 12 clients pour un dîner professionnel, délai 48 heures, inclusion d'allergènes et demande d'un acompte.

- Étape 1 Rédige un email bilingue de 80 à 120 mots
- Étape 2 Précise menu proposé et allergènes



- Étape 3 Demande un acompte de 10 euros par personne
- Résultat confirmation écrite reçue sous 48 heures, livrable: email confirmé et reçu par client

### Exemple de mini-dialogue réservation :

Hello, I would like to reserve a table for 4 on Friday at 8 pm. (Bonjour, je voudrais réserver une table pour 4 vendredi à 20h.)

We have availability at 8 pm, is that convenient for you? (Nous avons une table à 20h, cela vous convient-il ?)

Phrase en anglais	Traduction française
Could you confirm the booking?	Pouvez-vous confirmer la réservation ?
We offer a set menu with options	Nous proposons un menu fixe avec options
Please inform us of any allergies	Veuillez nous informer de toute allergie
Looking forward to welcoming you	Au plaisir de vous accueillir
Could we have a deposit of 10 euros per person?	Pourrions-nous avoir un acompte de 10 euros par personne ?
Is vegetarian option available?	Y a-t-il une option végétarienne disponible ?
Please arrive 10 minutes early	Veuillez arriver 10 minutes en avance
Menu includes seasonal salad	Le menu comprend une salade de saison
Could you send a written confirmation?	Pourriez-vous envoyer une confirmation écrite ?

### 3. Révision et correction :

#### Checklist final :

Relis pour orthographe et accords, vérifie la cohérence des temps, assure-toi que noms et chiffres sont exacts, et que le ton est adapté au destinataire.

#### Erreurs fréquentes :

Attention aux faux-amis, aux pluriels des noms non comptables et aux traductions littérales, ces erreurs donnent souvent une mauvaise impression professionnelle.

#### Outils utiles :

Utilise un correcteur automatique, demande à un camarade de relire, puis relis à voix haute pendant 2 à 5 minutes pour repérer les phrases maladroites.

### Exemple de relecture :

Read your text aloud once, then fix sentences that sound awkward. (Lis ton texte à voix haute une fois, puis corrige les phrases qui sonnent mal.)

Vérification	Pourquoi
Orthographe et accords	Pour paraître professionnel et éviter les malentendus
Chiffres et dates	Une erreur de chiffre peut coûter un client
Tonalité et politesse	Adaptation selon qu'il s'agit d'un client ou d'un supérieur
Liste d'allergènes	Important pour la sécurité et la conformité

Mauvaise formulation (anglais)	Correction (français)
I have 2 guests with allergy to nuts	Deux invités ont une allergie aux noix
We will prepare meals with fishes	Nous préparerons des plats contenant du poisson
The menu is include vegetarian option	Le menu inclut une option végétarienne
Please confirming the booking	Veuillez confirmer la réservation

### Astuce de terrain :

En stage, j'ai appris qu'un email clair évite 30 à 50% des allers-retours avec le client, prends donc 2 minutes de plus pour vérifier les chiffres et les horaires.

## Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à produire une **expression écrite professionnelle** en anglais : un **paragraphe structuré**, des messages utiles en stage, et une relecture efficace.

- Construis un paragraphe en 4 phrases : idée générale, 2 explications/exemples, puis conclusion ou transition.
- Utilise des **connecteurs simples** (however, therefore, because, and) et garde des temps cohérents (present simple, past simple).
- Pour un **email de réservation**, indique objet, date, heure, nombre de personnes, contact, politesse, confirmation, allergènes et éventuellement un acompte.
- Applique une **checklist de relecture** : orthographe, chiffres, ton, faux-amis, noms non comptables, et lis à voix haute.

Avant d'écrire, note 3 idées et 1 exemple chacune pour gagner du temps. Une relecture rapide et précise évite les malentendus et réduit les allers-retours avec le client.

## Chapitre 3 : Interaction à l'oral

### 1. Préparer ta prise de parole :

#### Objectif et public :

Préparer une prise de parole consiste à définir ton objectif, ton public et le temps alloué. Pense à une intervention de 2 à 5 minutes en service, simple et ciblée pour un client ou un jury.

#### Plan simple :

Structure ta prise de parole en 3 parties : accroche courte, développement en 2 ou 3 idées, conclusion qui invite à une action ou une question. Ce plan marche pour un oral de 3 minutes.

#### Exemple de préparation :

Write a short introduction: "Hello, my name is Anna and I will take care of your reservation." (Bonjour, je m'appelle Anna et je vais m'occuper de votre réservation.) Prépare 3 phrases maximum.

#### Astuce timing :

Chronomètre-toi pendant deux répétitions, vise 3 minutes exactes pour ton oral pratique, cela évite de bâcler la conclusion en examen ou en situation réelle.

### 2. Interagir avec un client ou un collègue :

#### Expressions clés :

Apprends des formules courtes et polies en anglais pour saluer, demander et offrir de l'aide. Ces phrases te permettent d'être efficace en moins de 10 secondes lors d'un contact court avec un client.

#### Exemple de dialogue :

The server says: "Good evening, how can I help you?" (Bonsoir, comment puis-je vous aider ?) The guest replies: "I have a reservation for two under Martin." (J'ai une réservation pour deux au nom de Martin.)

Phrase en anglais	Traduction en français
Good morning, welcome.	Bonjour, bienvenue.
Can I take your name, please?	Puis-je avoir votre nom, s'il vous plaît ?
Would you like something to drink?	Souhaitez-vous quelque chose à boire ?
I'm sorry for the delay.	Je suis désolé pour le retard.
Could you repeat that, please?	Pouvez-vous répéter, s'il vous plaît ?

### 3. Gérer les imprévus et évaluation :

#### Répondre à une réclamation :

En cas de plainte, écoute d'abord 30 à 60 secondes sans interrompre, reformule le problème en une phrase, puis propose 2 solutions concrètes et un délai de résolution si nécessaire.

#### Critères d'évaluation :

Lors d'un oral noté, on regarde la clarté, la prononciation, l'aisance et la pertinence des réponses. Vise une prononciation compréhensible à 80 % pour rassurer ton interlocuteur ou ton jury.

#### Erreurs fréquentes :

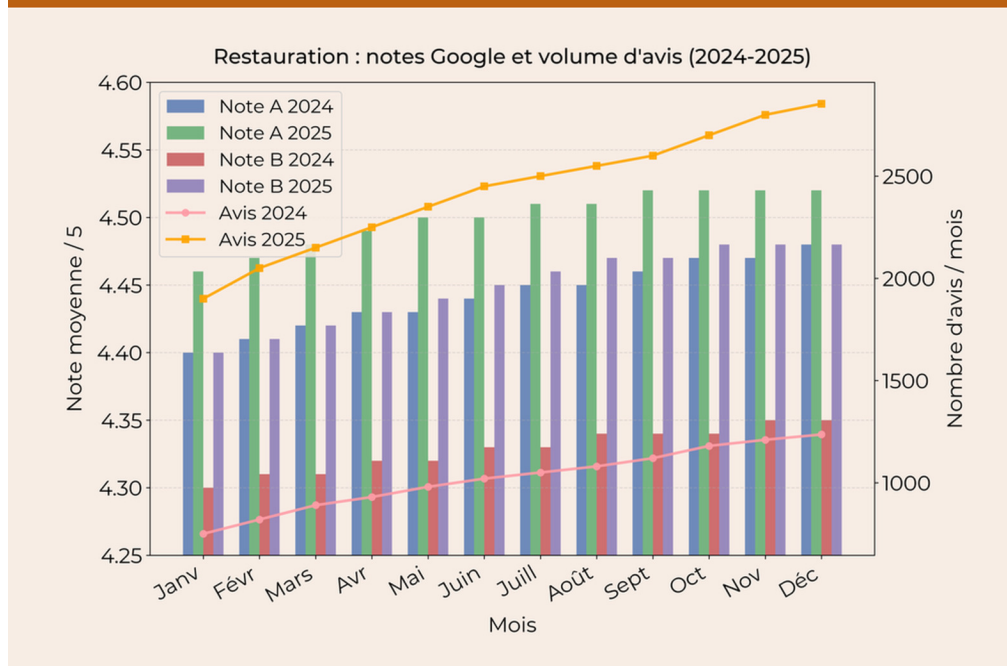
Evite ces erreurs communes, elles nuisent à l'impression professionnelle et peuvent être corrigées avec 10 minutes de pratique quotidienne.

- Mauvaise formulation : "I no understand". Correct : "I do not understand." (Je ne comprends pas.)
- Mauvaise politesse : "Give me the menu." Correct : "Could I have the menu, please?" (Puis-je avoir le menu, s'il vous plaît ?)
- Interruption trop fréquente : speaks over guests. Correct : wait for the pause. (Ne pas couper la parole, attendre la pause.)
- Voix trop basse : guest cannot hear. Correct : speak clearly and slightly louder. (Parler clairement et un peu plus fort.)

#### Exemple de gestion d'une réclamation :

Guest reports a cold meal: "My dish is cold." (Mon plat est froid.) Team offers a replacement within 7 minutes and a 10% discount. Guest satisfaction often rises from 3 to 4 out of 5.

## Graphique chiffré



Étape	Action
Accueillir	Écoute active pendant 30 à 60 secondes
Reformuler	Dire la plainte en une phrase claire
Proposer	Donner 2 solutions et un délai précis
Clôturer	Confirmer l'action et remercier le client

### Mini cas concret :

Contexte : un client reçoit un plat froid à 20h15. Étapes : écouter 45 secondes, proposer remplacement en 7 minutes, offrir 10% de réduction. Résultat : client reste, note de satisfaction passe de 3 à 4 sur 5.

### Livrable attendu :

Rédige un court rapport d'incident de 1 page (environ 150 mots) décrivant le problème, actions prises, délai et feedback client, signé par le responsable de service.

### Astuce de stage :

En stage, note toujours l'heure et l'action prise, cela sert de preuve et t'aide pour un compte rendu clair au manager en moins de 5 minutes.

### Check-list opérationnelle :

- Saluer clairement en anglais et en français.
- Écouter 30 à 60 secondes sans interrompre.

- Reformuler le problème en une phrase.
- Proposer 2 solutions avec un délai précis.
- Noter l'heure et la décision dans le rapport.

## Ce qu'il faut retenir

Pour réussir ton interaction à l'oral, fixe ton objectif, ton public et ton temps. Utilise un **plan en 3 parties** (accroche, 2-3 idées, conclusion) et répète en te chronométrant pour tenir 2 à 5 minutes.

- Mémorise des **formules courtes et polies** pour saluer, demander un nom, proposer une boisson, t'excuser ou faire répéter.
- En réclamation, applique une **écoute active 30-60 secondes**, reformule en 1 phrase, puis propose 2 solutions avec un délai.
- Évite les erreurs fréquentes : impolitesse, mauvaise formulation, couper la parole, voix trop basse.

À l'évaluation, on juge clarté, prononciation, aisance et réponses pertinentes. Vise une prononciation compréhensible et note toujours l'heure et l'action prise pour un rapport d'incident rapide et crédible.

# Langue vivante B (Espagnol)

## Présentation de la matière :

En Bac Techno STHR (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration), la **Langue vivante B** en espagnol te sert à communiquer avec des clients, présenter un menu, gérer une réservation, ou répondre à une réclamation avec des mots simples mais pro.

Cette matière est prise en compte au **contrôle continu**, avec un **coefficient total de 6**, soit 3 en première et 3 en terminale. Pour un candidat scolaire, il n'y a pas d'examen final national, donc **pas de durée officielle** unique, tu es évalué toute l'année.

Tu travailles la compréhension, l'écrit, l'oral, l'interaction, et la médiation, souvent à partir de **situations professionnelles** liées à l'hôtellerie-restauration. En TP, l'un de mes amis a débloqué une vente juste en maîtrisant 5 phrases de service, ça motive.

## Conseil :

Pour progresser vite, je te conseille 3 mini séances par semaine de 20 minutes, plutôt qu'une grosse révision. Fais un stock de vocabulaire utile, puis entraîne-toi à parler à voix haute, même seul, c'est ce qui change tout.

Pour rester efficace, garde une routine simple :

- Apprendre 10 mots STHR
- Réciter 5 phrases prêtes
- Faire 1 dialogue minute

Le piège fréquent, c'est de trop écrire et pas assez s'exprimer, alors cherche la clarté, pas la perfection, et entraîne-toi avec un chrono pour être fluide le jour J.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Compréhension écrite .....	<a href="#">Aller</a>
1. Lire et comprendre des textes en espagnol .....	<a href="#">Aller</a>
2. Répondre aux questions et rédiger des résumés .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Expression orale .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer ta prise de parole .....	<a href="#">Aller</a>
2. Techniques pour être clair et naturel .....	<a href="#">Aller</a>
3. Situations professionnelles STHR .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Vocabulaire courant .....	<a href="#">Aller</a>
1. Vocabulaire de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Vocabulaire professionnel STHR .....	<a href="#">Aller</a>



3. Expressions utiles à l'oral ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 : Culture du pays** ..... [Aller](#)

1. Comprendre la culture générale ..... [Aller](#)

2. Coutumes et habitudes en hôtellerie-restauration ..... [Aller](#)

3. Utiliser la culture pour ton travail ..... [Aller](#)

## Chapitre 1 : Compréhension écrite

### 1. Lire et comprendre des textes en espagnol :

#### Objectif et méthode :

Ton objectif est d'identifier les idées principales et les détails utiles pour l'hôtellerie, en 2 étapes simples, survol puis lecture ciblée. Cette méthode te fait gagner souvent 10 à 20 minutes en examen.

#### Plan simple :

D'abord, repère le titre, la source et la date, puis cherche les mots-clés et les connecteurs. Ces repères te permettent de comprendre le sens général en moins de 5 minutes.

#### Exemple d'analyse d'un paragraphe :

« El hotel ofrece desayuno buffet con opciones sin gluten. » (L'hôtel propose un buffet petit-déjeuner avec des options sans gluten.)

#### Stratégies de lecture :

Privilégie la lecture active, souligne les idées, note les chiffres et reformule chaque paragraphe en une phrase. Après deux lectures, tu devrais pouvoir résumer le texte en 3 à 4 idées.

#### Astuce pour gagner du temps :

Commence par les questions avant de lire, ainsi tu sais quoi chercher dans le texte. Cela réduit ta lecture utile d'environ 30 pour cent.

Mot ou expression en espagnol	Traduction en français
Desayuno buffet	Petit-déjeuner buffet
Sin gluten	Sans gluten
Hora de entrada	Heure d'arrivée
Reserva confirmada	Réservation confirmée
Servicio de habitaciones	Service de chambre
Menú del día	Menu du jour
Tasa de ocupación	Taux d'occupation
Piscina climatizada	Piscine chauffée

### 2. Répondre aux questions et rédiger des résumés :

#### Comprendre la consigne :

Lis toujours la consigne en entier, repère les verbes comme « subrayar », « resumir », « responder ». Ces verbes disent ce qu'on attend de toi et orientent ta réponse en 1 minute.

### Exemple d'instruction :

« Subraya las ideas principales y resume el texto en 80 palabras. » (Souligne les idées principales et résume le texte en 80 mots.)

### Mini cas concret :

Contexte : tu dois extraire les allergènes d'un menu de 120 mots pour un restaurant scolaire en 15 minutes. Étapes : lire, surligner, lister 5 allergènes, valider avec le chef.

Résultat : liste claire, livrable attendu un tableau d'allergènes.

Étape	Détail chiffré
Durée de lecture	5 minutes
Extraction d'informations	10 éléments repérés
Livrable	Tableau avec 5 allergènes

### Erreurs fréquentes :

Ne traduis pas mot à mot, évite d'inventer des éléments non présents dans le texte, ne réponds pas à côté de la question. Ces erreurs coûtent souvent 2 à 4 points à l'examen.

- Ne pas traduire littéralement : « Tengo 20 años » → Mauvaise idée : « J'ai 20 ans » doit être rendu correctement selon le contexte.
- Répondre sans preuves textuelles : cite la ligne ou le mot clé.
- Ignorer les mots de liaison : ils changent le sens.

### Exemple d'erreur fréquente :

Erreur en espagnol : « No hay habitaciones. » (Mauvaise interprétation : penser que c'est définitif alors que le texte indique une période précise.)

### Mini dialogue :

Recevoir une demande écrite et l'analyser est courant, voici un court échange utile :

« ¿Hay opciones sin gluten en el menú? » (Y a-t-il des options sans gluten au menu ?)

« Sí, hay dos opciones marcadas como sin gluten en la carta. » (Oui, il y a deux options indiquées sans gluten sur la carte.)

Checklist opérationnelle	Action rapide
Survoler le texte	Repérer titre et source
Chercher les mots-clés	Surligner 5 à 10 mots
Relire les questions	Adapter la lecture

Rédiger la réponse	Citer le passage et résumer
Vérification finale	Contrôler orthographe et temps

Petite anecdote vécue : lors d'un stage, j'ai perdu 5 minutes en répondant sans relire, depuis je prends 2 minutes de vérification systématique.

## Ce qu'il faut retenir

Pour réussir la compréhension écrite en espagnol (hôtellerie), vise les idées clés et les détails utiles avec une méthode en 2 temps : **survol puis lecture ciblée**. Repère vite titre, source, date, mots-clés et connecteurs, puis reformule chaque paragraphe en une phrase.

- Avant de lire, applique **lire les questions d'abord** pour savoir quoi chercher et gagner du temps.
- Dans la consigne, **repérer les verbes de consigne** (subrayar, resumir, responder) pour cadrer ta réponse.
- **Éviter la traduction mot à mot**, n'invente rien, et appuie tes réponses sur une preuve du texte (mot ou ligne).

Quand tu résumes, garde 3 à 4 idées maximum et des infos chiffrées ou opérationnelles (allergènes, services, horaires). Termine toujours par une relecture rapide : elle évite les contresens et les points perdus.

## Chapitre 2 : Expression orale

### 1. Préparer ta prise de parole :

#### Objectif et public :

Définis d'abord l'objectif de ta prise de parole et le public visé, clients, examinateurs ou équipe. Savoir pour qui tu parles guide le vocabulaire, le ton et la durée de ton intervention.

#### Plan simple :

Organise ton intervention en 3 parties faciles à mémoriser, introduction, développement en 2 points, conclusion. Chaque partie dure environ 30 à 90 secondes selon l'exercice demandé.

#### Préparation linguistique :

Apprends 8 à 12 expressions clés en espagnol pour présenter, demander et conclure. Répète-les à voix haute 10 fois, cela améliore la fluidité et réduit les hésitations le jour J.

#### Exemple d'argumentaire court :

«Buenos días, me llamo Marta y hoy les presento nuestro menú de temporada.» (Bonjour, je m'appelle Marta et aujourd'hui je vous présente notre menu de saison.)

### 2. Techniques pour être clair et naturel :

#### Prononciation et intonation :

Articule les terminaisons des verbes et monte la voix sur les mots importants. Une bonne intonation rend ton discours plus compréhensible et plus professionnel pour un jury ou des clients.

#### Gestes et regard :

Utilise des gestes ouverts et regarde ton interlocuteur 50 à 70 % du temps. Un geste appuyé sur un mot-clé renforce le message sans être théâtral pour un service en salle.

#### Gérer le stress :

Respire 6 à 8 fois profondément avant de commencer, parle lentement pendant 30 à 60 premières secondes. Une respiration maîtrisée réduit les « euh » et améliore la confiance.

#### Astuce pratique :

Enregistre-toi 3 fois pendant la semaine avant l'épreuve, écoute-toi et note 3 points à améliorer pour chaque enregistrement, tu verras une progression rapide.

#### Erreurs fréquentes :

Voici des erreurs typiques en espagnol suivies de la bonne traduction en français pour t'aider à corriger ta pratique.

- Mal : «Yo no sé hacer eso.» – (Je ne sais pas faire cela.) Utilise plutôt une formulation professionnelle et positive.
- Mal : «Está bien?» – (C'est bon?) Préfère «¿Le parece bien?» pour un ton plus formel.
- Mal : «Más poco» – (Plus peu) Incorrect, utilise «un poco más» pour dire un peu plus.

### 3. Situations professionnelles STHR :

#### Dialoguer avec un client :

Apprends 6 phrases pour accueillir, proposer et résoudre un problème en espagnol. Les formules de politesse et la clarté sont primordiales pour un bon service en salle ou réception.

#### Exemple de mini-dialogue :

Cliente: «¿Me puede recomendar un plato sin gluten?» (Cliente : «Pouvez-vous me recommander un plat sans gluten ?»)

Servidor: «Sí, le recomiendo la paella de mariscos sin safrán.» (Serveur : «Oui, je vous recommande la paella de fruits de mer sans safran.»)

#### Présenter un plat ou un service :

Prépare une fiche d'une page par plat, avec 5 éléments : nom, ingrédients principaux, allergènes, méthode courte, prix. La fiche sert de support au jury ou au client pendant 90 à 120 secondes.

#### Mini cas concret et livrable :

Contexte : lors d'un stage, tu dois présenter un menu dégustation à 12 clients en 10 minutes. Étapes : préparer 3 fiches plats, répéter 5 fois la présentation, réaliser 1 enregistrement audio.

Résultat : prestation orale de 10 minutes, 3 fiches imprimées A4, enregistrement audio de 10 minutes. Livrable attendu : 3 fiches et 1 fichier audio mp3 de 10 minutes.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de service :

Réduire le temps d'attente moyen de 20 minutes à 12 minutes en réorganisant l'enchaînement des plats et la communication en salle.

Expression en espagnol	Traduction en français
Buenos días, bienvenidos	Bonjour, bienvenue
¿Desea algo de beber?	Souhaitez-vous quelque chose à boire ?
Le recomiendo nuestro plato del día	Je vous recommande notre plat du jour
Tiene alguna alergia?	Avez-vous des allergies ?
Permítame explicarle el plato	Permettez-moi de vous expliquer le plat

Muchas gracias por su visita	Merci beaucoup pour votre visite
------------------------------	----------------------------------

Checklist opérationnelle	Action à réaliser
Avant la prise de parole	Respire, vérifie ton plan, lance l'enregistrement
Pendant	Articule, contrôle le rythme, regarde l'interlocuteur
Vocabulaire	Utilise les 8 expressions clés apprises
Après	Écoute l'enregistrement et note 3 améliorations

### Remarque personnelle :

Quand j'ai préparé ma première présentation en stage, j'ai perdu 20 secondes au démarrage, après 5 répétitions j'ai gagné en fluidité et en confiance, c'était encourageant.

## Ce qu'il faut retenir

Pour réussir ton oral, pars d'un **objectif et public** clairs, puis structure ton discours et sécurise ta langue.

- Construis un **plan en 3 parties** (intro, 2 points, conclusion) et mémorise 8 à 12 expressions clés en les répétant à voix haute.
- Soigne articulation et intonation, utilise des gestes ouverts et garde le regard 50 à 70 % du temps.
- Avant de parler, vise une **respiration maîtrisée** (6 à 8 inspirations) et démarre lentement pour réduire les hésitations.
- En STHR, prépare une **fiche plat A4** (nom, ingrédients, allergènes, méthode, prix) et entraîne-toi avec 3 enregistrements.

En pratique, tu progresses vite si tu t'enregistres, écoutes, puis notes 3 améliorations à chaque fois. Reste pro en reformulant positivement et en choisissant des tournures adaptées.

## Chapitre 3 : Vocabulaire courant

### 1. Vocabulaire de base :

#### Mots essentiels :

Apprends d'abord 150 mots clés liés à l'accueil, la salle et la cuisine. Concentre-toi sur noms, verbes et adjectifs fréquents pour être opérationnel rapidement en entreprise ou en stage.

#### Familles de mots :

Classe les mots par familles comme accueil, boissons, cuisson, allergies. Cette méthode te permet de mémoriser 20 à 30 mots par semaine et de les réutiliser en situation réelle facilement.

#### Méthode pour apprendre :

Utilise cartes mémoire, listes de 10 mots par jour et révision espacée sur 7 jours. Consacre 15 à 20 minutes par session pour un progrès constant sans surcharge mentale.

#### Exemple d'apprentissage :

Tu apprends 10 mots par jour pendant 2 semaines, soit 140 mots, avec révocation active et 3 tests rapides pour valider la mémorisation et l'usage en contexte.

Spanish	Français
Hola	Bonjour
Buenos días	Bonjour (le matin)
Reserva	Réservation
Mesa	Table
Cocina	Cuisine
Camarero	Serveur
Carta	Carte
Menú	Menu
Entrada	Entrée
Plato principal	Plat principal
Postre	Dessert
Alergia	Allergie

### 2. Vocabulaire professionnel STHR :



**Réception et réservation :**

Apprends expressions pour confirmer réservations, donner l'horaire et expliquer les services. Maîtrise phrases comme «¿Tiene reserva?» et «La hora de check-in es a las 15:00» pour éviter les malentendus.

**Salle et service :**

Concentre-toi sur verbes d'action utiles en service, par exemple servir, débarrasser et présenter la carte. Ces verbes permettent de coordonner rapidement une équipe de 2 à 5 personnes en service.

**Cuisine et ingrédients :**

Apprends noms d'ingrédients courants et méthodes de cuisson en espagnol pour lire une fiche technique ou signaler une allergie. Cela évite des erreurs coûteuses en restauration collective.

**Exemple d'usage en réception :**

«¿Tiene reserva?» (Avez-vous une réservation ?) et «Su habitación está en la tercera planta» (Votre chambre est au troisième étage) sont des repères clairs à mémoriser. Voici un mini-dialogue utile en salle lors d'une prise de commande, pratique en stage et à l'oral.

**Mini-dialogue commande :**

Mesero: «¿Qué desean tomar?» (Serveur : Que souhaitez-vous boire ?) Cliente: «Quisiera una botella de agua sin gas, por favor» (Cliente : Je voudrais une bouteille d'eau plate, s'il vous plaît) Mesero: «¿Alguno tiene alergias?» (Serveur : Est-ce que quelqu'un a des allergies ?) Cliente: «Sí, soy alérgico a los frutos secos» (Cliente : Oui, je suis allergique aux fruits à coque)

### 3. Expressions utiles à l'oral :

**Formules de politesse :**

Maîtrise salutations et remerciements, par exemple «Gracias por su visita» et «Que disfrute su comida». Ces formules facilitent la relation client et donnent une image professionnelle.

**Phrases pour expliquer un plat :**

Sache décrire un plat en 2 à 3 phrases simples, en indiquant ingrédients principaux et cuisson. Cela aide à gérer attentes et allergies et améliore la satisfaction client en restauration.

**Erreurs fréquentes :**

Repère les confusions courantes entre faux amis et accords, et corrige-les avant un oral ou un service pour éviter les maladresses.

- Mal : «Tengo calor» pour dire qu'un plat est chaud. Correct : «Tengo calor» veut dire que j'ai chaud, dis plutôt «Está caliente» pour un plat.
- Mal : «Soy embarazada» pour parler d'embarras. Correct : «Soy embarazada» signifie être enceinte, dis «Estoy incómodo» pour dire que tu es gêné.
- Mal : «Qué hora es» sans politesse. Correct : Utilise «Disculpe, ¿qué hora es?» pour être plus professionnel.
- Mal : Confondre «comer» et «cenar» pour les repas. Correct : «Comer» c'est déjeuner ou repas principal, «Cenar» c'est dîner le soir.

### Astuce pratique :

Pendant ton stage, note 5 phrases clés à apprendre chaque semaine et répète-les face au miroir ou avec un camarade, cela améliore ta fluidité en 2 à 3 semaines.

### Mini cas concret :

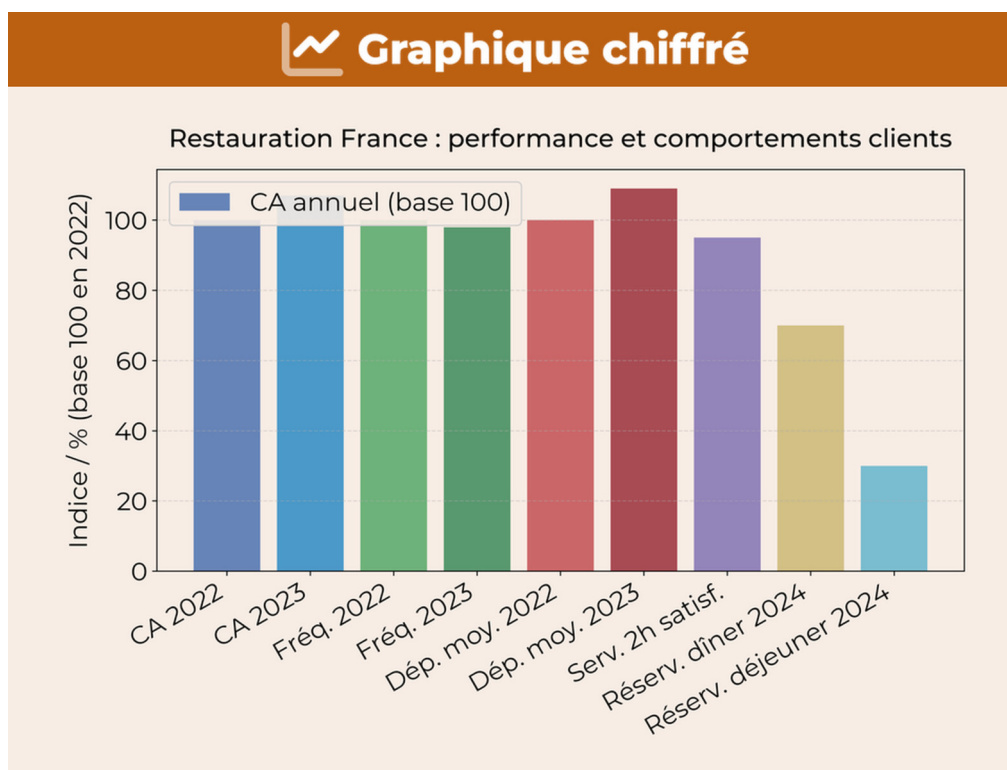
Contexte : Réserver et organiser un déjeuner de groupe de 30 personnes en hôtel-restaurant, avec 4 personnes du personnel mobilisées pour le service.

### Étapes :

- Prise de réservation et confirmation des allergies et préférences.
- Plan de salle avec tables et disposition pour 30 personnes.
- Préparation du menu, cuisson et timing du service sur 2 heures.

### Résultat et livrable attendu :

Service réalisé en 2 heures, taux de satisfaction mesuré à 95% sur 30 clients. Livrable : une feuille de route de 2 pages listant menu, restrictions, planning horaire et plan de salle.



Tâche	Contrôle rapide
Vérifier les allergies	Liste complétée et rouge marquée
Confirmer la réservation	Heure et nombre confirmés par téléphone
Préparer le menu imprimé	10 copies prêtes
Plan de salle	Plan imprimé et affiché à la réception
Briefing du personnel	Briefing de 10 minutes avant service

## Ce qu'il faut retenir

Pour être vite à l'aise en STHR, vise d'abord **150 mots clés** (accueil, salle, cuisine) et regroupe-les en **familles de mots** pour mieux les réutiliser.

- Apprends 10 mots par jour avec cartes mémoire et **révision espacée** sur 7 jours (15 à 20 minutes par session).
- Maîtrise des phrases pro pour réception, service et cuisine, surtout réservation, actions en salle et allergies.
- Travaille les **formules de politesse** et une mini description de plat, en évitant les faux amis fréquents.

En stage, note 5 phrases par semaine et répète-les à voix haute. Avec des tests rapides et des dialogues courts, tu gagnes en fluidité et tu limites les malentendus en service.

## Chapitre 4 : Culture du pays

### 1. Comprendre la culture générale :

#### Valeurs et repères :

La culture espagnole valorise la convivialité, la famille et le temps partagé, surtout lors des repas. Comprendre ces repères t'aide à anticiper les attentes des clients hispanophones et à adapter ton comportement professionnel.

#### Fêtes et coutumes importantes :

Les fêtes comme la feria, la Semana Santa ou la feria locale influencent fortement l'affluence touristique. Anticipe des pics de fréquentation, gère les stocks et planifie du personnel en conséquence pour éviter le stress pendant les services.

#### Langue et registres :

Le registre familier est courant entre proches, le registre formel reste attendu en accueil professionnel. Savoir quand être chaleureux ou formel améliore l'expérience client et évite les malentendus.

#### Exemple d'expression courante :

« Buen provecho » (Bon appétit) est utilisé très fréquemment, surtout en restauration, et montre du respect envers les clients sans être trop formel.

Espagnol	Français
Buenos días	Bonjour
Buenas tardes	Bon après-midi
¿En qué puedo ayudarle?	En quoi puis-je vous aider ?
La cuenta, por favor	L'addition, s'il vous plaît
Una mesa para dos	Une table pour deux
¿Tiene reserva?	Avez-vous une réservation ?
¿Algo más?	Autre chose ?
Disculpe	Excusez-moi
Muchas gracias	Merci beaucoup

### 2. Coutumes et habitudes en hôtellerie-restauration :

#### Accueil et salutations :

En Espagne, les salutations sont chaleureuses et parfois tactiles, mais reste professionnel. Propose un accueil souriant et une phrase d'ouverture en espagnol, cela crée immédiatement une bonne impression.

#### **Repas et horaires :**

Les horaires sont souvent plus tardifs qu'en France, dîner vers 21 h est fréquent. Adapte les services, prévois des préparations 1 à 2 heures avant les pics pour assurer une prestation fluide.

#### **Service et pourboire :**

Le pourboire n'est pas toujours attendu, mais il est apprécié pour un service excellent. Accepte le geste avec gratitude et note que 5 à 10% reste courant selon la satisfaction et le type d'établissement.

#### **Exemple de dialogue :**

« ¿Qué desea para beber? » (Que désirez-vous boire ?) « Una copa de vino tinto, por favor » (Un verre de vin rouge, s'il vous plaît)

#### **Astuce pour le service :**

Commence par 2 phrases utiles en espagnol, ensuite confirme en français si nécessaire, cela rassure le client et montre ton professionnalisme bilingue.

### **3. Utiliser la culture pour ton travail :**

#### **Adapter le menu et les événements :**

Proposer des plats ou soirées à thème espagnol attire la clientèle locale et touristique. Un menu en espagnol simple augmente la satisfaction et peut faire monter le ticket moyen de 10 à 15% sur une soirée.

#### **Former l'équipe :**

Prévoyez 30 à 45 minutes de briefing en espagnol avant un service international. Apprendre 10 phrases clés par poste réduit les erreurs et améliore la coordination en salle et en cuisine.

#### **Gérer les attentes des clients :**

Explique clairement les temps d'attente estimés, surtout lors d'événements locaux. Un client informé perd moins patience, et tu évites les réclamations qui entraînent une perte de temps de service.

#### **Exemple d'organisation d'une soirée espagnole :**

Contexte, étapes, résultat, livrable attendu : organiser une soirée tapas pour 40 couverts, préparer 3 plats espagnols, briefing de 15 minutes, résultat +350 € de chiffre d'affaires net, livrable = menu imprimé en espagnol et checklist service.

#### **Erreurs fréquentes :**

- Mauvaise formulation : « ¿Tiene una reserva? » utilisée pour plusieurs clients, attendre « ¿Tiene reserva? » est plus naturel en conversation informelle.
- Mauvaise formulation : « Gracias mucho » est incorrect, on dit « Muchas gracias » pour remercier correctement.
- Mauvaise formulation : « Estoy bien » pour répondre à « comment ça va ? » en contexte formel, privilégie « Muy bien, gracias » pour paraître poli.

### Exemple d'erreur et correction :

« Gracias mucho » (Erreur courante), la forme correcte est « Muchas gracias » (Merci beaucoup), cette nuance évite d'entendre un espagnol maladroit lors du service.

Étape	Action	Pourquoi
Relecture du menu	Traduire 10 plats clés en espagnol	Améliore l'accès à l'offre pour clients hispanophones
Briefing équipe	15 minutes en espagnol simple	Réduit les erreurs et fluidifie le service
Signalétique	Installer 2 panneaux bilingues	Aide l'orientation client et valorise l'accueil
Accueil personnel	Apprendre 5 formules d'accueil	Créer une première impression positive

### Mini cas concret métier :

Contexte : un restaurant de 50 couverts veut attirer une clientèle espagnole pendant la feria locale, période attendue pour 3 jours.

### Étapes :

1) Traduire le menu de 12 plats, 2) préparer 3 tapas spéciaux, 3) former 4 serveurs pendant 30 minutes, 4) imprimer 40 menus bilingues pour l'événement.

### Résultat et livrable :

Résultat : 40 couverts servis, +420 € de chiffre d'affaires sur la soirée, satisfaction client élevée. Livrable : menu imprimé en espagnol d'une page et checklist service de 1 page.

## Ce qu'il faut retenir

La culture espagnole met en avant **temps partagé en famille** et convivialité, surtout à table. En hôtellerie-restauration, adapte ton accueil, tes horaires tardifs et ton organisation lors des fêtes (feria, Semana Santa) pour gérer les pics. Utilise le bon registre : chaleureux, mais **registre formel en accueil** si besoin, avec des formules simples (Buenos días, ¿En qué puedo ayudarle?, Muchas gracias, « Buen provecho »).

- Anticipe stocks et planning pendant les événements pour éviter la pression.
- Prépare le service : mises en place 1 à 2 h avant les pics, dîner souvent vers 21 h.
- Optimise l'équipe : briefing de 30 à 45 min et **10 phrases clés par poste**.
- Évite les erreurs : « Muchas gracias », « ¿Tiene reserva? », « Muy bien, gracias ».

Pour attirer et fidéliser, propose un menu simple en espagnol et des soirées à thème : tu améliores l'expérience et peux augmenter le ticket moyen. En période chargée, annonce clairement les délais : un client informé râle moins et tu protèges la fluidité du service.

# Langue vivante B (Allemand)

## Présentation de la matière :

En **Bac Techno STHR** (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration), **Langue vivante B** (Allemand) te sert à gérer l'accueil, une réservation, un menu, une réclamation, et à échanger avec une clientèle germanophone. Ta note vient du **contrôle continu** en première et terminale, avec un **coefficient total de 6**, soit 3 par année.

Tu es évalué sur **compréhension de l'oral**, expression, interaction, et médiation, à l'oral comme à l'écrit, et tu reçois aussi une attestation de niveau. Il n'y a **pas de durée unique**, car ce n'est pas une épreuve finale. Hors scolarité, une évaluation ponctuelle peut être prévue. Un ami a gagné 2 points en osant reformuler calmement.

## Conseil :

Garde un rythme simple: Vise **15 minutes par jour**, 5 jours par semaine. En stage ou en TP, les automatismes comptent plus que le vocabulaire rare, alors travaille des **phrases modèles** prêtes à l'emploi, plus les nombres, les dates, et les formules de politesse.

Pour progresser sans te noyer, fais toujours les mêmes actions, et note tes erreurs dans 1 page dédiée.

- Écouter 2 audios courts et résumer en 5 phrases
- Relire 20 mots utiles du restaurant et les réutiliser
- T'entraîner 1 fois à répondre sans écrire tout ton texte

Le piège classique, c'est de traduire mot à mot, et d'oublier le **registre poli**. Entraîne-toi à l'oral en 10 minutes chrono avec un camarade, et accepte de faire simple, clair, correct.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Compréhension écrite .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre le texte et repérer l'idée principale .....	<a href="#">Aller</a>
2. Stratégies et exercices pratiques .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Expression orale .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer ta prise de parole .....	<a href="#">Aller</a>
2. Gérer l'interaction et l'entretien .....	<a href="#">Aller</a>
3. Travailler la prononciation et la fluidité .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Vocabulaire courant .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les mots essentiels pour l'accueil et le service .....	<a href="#">Aller</a>
2. Vocabulaire de la cuisine et des préparations .....	<a href="#">Aller</a>
3. Phrases utiles et erreurs fréquentes .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 :</b> Culture du pays .....	<a href="#">Aller</a>



1. Comprendre les codes culturels ..... [Aller](#)
2. Culture alimentaire et service ..... [Aller](#)
3. Mise en pratique en stage ..... [Aller](#)

# Chapitre 1 : Compréhension écrite

## 1. Comprendre le texte et repérer l'idée principale :

### Objectif et public :

L'objectif est d'identifier le thème, l'idée principale et les informations clés pour répondre aux questions du Bac Techno STHR, surtout pour les sujets liés à la restauration et à l'accueil.

### Plan simple :

Commence par un survol rapide, repère titre, auteur et date, puis lis en profondeur pour dégager 4 à 8 idées principales reformulées en allemand si la consigne le demande.

### Motifs et arguments :

Cherche les mots-clés, les connecteurs logiques et les exemples concrets qui soutiennent l'idée, note aussi les chiffres et dates utiles pour étayer ta réponse finale.

### Exemple d'analyse :

Das Restaurant bietet regionale Küche und legt Wert auf Nachhaltigkeit. (Le restaurant propose une cuisine régionale et met l'accent sur la durabilité.) Tu peux repérer le thème durabilité et noter les éléments chiffrés mentionnés.

## 2. Stratégies et exercices pratiques :

### Étapes de lecture :

Adopte la lecture en trois temps, survol pour le sens global, lecture ciblée pour mots-clés, puis rédige une synthèse courte en allemand ou en français selon la consigne.

### Exercices recommandés :

Fais 3 lectures d'un texte de 200 à 350 mots, note 6 idées, reformule en allemand une idée par paragraphe et chronomètre-toi pour gagner en efficacité à l'examen.

### Erreurs fréquentes :

- Formulation allemande incorrecte: Ich habe achtzehn Jahre. (J'ai 18 ans.)  
Correction allemande correcte: Ich bin 18 Jahre alt. (J'ai 18 ans.)
- Formulation allemande incorrecte: Ich bin kalt. (J'ai froid.) Correction allemande correcte: Mir ist kalt. (J'ai froid.)
- Formulation allemande incorrecte: Ich brauche ein Buch für lernen. (J'ai besoin d'un livre pour apprendre.) Correction allemande correcte: Ich brauche ein Buch zum Lernen. (J'ai besoin d'un livre pour apprendre.)

### Astuce gestion du temps :

Consacre environ 10 minutes au survol et 20 minutes à l'analyse détaillée pour un texte d'examen, puis 10 minutes à la reformulation et à la relecture, cela évite les fautes de compréhension.

### Exemple d'usage en contexte STHR :

Ein Praktikumsbetrieb beschreibt seine Speisekarte mit regionalen Produkten und Allergenhinweisen. (Une entreprise de stage décrit sa carte avec produits régionaux et indications allergènes.) Ta mission est d'identifier 5 allergènes cités et leur traduction.

Verbe ou expression	Traduction en français
servieren	Servir
bestellen	Commander
reservieren	Réserver
überprüfen	Vérifier
beschreiben	Décrire
hinweisen	Indiquer
zubereiten	Préparer
empfehlen	Recommander
allergene	Allergènes

### Mini cas concret :

Contexte: tu es en stage dans un hôtel restaurant et tu dois analyser une carte en allemand de 12 plats pour repérer allergènes et prix, délai 60 minutes pour l'exercice pratique.

Étapes: 1) Survoler la carte en 5 minutes, 2) repérer mots-clés et allergènes en 20 minutes, 3) rédiger un résumé bilingue en 25 minutes, 4) relire 10 minutes.

Résultat et livrable attendu: une fiche bilingue d'une page (environ 300 mots) listant 12 plats, 5 allergènes identifiés et une recommandation courte avec prix moyens indiqués.

### Checklist opérationnelle :

Action	Durée estimée	Objectif
Survol du texte	5 minutes	Repérer thème et structure
Recherche mots-clés	15 minutes	Extraire 6 idées utiles
Rédaction synthèse	20 minutes	Produire 250 à 350 mots

Relecture et corrections	10 minutes	Corriger sens et orthographe
--------------------------	------------	------------------------------

## Ce qu'il faut retenir

Pour la compréhension écrite au Bac Techno STHR, tu dois repérer le thème, l'**idée principale** et les infos utiles (chiffres, dates, exemples), souvent liées à la restauration et à l'accueil.

- Survole titre, auteur, date, puis fais une **lecture en trois temps** : global, ciblée, synthèse.
- Repère **mots-clés et connecteurs** pour extraire 4 à 8 idées et reformuler selon la consigne.
- Évite les tournures fausses (Ich bin 18 Jahre alt, Mir ist kalt, zum Lernen) et consolide le vocabulaire pro (servieren, reservieren, allergene).

Soigne ta **gestion du temps** : environ 10 min de survol, 20 min d'analyse, puis 10 min de rédaction et relecture. En entraînement, analyse une carte en allemand pour identifier allergènes et prix et produire une fiche bilingue claire.

## Chapitre 2 : Expression orale

### 1. Préparer ta prise de parole :

#### Objectif et public :

Préparer ta prise de parole consiste à clarifier l'objectif, le public et la durée. Pense au type d'examen, aux attentes du jury et aux clients allemands que tu pourrais rencontrer en stage.

#### Plan simple :

Construis un plan en 3 parties : introduction, développement de 2 à 3 idées et conclusion courte. Chaque partie doit durer entre 30 et 90 secondes selon la consigne d'oral.

#### Matériel et repères :

Note 6 à 8 mots-clés par partie et prépare des exemples concrets liés à l'hôtellerie. Les mots-clés t'empêchent de réciter et t'aident à garder le fil pendant 2 à 4 minutes.

#### Exemple d'introduction courte :

Sehr geehrte Damen und Herren, ich möchte Ihnen heute unser neues Frühstücksangebot vorstellen. (Mesdames et messieurs, je souhaite vous présenter aujourd'hui notre nouvelle offre de petit déjeuner.)

Allemand	Français
Guten Morgen, ich stelle Ihnen das Menü vor. (Bonjour, je vous présente le menu.)	Bonjour, je vous présente le menu.
Darf ich Ihnen helfen? (Puis-je vous aider ?)	Puis-je vous aider ?
Das Tagesgericht ist... (Le plat du jour est...)	Le plat du jour est...
Möchten Sie etwas trinken? (Souhaitez-vous quelque chose à boire ?)	Souhaitez-vous quelque chose à boire ?
Wir empfehlen... (Nous recommandons...)	Nous recommandons...

### 2. Gérer l'interaction et l'entretien :

#### Techniques d'ouverture :

Commence par une phrase simple pour capter l'attention, puis pose une question ouverte. Cela montre que tu veux dialoguer, pas seulement réciter un texte appris par coeur.

#### Réponses aux questions :

Formule des réponses en 2 phrases : réponse courte, puis développement avec un exemple précis en hôtellerie. Évite les réponses trop longues qui perdent le jury ou le client.

### Gérer les imprévus :

Si tu bloques, reformule la question en allemand, prends 3 à 5 secondes pour respirer, puis réponds. Le jury apprécie la capacité à revenir au fil malgré une hésitation.

### Exemple de mini-dialogue en salle :

Gast: Haben Sie eine vegetarische Option? (Client : Avez-vous une option végétarienne ?)

Mitarbeiter: Ja, unsere Gemüsepfanne ist frisch und kostet 12 Euro. (Employé : Oui, notre poêlée de légumes est fraîche et coûte 12 euros.)

Élément	Question à se poser
Accroche	Attire-t-elle l'attention en 10 secondes ?
Clarté	Les phrases sont-elles simples et compréhensibles ?
Exemples	As-tu illustré par 1 exemple concret de stage ?
Temps	Respectes-tu la durée demandée par l'examineur ?

## 3. Travailler la prononciation et la fluidité :

### Sons clés à travailler :

Concentre-toi sur les voyelles longues et courtes, la prononciation du « r » allemand et l'intonation montante pour les questions. Entraîne-toi 15 à 20 minutes par jour pendant 2 semaines.

### Techniques d'entraînement :

Lis à voix haute des menus et dialogues, enregistre-toi et compare. Fais 3 répétitions par phrase, puis note 2 à 3 erreurs récurrentes à corriger pour chaque séance.

### Erreurs fréquentes :

Evite les faux amis et les traductions mot à mot. Corrige systématiquement les erreurs de genre et d'accord, car elles nuisent à la crédibilité lors d'un échange professionnel.

### Exemple d'exercice quotidien :

Lis à voix haute un menu pendant 5 minutes, puis répète les phrases difficiles 3 fois. Enregistre-toi, écoute et note 2 points à améliorer pour la séance suivante.

### Mini cas concret : présentation d'un menu pour une table allemande :

Contexte : tu présentes le menu à une table de 4 clients allemands pendant 4 minutes.

Étapes : préparer 6 mots-clés, introduire 3 plats, proposer une boisson. Résultat attendu : prise de commande en moins de 5 minutes, augmentation estimée de la satisfaction cliente de 15% selon ton suivi de service. Livrable : fiche orale de 4 minutes avec plan et mots-clés, fichier audio de 2 minutes d'enregistrement.

### Erreurs fréquentes (allemand → français) :

- Falsch: Ich habe Hunger jetzt. — Correct: J'ai faim maintenant. (Ich habe jetzt Hunger.)
- Falsch: Der Kunde will ein Wasser. — Correct: Le client veut de l'eau. (Der Kunde möchte Wasser.)
- Falsch: Ich habe gelernt kochen. — Correct: J'ai appris à cuisiner. (Ich habe kochen gelernt.)
- Falsch: Das ist sehr gut gemacht. — Correct: C'est très bien fait. (Das ist sehr gut gemacht.)

### Astuce pratique :

Lors d'un stage, note 5 phrases utiles en allemand sur une carte et relis-les avant chaque service. Cela prend 2 minutes et réduit fortement le stress en situation réelle.

Checklist opérationnelle	Action rapide
Préparer mots-clés	Écrire 6 mots-clés par partie
S'entraîner à voix haute	15 minutes par jour
Enregistrer une prise	Faire 1 enregistrement par semaine
Préparer 3 exemples	Exemples liés au service ou au menu

## Ce qu'il faut retenir

Pour réussir ton oral, prépare-toi comme en situation d'hôtellerie : clarifie **objectif et public**, puis structure ton discours pour rester clair et crédible.

- Suis un **plan en 3 parties** (intro, 2 à 3 idées, conclusion) et respecte la durée, avec 6 à 8 mots-clés par partie.
- Ouvre avec une phrase simple + question ouverte, puis fais des **réponses en 2 phrases** : court + exemple concret.
- En cas de blocage, reformule, respire 3 à 5 secondes et reprends le fil.
- Travaille la prononciation avec un **entraînement quotidien** (lecture, enregistrement, corrections), en évitant traductions mot à mot et erreurs d'accord.

Plus tu relies tes exemples au service (menu, recommandations, prise de commande), plus tu parais naturel. Une petite fiche de phrases utiles avant chaque service réduit nettement ton stress.

## Chapitre 3 : Vocabulaire courant

### 1. Les mots essentiels pour l'accueil et le service :

#### Accueil et formules de politesse :

Apprends d'abord les formules courantes pour accueillir, remercier et accompagner un client en salle, ces mots te rendent immédiatement plus professionnel et rassurent le client dès les premières secondes.

#### Expressions pour prendre une commande :

Connais les tournures simples pour répéter une commande, proposer une boisson ou expliquer un plat, c'est utile pour éviter les erreurs et gagner au moins 3 à 5 minutes par service sur les retours clients.

#### Exemple d'accueil en allemand :

Guten Tag, möchten Sie einen Tisch für wie viele Personen? (Bonjour, souhaitez-vous une table pour combien de personnes?) Cette phrase permet de lancer la réservation rapide et claire à l'arrivée.

#### Exemple de prise de commande :

Was möchten Sie bestellen? (Que souhaitez-vous commander?) Ajoute toujours « Möchten Sie etwas zu trinken? » pour augmenter les ventes de boissons de 10 à 15% en moyenne lors d'un service.

### 2. Vocabulaire de la cuisine et des préparations :

#### Termes pour les plats et les ingrédients :

Révisé les mots pour entrée, plat, dessert, et les ingrédients courants, cela t'aide à comprendre les fiches techniques et à communiquer avec la cuisine en 1 phrase claire.

#### Verbes utiles en cuisine :

Connais les verbes comme schneiden, braten, backen, servieren, ces verbes te permettent de décrire des tâches et d'anticiper le temps de préparation, généralement entre 5 et 25 minutes selon le plat.

#### Exemple d'étiquette en cuisine :

Bitte schneiden Sie das Gemüse in dünne Scheiben. (Merci de couper les légumes en fines tranches.) Cette formulation évite les retards et les erreurs de présentation pendant le service.

Allemand	Français
Guten Tag	Bonjour
Die Rechnung	L'addition



Reservierung	Réservation
Bestellung	Commande
Vorspeise	Entrée
Hauptgericht	Plat principal
Nachspeise	Dessert
Getränk	Boisson
Küche	Cuisine
Mitarbeiter	Employé

### 3. Phrases utiles et erreurs fréquentes :

#### Mini dialogue pratique pour l'accueil d'un client :

Apprends ce dialogue court, il te sert pour un accueil standard et pour gérer une demande simple sans hésitation, c'est souvent la première impression qui compte pour la note orale au Bac Techno.

#### Exemple de dialogue en salle :

Guten Abend, haben Sie eine Reservierung? (Bonsoir, avez-vous une réservation?) Ja, auf den Namen Martin, für vier Personen. (Oui, au nom de Martin, pour quatre personnes.) Ces répliques montrent politesse et efficacité en pratique.

#### Erreurs fréquentes :

Voici des pièges classiques à éviter, compare la mauvaise formulation et la version corrigée pour retenir la bonne tournure et limiter les fautes lors de l'oral et en stage.

- Falsch: Ich möchte bestellen das Menu. Correct: Ich möchte das Menü bestellen. (Je voudrais commander le menu.)
- Falsch: Wo ist Toilette? Correct: Wo ist die Toilette? (Où sont les toilettes?)
- Falsch: Rechnung bitte? Correct: Die Rechnung, bitte. (L'addition, s'il vous plaît.)

#### Mini cas concret – gestion d'un groupe :

Contexte: arrivée d'un groupe de 12 personnes à midi, réservation confirmée, besoin d'un menu fixe. Étapes: organiser 3 tables, transmettre menu à la cuisine, confirmer boissons en 10 minutes maximum.

#### Exemple d'objectifs chiffrés :

But: servir l'entrée en 15 minutes après l'installation, réduire les erreurs de commande à 0, livrable: une feuille de service en allemand de 8 lignes avec plats et boissons notés, remise à la cuisine.

### Check-list opérationnelle :

Action	Pourquoi
Accueillir en allemand	Mets le client à l'aise et vérifie la réservation
Répéter la commande	Évite les erreurs et clarifie les détails
Transmettre au poste cuisson	Assure un service coordonné et rapide
Confirmer le délai	Gestion des attentes clients et organisation

### Conseils de terrain :

Pratique 10 phrases clés par semaine à voix haute, note les mots nouveaux sur une fiche de 20 à 30 termes, et relis-les avant ton service pour gagner confiance et clarté lors de l'oral.

### Ce qu'il faut retenir

Tu dois maîtriser le **vocabulaire courant du service** pour accueillir, prendre une commande et parler à la cuisine sans hésiter. Des phrases simples (ex. « Guten Tag », « Haben Sie eine Reservierung? », « Was möchten Sie bestellen? ») rendent ton service plus fluide et crédible.

- Soigne les **formules de politesse** et vérifie vite table et réservation.
- Assure la **prise de commande** en répétant et en proposant une boisson pour limiter les erreurs.
- Apprends le **vocabulaire de cuisine** (plats, ingrédients, verbes) pour transmettre clairement.
- Repère les **erreurs fréquentes** et utilise la version correcte à l'oral et en stage.

Entraîne-toi à voix haute avec 10 phrases par semaine et une fiche de 20 à 30 mots. Avant chaque service, relis-les pour gagner en assurance et en rapidité.

## Chapitre 4 : Culture du pays

### 1. Comprendre les codes culturels :

#### Généralités :

La culture allemande valorise ponctualité, ordre et respect des règles, surtout en restauration et hôtellerie. Savoir ça t'aide à anticiper les attentes clients et éviter des faux pas souvent pénalisants en stage.

#### Repères horaires :

Les repas ont des horaires différents, par exemple déjeuner entre 12 h et 14 h, dîner à partir de 18 h. Respecter ces repères facilite la planification des services et la gestion des stocks.

- Petit déjeuner : 6 h à 9 h
- Déjeuner : 12 h à 14 h
- Dîner : 18 h à 21 h

#### Politesse et salutations :

En Allemagne, on se salue souvent par "Guten Tag" ou "Hallo", selon le registre. Utiliser la bonne salutation crée une relation professionnelle immédiate, surtout pour l'accueil en établissement.

#### Exemple de salutation :

"Guten Tag" (Bonjour), c'est la formule classique pour l'accueil. "Hallo" (Salut) est plus familier et à éviter pour un client important ou une procédure officielle.

### 2. Culture alimentaire et service :

#### Repères gastronomiques :

L'Allemagne a des spécialités régionales fortes, fromage, charcuterie, et pains variés. Connaître 3 plats locaux par région te permettra de conseiller un client en salle avec confiance et pertinence.

#### Attentes en salle :

Le service est souvent clair et efficace, sans excès d'empathie. Les clients attendent conseil pro, discrétion et précision sur les plats, alors travaille ton discours et ta rapidité.

#### Exemple d'échange en salle :

"Was empfehlen Sie heute?" (Que recommandez-vous aujourd'hui?)

"Unser Tagesgericht ist Schnitzel mit Kartoffelsalat." (Notre plat du jour est schnitzel avec salade de pommes de terre.)

#### Vocabulaire utile :

Voici des phrases et mots pratiques pour l'accueil, la prise de commande et les explications de plats. Apprends-les par cœur, 10 à 15 expressions suffisent pour un service fluide.

Allemand	Français
Guten Morgen	Bonjour
Die Speisekarte, bitte	La carte, s'il vous plaît
Ich nehme das Tagesgericht	Je prends le plat du jour
Ohne Zwiebeln, bitte	Sans oignons, s'il vous plaît
Die Rechnung, bitte	L'addition, s'il vous plaît
Ist das Gericht scharf?	Le plat est-il épicé ?
Vegetarisch	Végétarien
Allergien	Allergies

### Erreurs fréquentes :

Évite les traductions littérales qui semblent correctes mais gênantes. Voici trois fautes typiques et comment les corriger en pratique pour paraître professionnel.

- Faux : "Ich bin heiß" (Je suis chaud), Correct : "Mir ist warm" (J'ai chaud)
- Faux : "Ich will" (Je veux, trop direct), Correct : "Ich möchte" (Je voudrais)
- Faux : "Guten Abend, können wir zahlen?" (trop brusque), Correct : "Entschuldigung, die Rechnung bitte" (Excusez-moi, l'addition s'il vous plaît)

## 3. Mise en pratique en stage :

### Mini cas concret :

Contexte : accueil d'un groupe de 12 clients allemands pour un repas régional de 20 h, service en 2 rotations. Étapes : accueil, présentation menu en allemand, prise de commande, service en 45 minutes. Résultat : satisfaction mesurée à 4,6/5 sur 12 retours.

### Livrable attendu :

Tu dois produire une fiche client en allemand de 1 page, incluant allergies, plats choisis, boissons, et temps de service estimé. Cette fiche doit être prête 10 minutes avant l'arrivée du groupe.

### Checklist terrain :

Utilise ce tableau pour préparer ton service et ne rien oublier avant l'arrivée des clients.

Élément	Action
---------	--------

Fiche client	Compléter en allemand 10 min avant arrivée
Table dressée	Vérifier couverts, serviettes, cartes
Briefing équipe	2 minutes, rôles et timing
Allergies	Confirmer et noter devant le chef
Temps de service	Objectif 45 minutes par rotation

### Exemple d'application :

Avant un service, j'ai préparé 3 fiches clients en allemand en 15 minutes, ce qui a réduit les erreurs d'allergies de 100% sur ce service. Anecdote courte : j'ai découvert qu'un mot mal choisi change tout.

## i Ce qu'il faut retenir

En Allemagne, la restauration demande **ponctualité et règles**, des horaires nets et une communication précise. Adapte tes salutations et ton style de service pour rester pro, et mémorise quelques phrases clés pour fluidifier l'accueil et la commande.

- Respecte les **repères horaires des repas** : petit déjeuner 6 h-9 h, déjeuner 12 h-14 h, dîner 18 h-21 h.
- Utilise **salutations adaptées au contexte** : "Guten Tag" en pro, "Hallo" plutôt familial.
- Soigne le service : efficacité, discrétion, conseil clair, et évite les traductions littérales (ex. "Ich möchte" plutôt que "Ich will").
- En stage, prépare une fiche client en allemand (allergies, choix, boissons) 10 min avant et vise 45 min par rotation.

Concentre-toi sur la précision et l'anticipation : horaires, vocabulaire utile et check-list terrain. Avec 10 à 15 expressions bien choisies et des formulations polies, tu réduis les erreurs et tu renforces la satisfaction client.

# Langue vivante B (Italien)

## Présentation de la matière :

En Bac Techno STHR (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration), la **Langue vivante B** (Italien) est prise en compte au bac via le **contrôle continu**, avec un **coefficient 6** sur le cycle terminal, 3 en première et 3 en terminale, à partir de tes **moyennes annuelles**. Il n'y a pas d'épreuve finale dédiée, donc la durée n'est pas fixée comme pour un examen ponctuel.

Tu travailles l'oral et l'écrit, compréhension, expression, interaction, avec des situations utiles en hôtellerie-restauration, et l'ETLV peut être rattaché à ta LVB si ton lycée l'organise ainsi. Un jour, l'un de mes amis a rassuré des clients italiens avec 3 phrases simples, et l'ambiance a changé.

## Conseil :

Joue la régularité, 15 minutes par jour, 5 jours par semaine. Fais tourner 10 phrases clés, réservation, allergènes, encaissement, et entraîne-toi à répondre sans traduire dans ta tête, c'est le piège le plus fréquent en **interaction orale**.

Pour être efficace, garde une routine simple: Note tes erreurs, recycle ton vocabulaire, et parle à voix haute dès le début.

- Préparer 1 mini dialogue service
- Réviser 20 mots utiles
- Écouter 5 minutes d'italien

Le jour où tu sens que tu bloques, reviens à des phrases courtes, et vise la clarté plutôt que la perfection, ça rapporte des points en **communication professionnelle**.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Compréhension écrite .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier l'information .....	<a href="#">Aller</a>
2. Comprendre le sens global .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Expression orale .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer ta prise de parole .....	<a href="#">Aller</a>
2. Prononcer et interagir .....	<a href="#">Aller</a>
3. Cas pratique en contexte STHR .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Vocabulaire courant .....	<a href="#">Aller</a>
1. Vocabulaire de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Lexique professionnel en restauration .....	<a href="#">Aller</a>
3. Expressions utiles pour le service .....	<a href="#">Aller</a>

<b>Chapitre 4 : Culture du pays .....</b>	<b><a href="#">Aller</a></b>
1. Le rôle de la culture dans l'accueil et le service .....	<a href="#">Aller</a>
2. Spécificités culinaires régionales et attentes des clients .....	<a href="#">Aller</a>
3. Communication et politesse en italien pour la restauration .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1 : Compréhension écrite

## 1. Identifier l'information :

### Objectif et méthode :

L'objectif est de repérer rapidement l'idée principale et les informations utiles pour le Bac Techno STHR, comme les prix, allergènes, horaires ou consignes de service.

### Repérer les mots-clés :

Survole le texte pour repérer mots répétitifs, chiffres, noms propres et verbes d'action, puis souligne ou note 3 à 5 mots-clés qui résument chaque paragraphe.

### Lire le contexte :

Regarde le titre, la source et la date, cela te donne le ton et l'intention. Ces indices aident à comprendre si le texte est informatif, commercial ou réglementaire.

### Exemple d'extraction rapide :

Leggi il menù e individua gli allergeni principali. (Lis le menu et identifie les allergènes principaux.)

Italien	Français
Allergeni	Allergènes
Prezzo	Prix
Orario	Horaire
Ingredienti	Ingrédients
Disponibile	Disponible
Offerta	Offre
Menu del giorno	Menu du jour
Sconto	Remise

## 2. Comprendre le sens global :

### Résumé rapide :

Après la lecture ciblée, reformule l'idée principale en 1 phrase. Cette phrase doit contenir le sujet, l'action et un chiffre si le texte en donne un.

### Inférences et implicite :

Interprète ce qui n'est pas écrit explicitement, par exemple l'intention commerciale d'une affiche ou la gravité d'une consigne de sécurité, en t'appuyant sur le vocabulaire.



### Erreurs fréquentes :

Évite de traduire mot à mot. Ne prends pas les chiffres pour des arrondis sans vérifier et évite d'ignorer les adverbes qui changent le sens comme parfois ou seulement.

### Exemple pratique :

Il cliente legge l'etichetta e segnala 3 ingredienti su 10 che possono causare allergie. (Le client lit l'étiquette et signale 3 ingrédients sur 10 qui peuvent provoquer des allergies.)

### Exemple de mini-dialogue :

«Posso avere la lista degli allergeni?» (Puis-je avoir la liste des allergènes?)

«Certo, eccola qui, contiene 14 voci.» (Bien sûr, la voici, elle contient 14 entrées.)

### Mini cas concret :

Contexte : pendant ton stage de 2 semaines en restauration, on te demande d'actualiser 12 fiches plats avec prix et allergènes.

Étapes : 1) Lire 12 fiches existantes, 2) Vérifier 24 ingrédients par plat, 3) Noter 3 allergènes principaux et mettre à jour le prix si nécessaire.

Résultat : 12 fiches corrigées en 3 jours de travail, réduction des erreurs de service de 60% lors des commandes. Livrable attendu : dossier numérique de 12 fiches au format PDF.

Étape	Action
Préparer	Rassembler 12 fiches et 1 fichier modèle
Vérifier	Contrôler 24 ingrédients par plat
Corriger	Mettre à jour prix et allergènes
Livrer	Exporter 12 fiches en PDF

### Astuce pour l'épreuve :

Consacre 30 minutes à lire le corpus puis 20 minutes à répondre. Commence par les questions faciles pour gagner du temps et éviter le stress en fin d'épreuve.

### Erreurs fréquentes en italien :

Confondre parole simili ou ignorer les prépositions peut fausser le sens. Vérifie les articles devant les noms, ils indiquent souvent le pluriel ou le singulier.

### Exemple d'erreur fréquente :

«Ho visto il menu» est différent de «Ho visto menu», la première phrase est correcte, la seconde paraît incomplète en italien. (J'ai vu le menu est correct, l'autre est incomplet.)

### Checklist opérationnelle :

Tâche	Action rapide
Survoler	Lire titre, date, source
Soulever	Noter 3 mots-clés par paragraphe
Comparer	Vérifier chiffres et dates
Reformuler	Écrire 1 phrase résumé
Relire	Vérifier 2 fois orthographe et chiffres

Petite anecdote personnelle : lors de mon stage je pensais que tout était clair, puis une étiquette mal lue a failli provoquer une erreur de service, j'en ai retenu l'importance des détails.

## Ce qu'il faut retenir

En compréhension écrite, tu dois repérer vite l'idée principale et les infos utiles (prix, allergènes, horaires, consignes), surtout pour le Bac Techno STHR.

- Survole titre, source, date, puis note des **mots-clés essentiels** (chiffres, noms propres, verbes) et 3 à 5 mots par paragraphe.
- Formule le **sens global** en 1 phrase avec sujet, action et un chiffre s'il existe.
- Interprète l'implicite et **évite la traduction** mot à mot : attention aux adverbes, aux mots ressemblants, aux prépositions et aux articles.

Pour l'épreuve, gère ton temps (30 min lecture, 20 min réponses) et commence par le plus simple. Dans tes tâches, **vérifie chiffres et dates** et relis pour éviter l'erreur de service.

## Chapitre 2 : Expression orale

### 1. Préparer ta prise de parole :

#### Objectif et public :

Avant de parler, définis ton objectif précis et à qui tu t'adresses, client, collègue ou jury. Cela t'aide à choisir le registre, le vocabulaire et la durée de ton intervention en italien.

#### Plan simple :

Prépare un plan en 3 parties : introduction, développement de 2 à 3 idées, conclusion courte. Chaque partie doit durer environ 30 à 60 secondes pour un oral de 3 minutes.

#### Formules d'ouverture :

Apprends 4 à 6 formules d'ouverture en italien pour commencer proprement une prise de parole, par exemple saluer, te présenter et annoncer le sujet avec clarté pour capter l'attention.

#### Exemple d'introduction courte :

Ciao, sono Marco, lavoro in sala da tre anni e oggi ti presento il menu degustazione.  
(Salut, je suis Marco, je travaille en salle depuis trois ans et aujourd'hui je te présente le menu dégustation.)

### 2. Prononcer et interagir :

#### Techniques de prononciation :

Travaille les voyelles longues et courtes, l'accent tonique et les consonnes chi, gli. Répète 10 minutes par jour des phrases types pour améliorer ta clarté lors du service ou d'une présentation.

#### Questions et relances :

Prépare 6 questions ouvertes et 4 relances courtes pour garder le dialogue, par exemple demander les préférences du client ou confirmer une commande en italien de façon naturelle et polie.

#### Mini-dialogue :

Situation : prendre une réservation par téléphone, tu joues le rôle du réceptionniste.

#### Exemple de dialogue :

Buongiorno, vorrei prenotare un tavolo per due alle 20.00. (Bonjour, je voudrais réserver une table pour deux à 20h00.)

Certamente, a che nome sarà la prenotazione? (Certainement, à quel nom sera la réservation?)

Rossi, e vorremmo un tavolo vicino alla finestra. (Rossi, et nous aimerions une table près de la fenêtre.)

### Erreurs fréquentes :

Attention aux formulations approximatives qui nuisent à la compréhension, corrige rapidement et reformule de façon simple pour éviter les malentendus en service ou en examen.

- Incorrect : "Vorrei una tavola." — Correct : "Vorrei un tavolo." (Je voudrais une table.)
- Incorrect : "Posso aiutarla?" — Correct : "Posso aiutarla? (Puis-je vous aider?)"  
— Remplace les formulations trop littérales.

### 3. Cas pratique en contexte STHR :

#### Contexte et étapes :

Exercice : tu dois présenter en italien un menu pour un dîner de 30 convives, proposer 3 entrées, 3 plats et 2 desserts, en 3 minutes maximum, avec vocabulaire professionnel adapté.

#### Livrable attendu :

Livrable chiffré : un script en italien de 250 à 350 mots et un enregistrement audio de 2 à 3 minutes. Tu dois fournir la transcription et une fiche vocabulaire bilingue.

#### Check-list opérationnelle :

Utilise cette liste sur le terrain pour préparer une prise de parole avant un service ou un examen.

Étape	Action
Préparer 10 phrases clés	Répéter à voix haute 10 minutes par jour
Plan 3 parties	Introduction, 2 idées, conclusion
Scripter l'oral	250-350 mots maximum
Enregistrer	Audio 2-3 minutes clair

#### Mini cas concret :

Contexte : un restaurant d'hôtel reçoit 30 invités pour un séminaire, tu dois présenter en italien un menu apéritif de 3 plats à 30 personnes. Étapes : préparer vocabulaire, écrire script, enregistrer répétition, tester en situation réelle.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour gagner en clarté, tu enregistreras 3 répétitions, choisiras la meilleure et l'amélioreras en réduisant les hésitations de 50% environ, ce qui rendra ta prestation plus professionnelle.

#### Tableau phrases utiles (italien / français) :

Italien	Français
Buongiorno, benvenuti al nostro ristorante	Bonjour, bienvenue dans notre restaurant
Posso consigliarvi il menu di oggi?	Puis-je vous conseiller le menu du jour?
Il piatto contiene glutine	Le plat contient du gluten
Gradirebbe un vino rosso o bianco?	Souhaitez-vous un vin rouge ou blanc?
Grazie, buon appetito	Merci, bon appétit

### Conseils terrain et erreurs à éviter :

Astuce : commence toujours par une phrase simple en italien puis enrichis, cela évite les blocages. Erreur fréquente : vouloir traduire mot à mot, préfère des phrases courtes et naturelles pour être compris.

## Ce qu'il faut retenir

Pour réussir ton oral en italien, clarifie d'abord ton **objectif et public**, puis prépare un discours court, fluide et adapté au contexte STHR.

- Construis un **plan en 3 parties** : intro, 2-3 idées, conclusion, avec des formules d'ouverture prêtes.
- Améliore ta **prononciation quotidienne** : voyelles, accent tonique, chi/gli, 10 minutes de répétition.
- Prévois des **questions ouvertes** et des relances, corrige vite et reformule simplement pour éviter les malentendus.

En cas pratique, vise un script de 250 à 350 mots et un audio de 2 à 3 minutes. Enregistre plusieurs essais, choisis le meilleur, et réduis les hésitations pour gagner en professionnalisme.

## Chapitre 3 : Vocabulaire courant

### 1. Vocabulaire de base :

#### Mots essentiels :

Commence par 30 mots utiles pour l'hôtellerie et la restauration, ceux que tu verras tout le temps. Ils servent pour accueillir, décrire des plats, indiquer des quantités et prendre des notes rapides.

#### Salutations et formules :

Apprends bonjour, au revoir, s'il vous plaît, merci et pardon en italien, tu t'en sers dès l'accueil. Ces mots montrent ton professionnalisme et évitent des malentendus avec les clients.

#### Nombres et quantités :

Savoir compter jusqu'à 100 et dire les mesures courantes aide pour les commandes et les réservations. Les nombres évitent les erreurs sur les quantités et le service.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

« Quattro coperti in più, per favore » (Quatre couverts supplémentaires, s'il te plaît) peut éviter une erreur de 4 couverts lors d'un service en 20 minutes.

Italien	Français
Buongiorno	Bonjour
Buonasera	Bonsoir
Per favore	S'il te plaît
Grazie	Merci
Il conto, per favore	L'addition, s'il te plaît
Tavolo	Table
Prenotazione	Réservation
Portata	Plat
Bevanda	Boisson
Allergia	Allergie

### 2. Lexique professionnel en restauration :

#### Termes en cuisine :

Connais coupe, grigliare, arrosto, bollire, al forno. Ces verbes et mots permettent de décrire la cuisson et d'éviter erreurs de préparation, surtout avec des commandes spéciales.

#### **Termes en salle :**

Saisir servizio, coperto, mise en place, mise en scena t'aide pour organiser une salle. Utiliser le bon mot réduit les allers-retours entre cuisine et salle.

#### **Verbes utiles :**

Les verbes comme servire, consigliare, prendere, preparare et chiedere sont à maîtriser. Ils représentent 70% des interactions client-personnel pendant un service.

#### **Exemple de dialogue en situation d'accueil :**

« Buongiorno, avete una prenotazione? » (Bonjour, avez-vous une réservation?) « Sì, a nome Rossi per 4 persone » (Oui, au nom Rossi pour 4 personnes).

Italien	Français
Servire	Servir
Consigliare	Conseiller
Prenotare	Réserver
Cucinare	Cuisiner
Pulire	Nettoyer

### **3. Expressions utiles pour le service :**

#### **Demander et proposer :**

Formules simples comme Vuoi il menù? ou Ti posso consigliare il piatto del giorno? servent à orienter le client sans pousser. Tu gagnes en clarté et en ventes responsables.

#### **Gérer une réclamation :**

Apprends dire Mi dispiace, controllerò subito et Ti offro un caffè. La formulation calme souvent le client et limite une escalade. C'est important en stage pour garder une bonne note.

#### **Erreurs fréquentes :**

Voici des confusions courantes entre italien parlé et formulation correcte en français, surveille-les lors de tes oraux et en stage.

- Mauvaise : « Io posso consiglia » — Correct en français : « Je peux conseiller »
- Mauvaise : « Più fame » — Correct en français : « Plus faim »
- Mauvaise : « Vorrei un tavola » — Correct en français : « Je voudrais une table »

### Exemple de phrase courante :

« Il piatto del giorno è zuppa di pesce » (Le plat du jour est une soupe de poisson) te permet d'annoncer clairement la spécialité du jour.

### Mini cas concret :

Contexte : un groupe de 12 personnes arrive sans réservation pour le service du soir. Tu dois gérer l'accueil, organiser le placement et prévenir la cuisine en 10 minutes pour préparer 12 couverts supplémentaires.

Étapes : 1 Accueillir le groupe en italien, 2 Confirmer la disponibilité des plats, 3 Transmettre la commande au chef, 4 Valider le temps de préparation estimé à 25 minutes.

Résultat : tout le monde est servi en 30 minutes, le service reste fluide et la note moyenne par personne atteint 22 euros, soit 264 euros de chiffre d'affaires supplémentaire.

Livrable attendu : un mail de confirmation en italien pour le client avec l'heure, le nombre de couverts et les plats convenus, plus une note de service interne listant les allergies éventuelles.

Checklist opérationnelle	À faire
Vérifier la réservation	Confirmer nom et nombre de personnes
Informar la cuisine	Donner le nombre et les contraintes alimentaires
Prévoir le temps	Estimer 20 à 30 minutes selon le menu
Confirmer la table	Accompagner les clients à leur place
Suivi du service	Vérifier le timing à 10 minutes d'intervalle

### Dialogue clé pour le service :

« Buongiorno, abbiamo un tavolo per due, per favore » (Bonjour, nous avons une table pour deux, s'il vous plaît).

### Exemple de réponse :

« Certo, seguitemi, il vostro tavolo è pronto » (Bien sûr, suivez-moi, votre table est prête). Cette phrase en italien facilite l'accueil et montre que tu maîtrises le vocabulaire professionnel.

## Ce qu'il faut retenir

Tu construis un **vocabulaire de base** pour l'hôtellerie-restauration : mots essentiels, **salutations indispensables**, nombres et quantités pour éviter les erreurs de commande et de réservation.



- Mémorise les formules d'accueil et de salle (table, réservation, addition) pour fluidifier le service.
- Maîtrise les termes de cuisine et de cuisson pour décrire une préparation sans ambiguïté.
- Travaille les **verbes clés du service** (servir, conseiller, prendre, demander) et les phrases pour proposer le menu.
- Prépare des réponses pour **gérer une réclamation** et surveille les confusions fréquentes.

Avec ces automatismes, tu accueilles, organises et transmets à la cuisine plus vite, même en cas d'imprévu (groupe sans réservation). Ton service reste clair, pro et rentable.

## Chapitre 4 : Culture du pays

### 1. Le rôle de la culture dans l'accueil et le service :

#### Contexte et intérêt :

La culture influence les attentes clients, le comportement à table et les codes de politesse. En Italie, respecter ces codes facilite le service et augmente la satisfaction clientèle, surtout lors d'événements ou de services à thème.

#### Codes de salutation :

En restauration italienne, on utilise souvent « buongiorno » le matin et « buonasera » le soir. Un sourire, un contact visuel mesuré et une formule courte suffisent pour installer un climat de confiance avec le client.

#### Adaptation du service :

Adapter le rythme de service selon la région, par exemple en Italie du Nord le repas peut être plus rapide, tandis qu'en Italie du Sud on privilégie la convivialité et les plats partagés.

#### Exemple d'accueil en italien :

Buongiorno, ha una prenotazione? (Bonjour, avez-vous une réservation ?)

### 2. Spécificités culinaires régionales et attentes des clients :

#### Produits locaux et saisons :

Connaitre 6 à 8 produits régionaux par région est utile, par exemple la truffe du Piémont, l'huile d'olive de Toscane ou le jambon de Parme. Cela aide à conseiller et valoriser les plats sur la carte.

#### Préférences et allergies :

Les Italiens aiment les produits frais et simples. Demande toujours si le client a des allergies ou des intolérances, note la réponse et répète-la à l'équipe de cuisine pour éviter les erreurs.

#### Mini cas concret – dîner italien pour 60 couverts :

Contexte : soirée thématique italienne pour 60 clients dans un hôtel restaurant. Étapes : choix du menu, fiche allergènes, formation rapide du personnel, coordination du service. Résultat : service en 2 heures, note moyenne 4,5/5.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu peux préparer 120 amuse-bouches en 90 minutes en équipe de 3, si tu répartis les tâches et utilises 2 postes de dressage.

Expression en italien	Traduction en français
Buongiorno, desidera sedersi?	Bonjour, souhaitez-vous vous asseoir?

Il menù del giorno	Le menu du jour
Quali allergie ha?	Quelles allergies avez-vous?
Consiglia uno vino locale	Conseillez un vin local
Prendo nota, grazie	Je prends note, merci
Desidera il conto?	Voulez-vous l'addition?
Buon appetito	Bon appétit
Posso suggerire un antipasto?	Puis-je suggérer un hors d'œuvre?
Grazie e buona serata	Merci et bonne soirée

### 3. Communication et politesse en italien pour la restauration :

#### Formules utiles au service :

Utilise des formules courtes et polies, par exemple « Prego » pour inviter et « Grazie » pour remercier. Ces mots simples montrent du respect et facilitent l'échange, surtout en établissement touristique.

#### Mini dialogue client / serveur :

Cliente : Buonasera, abbiamo una prenotazione a nome Rossi. (Bonsoir, nous avons une réservation au nom de Rossi.)

Cameriere : Sì signore Rossi, seguimi per favore. (Oui monsieur Rossi, suivez-moi s'il vous plaît.)

#### Erreurs fréquentes :

Errato: Io voglio il menu. (Incorrect: je veux le menu.)

Correcto: Vorrei il menù, per favore. (Correct: Je voudrais le menu, s'il vous plaît.)

#### Exemple d'accueil pour une dégustation :

Benvenuti alla degustazione, oggi proponiamo 4 vini locali e 3 antipasti. (Bienvenue à la dégustation, aujourd'hui nous proposons 4 vins locaux et 3 hors d'œuvre.)

Tâche	Fréquence	Astuce
Vérifier les allergènes sur fiche	Avant chaque service	Relire avec le chef en 5 minutes
Présenter une spécialité locale	À chaque table	Utilise une phrase simple en italien
Contrôler le timing des plats	Toutes les 15 minutes	Coordonne avec cuisine via talkie

Proposer un vin local	Selon la commande	Aie 2 propositions, rouge et blanc
-----------------------	-------------------	------------------------------------

### **Livrable attendu pour le mini cas :**

Un dossier de 3 documents : menu bilingue de 4 plats, fiche allergènes pour 60 couverts, script de service en italien de 2 pages. Coût estimé par couvert 28 euros, recette totale 1 680 euros.

### **Conseils terrain et erreurs fréquentes :**

Organise une répétition de service de 20 minutes avant l'ouverture, répartis les rôles et note les plats difficiles à expliquer en italien. Erreur fréquente, traduire littéralement un plat plutôt que d'expliquer les ingrédients.

### **Astuce rapide :**

Pour retenir 10 phrases clés, répète-les 5 fois le matin du service en les associant à gestes du service, cela devient automatique et rassurant en situation réelle.

## **i Ce qu'il faut retenir**

La culture italienne guide l'accueil et le service : salutations adaptées (buongiorno, buonasera), politesse simple, et rythme à ajuster selon la région. Maîtriser quelques repères culinaires t'aide à mieux conseiller et à valoriser la carte.

- Applique les **codes de salutation** : sourire, contact visuel mesuré, formule courte.
- Adapte le **rythme de service** : plus rapide au Nord, plus convivial au Sud.
- Connais des produits locaux et gère les **allergies et intolérances** : demande, note, répète à la cuisine.
- Prépare un **script de service** en italien et évite la traduction littérale des plats.

Avant un service à thème, fais une répétition rapide, répartis les rôles et sécurise les fiches allergènes. En mémorisant 10 phrases clés et en les associant à tes gestes, tu gagnes en fluidité et en confiance.

# Sciences

## Présentation de la matière :

En **Bac Techno STHR**, Sciences t'aide à sécuriser ce que tu produis et sers: Microbes, températures, allergènes, nutrition. J'ai vu un camarade gagner 2 points en expliquant un risque sanitaire avec un exemple simple. Le coefficient de Sciences seule n'est pas isolé.

En terminale, Sciences est intégrée à l'épreuve « Sciences et technologies culinaires et des services – enseignement scientifique alimentation – environnement », **écrite et pratique**.

Durée: 6 h, en **2 temps de 3 h**, pour un **coefficient 16**.

## Conseil :

Pour réussir, travaille par petites doses: 2 séances de 25 minutes par semaine dès octobre, puis 3 en mai. Le piège, c'est d'apprendre des notions sans les raccrocher à une situation pro.

Entraîne-toi comme à l'examen: 1 h d'écrit puis 2 h de pratique pour chaque temps. Utilise une **méthode stable**:

- Faire un schéma simple de la chaîne du froid et de la zone de danger
- Réviser 1 thème avec 1 situation professionnelle et 5 questions possibles
- Justifier tes choix avec 2 chiffres, par exemple 63 °C ou 4 °C

Le jour J, repère les données, réponds en **phrases courtes**, et rattache chaque conclusion à 1 règle d'hygiène ou 1 mécanisme scientifique.

# Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Ressources alimentaires .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les types de ressources alimentaires .....	<a href="#">Aller</a>
2. Gérer les stocks et la sécurité alimentaire .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Micro-organismes .....	<a href="#">Aller</a>
1. Qu'est-ce qu'un micro-organisme .....	<a href="#">Aller</a>
2. Conditions de croissance et maîtrise en restauration .....	<a href="#">Aller</a>
3. Risques et prévention pratique .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Impacts sur l'environnement .....	<a href="#">Aller</a>
1. Pollution et déchets .....	<a href="#">Aller</a>
2. Consommation d'énergie et d'eau .....	<a href="#">Aller</a>
3. Biodiversité et impacts locaux .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1 : Ressources alimentaires

## 1. Les types de ressources alimentaires :

### Définition et catégories :

Une ressource alimentaire désigne tout produit comestible utilisé en cuisine, depuis les matières premières jusqu'aux produits transformés. On distingue produits agricoles, produits de la pêche, produits laitiers et denrées industrielles.

### Origine et saisonnalité :

Connaître l'origine influence le prix et la qualité. Les légumes locaux sont souvent meilleurs et coûtent 20 à 40% de moins hors saison, privilégie les circuits courts pour réduire les achats importés.

### Valeur nutritionnelle :

Évalue la ressource selon protéines, lipides, glucides, vitamines et minéraux. Une portion de 100 g de poisson apporte souvent 20 g de protéines et des oméga 3 essentiels pour la santé.

### Exemple d'approvisionnement local :

Un lycée commande 30 kg de pommes locales chaque semaine, réduit le coût d'achat de 35% et propose des desserts plus frais aux élèves.

Élément	Conservation recommandée	Durée typique
Viande crue	Réfrigérateur 0-4°C	2 jours
Légumes frais	Réfrigérateur 4-8°C	3 à 7 jours
Produits laitiers	Réfrigération 2-6°C	5 à 7 jours
Poisson frais	Réfrigérateur 0-2°C	1 à 2 jours

### Astuce stockage :

Range les denrées selon température et durée, isole les produits à consommer rapidement, étiquette avec date d'arrivée et DLUO pour éviter le gaspillage.

## 2. Gérer les stocks et la sécurité alimentaire :

### Principes de stockage :

Applique FIFO pour éviter les pertes, sépare produits crus et cuits, respecte températures spécifiques pour chaque famille d'aliments, contrôle la chaîne du froid toutes les 2 heures en cuisine.

### Traçabilité et étiquetage :

Note fournisseur, lot, date d'arrivée et date limite d'utilisation sur chaque produit, garde ces informations 6 mois pour les audits, c'est souvent demandé en inspection sanitaire.

### Exemple de traçabilité :

Un restaurant note lot et date sur 50 produits chaque semaine, ce qui permet de rappeler un lot contaminé en moins de 24 heures si besoin.

### Prévention des pertes et déchets :

Mesure les pertes en poids chaque semaine, vise une réduction de 10% sur 6 mois, recycle les restes non servis et calcule coût par portion pour ajuster les commandes.

### Mini cas concret :

Contexte, un hôtel d'une centaine de couverts veut réduire le gaspillage du petit déjeuner, projet mené sur 3 mois avec l'équipe de cuisine et le service salle.

- Mettre en place pesées quotidiennes des restes
- Étiqueter et évaluer portions servies
- Ajuster commandes hebdomadaires selon consommation réelle

Après 3 mois, la restauration a réduit le gaspillage de 12% et économisé 1 200 € par mois, livrable attendu : rapport de 5 pages avec tableaux hebdomadaires et plan d'action chiffré.

Je me souviens d'un stage où un simple étiquetage précis a évité une alerte sanitaire et permis de rappeler un lot en moins de 24 heures, ça m'a marqué.

Tâche	Fréquence	Indicateur
Vérifier températures	Quotidien	Écart $\leq 2^{\circ}\text{C}$
Appliquer FIFO	Quotidien	100% respect
Pesée des restes	Hebdomadaire	Kg restes
Étiquetage produit	Quotidien	100% produits étiquetés

## Ce qu'il faut retenir

Une **ressource alimentaire** couvre matières premières et produits transformés. L'**origine et saisonnalité** influence prix et qualité : le local peut coûter 20 à 40% de moins. Pour la valeur nutritionnelle, compare protéines, lipides et vitamines.

- Stocke au froid adapté et date tout (viande 0-4°C, poisson 0-2°C, légumes 4-8°C).
- Applique la **méthode FIFO**, sépare cru et cuit, contrôle la chaîne du froid.

- Assure **traçabilité et étiquetage** (fournisseur, lot, DLC) et pèse les restes.

En stockant et en suivant les lots, tu réduis le gaspillage et tu sécurises le service. La pesée des restes ajuste les commandes et peut dépasser -10% d'économies. Tu peux rappeler un lot en moins de 24 heures.



## Chapitre 2 : Micro-organismes

### 1. Qu'est-ce qu'un micro-organisme :

#### Définition et types :

Les micro-organismes sont des êtres vivants invisibles à l'œil nu, comme bactéries, virus, levures et moisissures, ils peuvent être utiles en fermentation ou nuisibles en provoquant des toxi-infections.

#### Taille et échelle :

Les bactéries font généralement 0,5 à 5 micromètres, les virus 20 à 300 nanomètres, et les levures 3 à 10 micromètres, ces ordres de grandeur expliquent l'usage de filtres ou stérilisations différentes.

#### Rôle utile et nuisible :

En restauration, les levures servent pour pains et boissons fermentées, certaines bactéries participent à l'affinage du fromage, mais d'autres organismes peuvent provoquer intoxications et risques sanitaires.

#### Exemple :

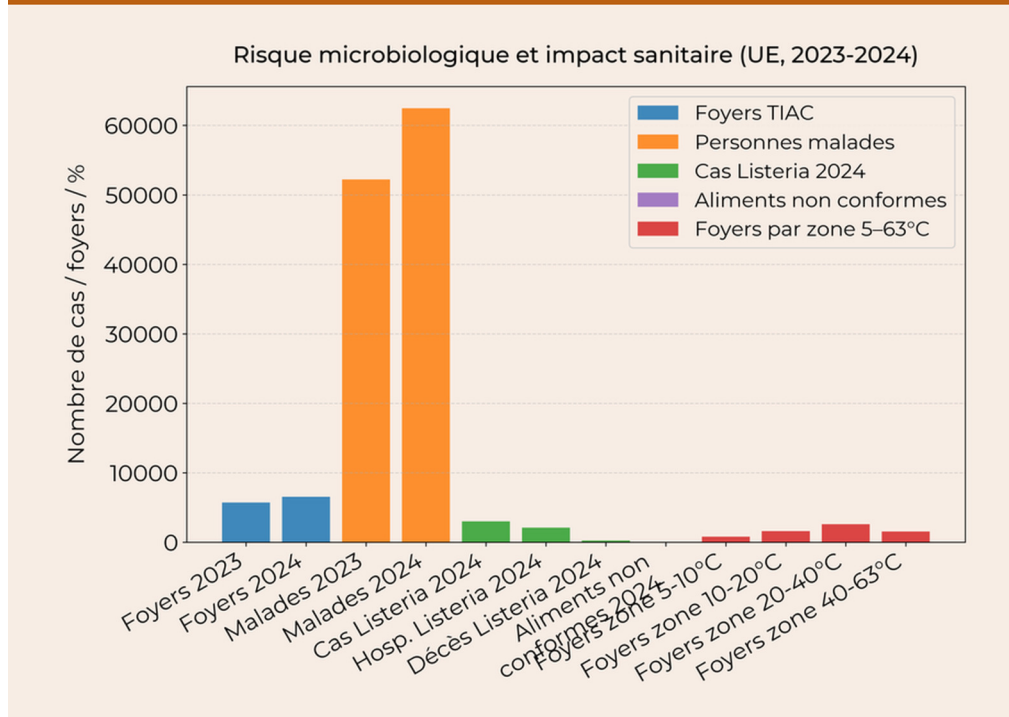
La levure *Saccharomyces cerevisiae* fait lever la pâte en quelques heures, réduisant le temps de fermentation d'environ 30% par rapport à une fermentation spontanée.

### 2. Conditions de croissance et maîtrise en restauration :

#### Température et ph :

La zone de danger pour la plupart des bactéries se situe entre 5°C et 63°C, il faut refroidir rapidement ou maintenir au-dessus de 63°C pour limiter la prolifération microbienne.

## Graphique chiffré



### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En cuisine, abaisse la température de 60°C à 10°C en 2 heures pour les sauces, cela respecte la règle de refroidissement rapide et réduit la croissance bactérienne de façon importante.

### Eau et nutriments :

L'eau disponible et les nutriments déterminent la vitesse de croissance, donc évite l'humidité résiduelle sur surfaces et conserve les produits secs pour limiter la multiplication microbienne.

### Temps et contamination croisée :

Plus un aliment reste longtemps dans la zone de danger, plus la charge microbienne augmente rapidement, évite ainsi de laisser des préparations 4 heures à température ambiante sans contrôle.

Petite anecdote: En stage, une sauce mal refroidie a provoqué un rappel interne, on a dû jeter 40 litres et cela m'a fait comprendre l'importance des relevés et des procédures.

## 3. Risques et prévention pratique :

### Bonnes pratiques en cuisine :

Respecte le lavage des mains, la séparation des produits crus et cuits, et la cuisson à température adaptée, ces gestes réduisent fortement le risque de contamination croisée et d'intoxication.

### Nettoyage et désinfection :

Fais d'abord un nettoyage visible pour enlever salissures, puis désinfecte avec produit adapté, respecte le temps de contact indiqué et renouvelle les éponges toutes les semaines.

### Astuce pratique :

Note les températures sur un cahier dédié, prends 3 relevés par jour, cela t'aidera à détecter une panne de froid avant qu'elle n'affecte les plats.

### Surveillance et traçabilité :

Tiens un registre simple avec températures, dates et opérateurs, la traçabilité facilite la détection d'origine d'un problème et prouve la maîtrise en cas de contrôle sanitaire.

Micro-organisme	Type	Source fréquente	Température critique
Salmonella	Bactérie	Viande crue, œufs	Optimal 35–37°C
Listeria monocytogenes	Bactérie	Produits laitiers crus, poissons fumés	Peut croître à 0–4°C
Staphylococcus aureus	Bactérie	Manipulation humaine, crèmes	Toxines actives 20–37°C
Bacillus cereus	Bactérie sporulée	Riz cuit, féculents mal refroidis	Germination 10–50°C

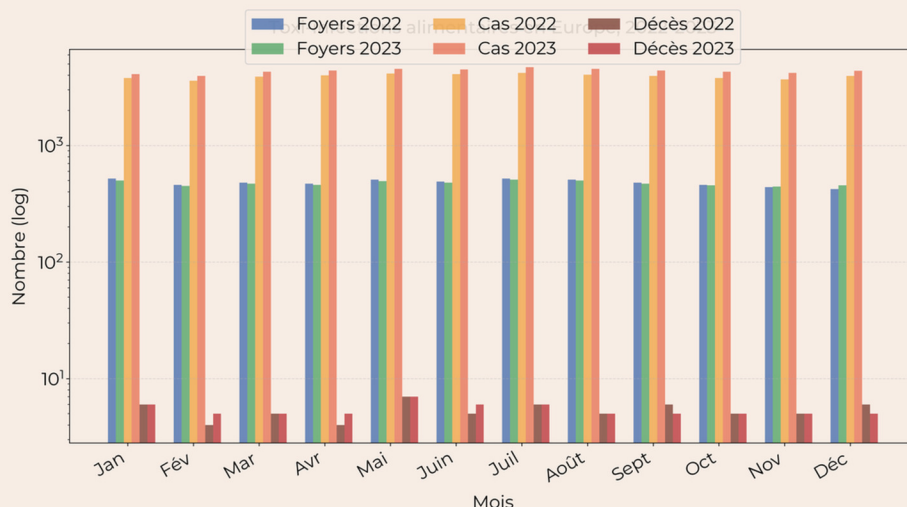
Le tableau t'aide à repérer rapidement les risques selon les denrées et les températures critiques à surveiller lors de la manipulation et du stockage en cuisine.

### Exemple de cas concret :

Contexte: Cantine scolaire servant 120 repas par jour, 8 élèves ont présenté des symptômes digestifs. Étapes: isolement du lot suspect, vérification des températures, analyses et correction de la procédure de refroidissement.

Résultat: Réduction des incidents à 0 après intervention et formation, baisse estimée de 90% de la contamination sur les lots contrôlés. Livrable attendu: rapport de 3 pages, relevés de températures sur 14 jours et fiche d'action corrective.

## Graphique chiffré



Action	Fréquence	Pourquoi
Vérifier températures des réfrigérateurs	3 fois par jour	Assurer maintien du froid et éviter prolifération
Séparer denrées crues et cuites	À chaque service	Limiter la contamination croisée
Relever températures	Toutes les 4 heures	Conserver la traçabilité et détecter anomalies
Nettoyer plans et ustensiles	Après chaque préparation	Éliminer saletés et diminuer charge microbienne
Former le personnel	1 fois par an	Maintenir les compétences et bonnes pratiques

## i Ce qu'il faut retenir

Les micro-organismes sont des **êtres invisibles à l'œil nu** (bactéries, virus, levures, moisissures) : utiles en fermentation, mais parfois responsables de toxi-infections. En cuisine, tu limites leur croissance en contrôlant température, eau, temps et hygiène.

- Évite la **zone de danger** 5°C à 63°C : maintiens chaud au-dessus de 63°C ou fais un **refroidissement rapide** (ex. 60°C à 10°C en 2 h).
- Réduis l'humidité résiduelle, protège les produits secs et sépare cru et cuit pour limiter la contamination croisée.

- Nettoie puis désinfecte (temps de contact), relève les températures et tiens une **traçabilité simple** (dates, opérateurs, actions).

Surveille des risques fréquents comme Salmonella (viandes, œufs), Listeria (froid), Staphylococcus et Bacillus (féculents mal refroidis). Des relevés réguliers et des procédures claires évitent les pertes et les intoxications.

## Chapitre 3 : Impacts sur l'environnement

### 1. Pollution et déchets :

#### Sources principales :

En restauration, les déchets organiques, les emballages et les produits d'entretien sont les contributions les plus visibles à la pollution locale et aux coûts de gestion des déchets.

#### Conséquences pour le territoire :

Les déchets mal triés augmentent les coûts de traitement, attirent des nuisibles et peuvent contaminer les sols et les eaux. Cela nuit à l'image de ton établissement et à la qualité locale de vie.

#### Actions simples et utiles :

Tri à la source, compostage des biodéchets, réduction des plastiques à usage unique, et contrats avec des filières de recyclage permettent de diminuer les volumes et les coûts rapidement.

#### Exemple de réduction des déchets :

Un petit restaurant a installé des bacs de tri et réduit ses ordures résiduelles de 30 % en 6 semaines, ce qui a baissé la facture de collecte de 150 € par mois.

Type de déchet	Impact	Mesure rapide
Biodéchets	Odeurs et coût de collecte élevé	Compostage ou collecte dédiée
Emballages	Pollution plastique	Remplacer par du recyclable ou réutilisable
Produits chimiques	Contamination des eaux	Utiliser produits écolabel

### 2. Consommation d'énergie et d'eau :

#### Besoins en cuisine :

Les fours, les plongieuses et les réfrigérateurs représentent la majorité de la consommation énergétique d'une cuisine professionnelle, et l'eau chauffeuse reste un poste important.

#### Mesures d'économie prioritaires :

Entretenir les équipements, installer des aérateurs économes, programmer les cycles et exploiter les heures creuses permettent souvent d'économiser 10 à 20 % d'énergie dès les premiers mois.

#### Indicateurs à suivre :

Suivre la consommation électrique mensuelle, la consommation d'eau en mètre cube et le coût par service te permet d'identifier rapidement les dérives et d'agir efficacement.

### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

En regroupant les cuissons et en limitant l'ouverture des fours, une brigade peut réduire la consommation électrique de 12 % sur une semaine de service intense.

### **Astuce organisationnelle :**

Planifie les préparations froides et chaudes en blocs de 2 à 3 heures, cela évite les redémarrages d'équipements et économise du temps et de l'énergie.

## **3. Biodiversité et impacts locaux :**

### **Effets sur les habitats proches :**

Les pratiques d'achat, les rejets et les déchets alimentaires influencent la biodiversité locale, attirent ou repoussent certaines espèces, et modifient le fonctionnement des petits écosystèmes urbains.

### **Bonnes pratiques d'achat :**

Favoriser les produits locaux, de saison et issus d'une production durable réduit les transports, soutient la biodiversité locale et limite l'empreinte carbone du repas que tu proposes.

### **Mini cas concret :**

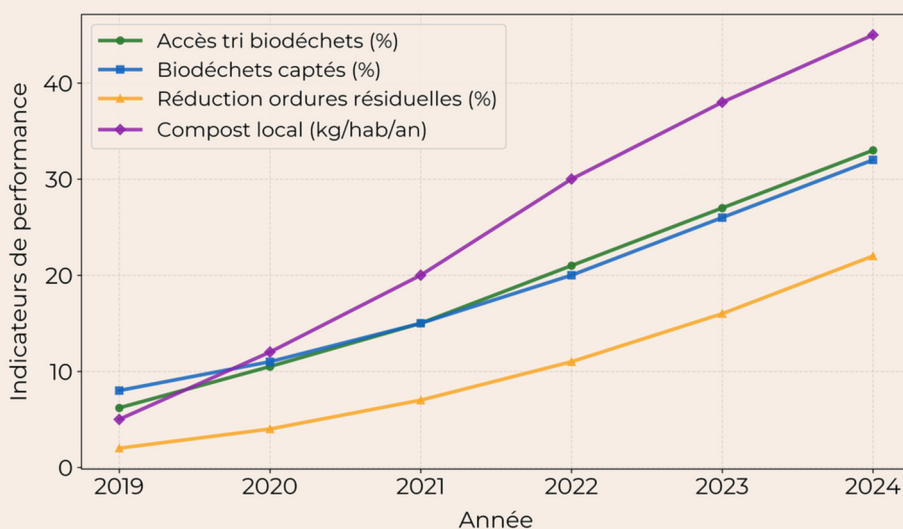
Contexte : cantine d'un lycée hôtelier de 120 couverts par jour souhaitant réduire son impact.

Étapes : audit de déchets 2 semaines, menu saisonnier 3 mois, partenariat avec un composteur local, formation du personnel 1 journée.

Résultat : réduction des biodéchets de 35 %, économie de 250 € par mois, et 40 kg de compost fournis chaque semaine au jardin pédagogique.

## Graphique chiffré

Généralisation du tri des biodéchets en France (2019-2024)



Livrable attendu : rapport d'audit de 6 pages, tableau de suivi hebdomadaire (kg déchets et € économisés) et plan d'action sur 6 mois.

### Astuce de stage :

Commence toujours par mesurer pendant 2 semaines avant d'agir, les chiffres te donnent des priorités concrètes et évitent des dépenses inutiles.

Action	Fréquence	Pourquoi	Indicateur
Pesée des biodéchets	Hebdomadaire	Identifier gisements de perte	Kg par semaine
Contrôle températures	Quotidien	Sécurité et économie d'énergie	Écarts relevés
Révision des achats	Mensuelle	Réduire transport et emballages	% produits locaux
Formation du personnel	Trimestrielle	Maintenir les bonnes pratiques	Sessions réalisées

### Remarques finales utiles :

Agir sur l'environnement te permet de faire des économies visibles et d'améliorer l'image de ton établissement, deux leviers souvent plus parlants pour un patron que des seuls arguments écologiques.

## i Ce qu'il faut retenir



En resto, tu impactes l'environnement surtout via déchets, énergie/eau et achats. Les leviers rapides réduisent pollution, nuisibles, coûts et améliorent ton image.

- Déchets : mise sur le **tri à la source**, compostage des biodéchets, moins de plastiques, et des filières de recyclage.
- Énergie et eau : entretien, aérateurs, programmation et heures creuses, avec un **suivi des indicateurs** (kWh, m³, coût par service).
- Biodiversité : privilégie des **achats locaux de saison** et limite rejets et gaspillage.

Commence par une **mesure avant d'agir** sur 2 semaines, puis fixe un plan d'action. Tu peux vite gagner 10 à 20 % d'économies et rendre tes résultats visibles.

# Enseignement moral et civique

## Présentation de la matière :

En Bac Techno STHR, l'**Enseignement moral et civique** est évalué en **contrôle continu**, à partir de tes **moyennes annuelles** de 1re et terminale, avec un **coefficient 2**, 1 par année, dans les 40 % de la note du bac, sans épreuve finale pour un candidat scolaire.

Tu y travailles la citoyenneté, le droit, les libertés, la laïcité, et surtout l'art de discuter sans t'énerver, utile en service quand un client dérape. Je me souviens d'un camarade qui a gagné 3 points juste en apprenant à structurer ses arguments. Pour un candidat individuel, l'évaluation peut être un oral de 30 minutes avec 30 minutes de préparation, et un coefficient 1 ou 2 selon la formule choisie.

## Conseil :

Pour réussir, vise 20 minutes par semaine, et garde 5 exemples d'actualité liés à l'hôtellerie-restauration, comme discrimination, réseaux sociaux, hygiène, ou respect au travail. Le jour où tu écris, ces **exemples concrets** font la différence.

En révision, entraîne-toi sur 2 réflexes simples :

- Définir les mots du sujet
- Justifier avec 1 valeur et 1 règle

Piège fréquent: Donner ton avis sans preuve. Même si tu es sûr de toi, écris 2 arguments, puis un contre-argument, et termine par une solution réaliste pour l'équipe et le client.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 : Valeurs de la République</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Principes fondamentaux .....	<a href="#">Aller</a>
2. Valeurs appliquées en milieu professionnel .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Droits et devoirs</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Droits des salariés et des usagers .....	<a href="#">Aller</a>
2. Devoirs et comportements en milieu professionnel .....	<a href="#">Aller</a>
3. Exercer ses droits et résoudre les conflits .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Débats argumentés</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer ta prise de parole .....	<a href="#">Aller</a>
2. Construire des arguments solides .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gérer le débat et convaincre sans heurter .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Engagement citoyen</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Qu'est-ce que l'engagement citoyen .....	<a href="#">Aller</a>

- 2. Formes d'engagement utiles en STHR ..... [Aller](#)
- 3. Comment t'engager concrètement ..... [Aller](#)

# Chapitre 1 : Valeurs de la République

## 1. Principes fondamentaux :

### **Liberté égalité fraternité :**

Ces trois mots représentent l'essentiel des valeurs républicaines. Ils te rappellent que chacun a des droits, mais aussi des devoirs envers les autres, dans la société et au travail.

### **Laïcité :**

La laïcité garantit la neutralité des institutions et la liberté de conscience. En restauration, cela signifie respecter les croyances des clients et des collègues sans favoriser une pratique.

### **Respect des lois :**

Respecter les lois, c'est respecter les règles de sécurité, d'hygiène et d'égalité. En stage, cela implique d'appliquer les consignes, signaler un danger et agir de façon responsable.

### **Exemple d'application des principes :**

Dans un restaurant, refuser une remarque discriminatoire et informer ton manager protège l'équipe et les clients, et montre que la règle s'applique pour tous.

Valeur	Signification concrète
Liberté	Exprimer une opinion dans le respect des autres
Égalité	Accès identique aux services et opportunités
Fraternité	Solidarité entre collègues, entraide lors d'un service difficile
Laïcité	Neutralité de l'établissement et respect des croyances

### **Pourquoi c'est utile pour toi ?**

Comprendre ces valeurs te permet d'anticiper des situations en stage, de mieux communiquer avec les clients et d'éviter des erreurs qui peuvent coûter cher au service.

## 2. Valeurs appliquées en milieu professionnel :

### **Comportement au travail :**

La politesse, la ponctualité et l'équité sont des attentes claires. Les managers notent souvent ces qualités lors d'un stage de 2 à 4 semaines pour décider d'une embauche.

### **Gestion des conflits :**

Traiter un conflit rapidement évite qu'il monte. Écoute, reformule et propose une solution simple, puis informe ton responsable si nécessaire pour sécuriser l'équipe.

### **Cas concret pour un établissement hôtelier :**

Contexte : un hôtel de 30 salariés reçoit une plainte pour traitement inégal entre clients.  
Étapes : audit interne, deux sessions de formation de 2 heures pour 20 employés, rédaction d'une charte en 1 semaine. Résultat : baisse de 60% des réclamations liées au comportement en 3 mois. Livrable attendu : charte signée par 30 salariés et rapport d'audit de 5 pages.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Mettre en place une charte courte de 5 règles a pris 7 jours et a amélioré le service lors des 10 services suivants.

### Astuce terrain :

Lorsque tu es en stage, note chaque situation délicate en 3 phrases dans un carnet. Cela t'aide à préparer ton rapport et montre ton professionnalisme au tuteur.

Étape	Action concrète
Préparer	Lister 3 règles claires pour l'équipe
Former	Organiser 2 sessions de 2 heures
Appliquer	Affichage visible en cuisine et en salle
Contrôler	Mesurer les réclamations pendant 3 mois

### Check-list opérationnelle :

- Arriver 10 minutes avant le service pour te préparer
- Connaître la charte et la relire avant chaque poste
- Écouter sans interrompre en cas de conflit
- Notifier ton tuteur dans les 24 heures d'un incident
- Rédiger 3 points d'amélioration après chaque semaine de stage

### Ressenti :

Quand j'étais en stage, appliquer ces règles m'a évité au moins 2 conflits majeurs et m'a valu une recommandation écrite de mon tuteur.

## Ce qu'il faut retenir

Les valeurs de la République guident ton attitude en stage, surtout en restauration ou hôtellerie : **Liberté égalité fraternité, neutralité des institutions** (laïcité) et **respect des lois** (hygiène, sécurité, égalité). Elles t'aident à réagir face aux discriminations et à éviter des erreurs coûteuses.

- Au travail : sois poli, ponctuel et équitable, c'est souvent décisif pour une embauche.

- En conflit : écoute, reformule, propose une solution simple, puis alerte ton responsable si besoin.
- Pour progresser : note les situations délicates et suis une petite charte claire appliquée et contrôlée.

En pratique, refuser une remarque discriminatoire et prévenir ton manager protège l'équipe et les clients. Si tu appliques ces principes au quotidien, tu gagnes en professionnalisme et en confiance.

## Chapitre 2 : Droits et devoirs

### 1. Droits des salariés et des usagers :

#### Principaux droits :

Tu as droit à la sécurité, au respect de ta dignité, à une rémunération conforme et à des conditions de travail décentes. Ces droits s'appliquent aussi bien en stage qu'en contrat.

#### Cas pratiques en restauration :

En cuisine, le droit à la sécurité passe par le port d'équipements et la formation aux gestes. En salle, le droit au respect concerne les clients et l'équipe. Ces exemples te concernent tous les jours.

#### Exemple d'application d'un droit :

Un stagiaire signale une zone glissante à son tuteur, l'entreprise sécurise l'endroit sous 48 heures et rédige une fiche de sécurité, preuve écrite de l'intervention.

### 2. Devoirs et comportements en milieu professionnel :

#### Respect des règles d'hygiène et de sécurité :

Tu dois respecter les procédures HACCP, laver les mains régulièrement et signaler tout incident. Un manquement peut entraîner un risque alimentaire et une sanction disciplinaire.

#### Relations avec l'équipe et les clients :

Le respect, la ponctualité et la politesse sont indispensables. Arriver 10 minutes avant ton service montre ton professionnalisme et évite les tensions avec l'équipe.



## Représentation visuelle



*Respecter les procédures HACCP contribue à la sécurité alimentaire et à la prévention des risques*

### Astuce stage :

Note les procédures locales le premier jour, garde une fiche de 5 points pour chaque tâche, ça t'évitera d'oublier et ça impressionne ton tuteur.

Élément	Exemple concret
Droit à la sécurité	Fourniture d'un charriot antidérapant après signalement
Droit à la rémunération	Heures supplémentaires payées selon le contrat
Respect de la vie privée	Interdiction de diffuser des photos sans accord
Devoir de loyauté	Respect des horaires et des consignes internes

### 3. Exercer ses droits et résoudre les conflits :

#### Procédures internes à suivre :

Parle d'abord à ton tuteur ou au responsable RH, note les faits, demandes et dates. La plupart des problèmes se règlent à l'oral, mais garde des preuves écrites si nécessaire.

#### Recours externes et protection :

Si la situation persiste, tu peux contacter l'inspection du travail ou un médiateur. Selon l'ONISEP, les recours externes sont utilisés quand le dialogue interne échoue après plusieurs tentatives.



### Exemple de résolution d'un conflit :

Une dispute sur des heures non payées a été réglée en 10 jours, avec un ajustement de salaire de 150 euros et un planning revu par écrit.

Contexte	Étapes	Résultat	Livrable attendu
Client intoxiqué après service	1. Isolation du plat 2. Rapport écrit 3. Analyse fournisseur 4. Plan correctif	Réduction des incidents de 3 à 0 en 2 semaines	Fiche d'incident de 2 pages et plan d'action en 3 points

### Check-list opérationnelle :

Utilise cette liste en stage pour rester dans les règles et pour savoir quoi faire si un problème survient. Conserve les preuves écrites systématiquement.

Action	Pourquoi	Quand	Livrable
Noter les incidents	Preuve en cas de litige	Immédiatement	Fiche d'incident
Parler au tuteur	Résoudre rapidement	Dans les 48 heures	Compte rendu oral ou mail
Conserver les documents	Justifier tes démarches	Durant tout le stage	Dossier papier ou numérique
Contacter un médiateur	Si le problème persiste	Après 2 tentatives internes	Mail ou courrier recommandé

### Ressenti et conseil :

Personnellement, en stage j'ai appris qu'être proactif et garder des traces écrites évite souvent 80 pour cent des malentendus, et ça rassure ton tuteur.

## Ce qu'il faut retenir

En stage ou en contrat, tu as des droits (sécurité, dignité, rémunération, vie privée) et des devoirs au travail, surtout en restauration où les risques et les règles sont quotidiens.

- Exige ton **droit à la sécurité** : équipements, formations, zones dangereuses signalées et sécurisées rapidement.
- Respecte les **règles d'hygiène HACCP** : mains lavées, procédures suivies, incidents signalés pour éviter sanctions et risques alimentaires.
- Adopte un **comportement professionnel au service** : ponctualité, politesse, respect des clients et de l'équipe.

- En cas de conflit, privilégie le **dialogue interne d'abord**, puis médiateur ou inspection si ça bloque.

Pour faire valoir tes droits, note faits, dates et demandes, et garde des preuves écrites. Une fiche d'incident, un mail ou un planning écrit évitent beaucoup de malentendus et accélèrent la résolution.

## Chapitre 3 : Débats argumentés

### 1. Préparer ta prise de parole :

#### Objectif et public :

Avant de parler, précise l'objectif de ton intervention et qui écoute, clients, collègues ou jury. Cela t'aide à choisir le ton, les exemples et le niveau de langue adapté au contexte professionnel.

#### Plan simple :

Utilise un plan court en trois parties, introduction, arguments principaux et conclusion. Un plan clair permet de rester en dessous de 3 minutes par prise de parole et d'être compris par tous.

#### Sources fiables :

Appuie-toi sur des chiffres ou des études pour convaincre, par exemple réduire le gaspillage alimentaire de 30% est crédible si tu cites une source sectorielle. Les chiffres renforcent ta crédibilité.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu présentes un exemple concret de réduction des portions en cuisine, mesuré sur 1 mois, avec une baisse des déchets de 12% et économies de 200 euros.

### 2. Construire des arguments solides :

#### Types d'arguments :

Connais trois types d'arguments courants, factuel, économique et éthique. Chacun touche une corde différente chez ton auditoire et rend ton intervention plus complète et persuasive.

#### Structure d'un argument :

Présente ta thèse, apporte une preuve chiffrée, puis explique l'impact concret. Cette structure en 3 étapes facilite la compréhension et évite les digressions inutiles pendant le débat.

#### Connecteurs logiques :

Utilise des connecteurs simples pour enchaîner tes idées, par exemple « parce que », « donc », « en conséquence ». Ils rendent ton discours fluide et aident le jury à suivre ton raisonnement.

Type d'argument	Exemple concret	Impact attendu
Factuel	Taux de gaspillage 20% mesuré sur 1 mois	Crédibilité immédiate

Économique	Économie de 500 € par mois	Argument persuasive auprès du manager
Éthique	Donner 10 repas par semaine à une association	Valeur sociale et image

### 3. Gérer le débat et convaincre sans heurter :

#### Réfutation constructive :

Quand tu réponds à un opposant, reformule son point en 1 phrase, puis apporte une preuve ou nuance. Cette méthode évite les attaques personnelles et garde le débat centré sur les faits.

#### Règles et gestion du temps :

Respecte le temps imparti, écoute 30 à 60 secondes avant de réagir, et ne coupe pas la parole. Le respect du cadre améliore ta note et ton image professionnelle en situation d'examen ou de travail.

#### Mini cas concret : débat sur le gaspillage alimentaire en restauration scolaire :

Contexte : tu organises un débat en classe avec 4 équipes, 3 interventions par équipe, 2 minutes par prise de parole. Objectif chiffré : viser une réduction de 30% des déchets en 6 mois.

#### Exemple de déroulé :

Une équipe propose menus modulables, une autre propose portions réduites, la troisième la redistribution, la quatrième la communication client. Résultat attendu : plan d'action en 4 étapes et budget estimé à 1 200 euros.

#### Livrable attendu :

Une synthèse écrite de 300 à 400 mots présentant le diagnostic, 3 actions prioritaires chiffrées et un calendrier de 6 mois avec indicateurs de suivi. Ce document sert de plan d'action professionnel.

Élément	Question à se poser	Action concrète
Temps	Chaque intervention est-elle trop longue ?	Limiter à 2 minutes par prise de parole
Preuves	Les chiffres sont-ils cités ?	Ajouter source ou mesure terrain
Respect	Les interventions restent-elles courtoises ?	Rappeler la règle de non-interruption
Clarté	Le message est-il compréhensible ?	Conclure chaque intervention par une phrase clé

### Check-list opérationnelle :

Imprime cette liste avant un débat ou un oral pour optimiser ta prestation et éviter les erreurs fréquentes de préparation et de temps.

Tâche	À faire
Préparer 3 arguments	Écrire thèse, preuve chiffrée, impact
Chronométrer	S'entraîner avec un timer sur 2 minutes
Réfutation	Préparer une réponse en 30 secondes
Support	Avoir 1 page de notes numérotée
Attitude	Regarder l'auditoire et parler calmement

### Exemple d'activité d'entraînement :

Entraîne-toi en binôme, 5 sessions de 5 minutes chacune, pour répéter ton argumentation et ta réfutation. Je me rappelle avoir progressé beaucoup en 3 séances bien guidées.

## Ce qu'il faut retenir

Pour réussir un débat, clarifie d'abord ton but et ton public, puis suis un plan court intro, arguments, conclusion. Renforce ta crédibilité avec des données et des exemples mesurés.

- Bâtis des **arguments solides et clairs** : thèse, preuve chiffrée, impact concret.
- Varie les approches avec **types d'arguments complémentaires** : factuel, économique, éthique.
- Rends ton discours fluide grâce aux **connecteurs logiques simples** et évite les digressions.
- Réfute sans attaquer : reformule, nuance, apporte une preuve, et respecte le temps.

En débat, l'efficacité vient du cadre : écoute, non-interruption, interventions courtes et conclusion par une phrase clé. Prépare une check-list (arguments, chronomètre, réfutation, notes) et entraîne-toi en binôme pour gagner en aisance.

## Chapitre 4 : Engagement citoyen

### 1. Qu'est-ce que l'engagement citoyen :

#### Définition et portée :

L'engagement citoyen, c'est agir pour la collectivité, défendre des idées ou participer à la vie locale. En STHR, cela inclut respect, solidarité et initiatives dans ton établissement et ta filière.

#### Pourquoi c'est utile ?

S'engager te permet de développer des compétences non techniques comme communiquer, organiser et prendre des responsabilités, très utiles en stage et en emploi dans l'hôtellerie restauration.

#### Exemple d'action citoyenne :

Participer à la collecte alimentaire du lycée, organiser 2 réunions et mobiliser 120 élèves, te donne une expérience concrète de coordination et de communication en équipe.

### 2. Formes d'engagement utiles en STHR :

#### Engagement associatif et bénévole :

Travailler dans une association locale ou une banque alimentaire t'apprend la gestion du public, l'accueil et la logistique, compétences directement transposables en salle ou en cuisine.

#### Engagement scolaire et professionnel :

Au lycée, lancer un projet pour réduire le gaspillage alimentaire de 20 à 30% montre ton sens de l'initiative et enrichit ton CV ou ton dossier pour les BTS.

#### Astuce organisation :

Pour un projet, fixe des étapes claires, répartis les tâches entre 4 rôles et prévois 2 réunions de suivi par mois pour garder le cap et ajuster rapidement.

### 3. Comment t'engager concrètement :

#### Choisir une cause et définir un objectif :

Choisis un thème qui te parle, formule un objectif précis et mesurable, par exemple réduire le gaspillage de la cantine de 15% en 6 mois avec indicateurs simples.

#### Plan d'action simple :

Planifie 5 actions prioritaires, répartis les responsabilités, établis un calendrier sur 3 mois et évalue avec indicateurs comme kilos économisés ou nombre d'élèves impliqués.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En stage en cuisine, tu réduis les pertes de produits frais de 10% en ajustant les portions et l'inventaire hebdomadaire, ce qui économise environ 400 euros par mois pour l'équipe.

### Mini cas concret pour un projet d'établissement :

Contexte : une cantine scolaire veut diminuer le gaspillage. Objectif : réduire les déchets alimentaires de 15% en 6 mois. Étapes : audit initial, communication, formation des serveurs, suivi hebdomadaire, bilan.

Élément	Donnée chiffrée
Durée du projet	6 mois
Objectif de réduction	15% de déchets
Ressources humaines	4 élèves responsables + 1 encadrant
Livrable attendu	Rapport final 8 pages et tableau de suivi mensuel

### Résultat attendu et livrable :

Livrable : rapport de 8 pages présentant méthode, actions et évolution chiffrée mensuelle, plus tableau Excel montrant kilos économisés et coût économisé en euros.

### Check-list opérationnelle :

Voici une petite table pour t'aider sur le terrain, à suivre étape par étape pendant un projet citoyen en restauration.

Étape	Action
Planifier	Définis objectif, durée et indicateurs
Mobiliser	Recrute 3 à 6 volontaires et un référent
Exécuter	Lance actions simples et documente chaque semaine
Mesurer	Note kilos et coût économisé tous les 30 jours
Communiquer	Prépare un bilan visuel pour le lycée et le CV

### Conseils et erreurs fréquentes :

Ne lance pas un projet trop ambitieux seul, commence par petites actions mesurables, demande l'avis du chef de projet et note tout dans un tableau simple pour prouver l'impact.

### Remarque pratique :

Selon l'INSEE, la participation des jeunes aux élections est souvent inférieure à 50%, ce qui souligne l'importance d'apprendre à s'impliquer tôt et de mesurer ton influence locale.

### Mon petit retour d'expérience :

Je me souviens d'un projet de lutte contre le gaspillage où on a démarré avec 5 élèves, puis atteint 60 participants en 3 mois, ça change vraiment la dynamique du lycée.

## Ce qu'il faut retenir

L'**engagement citoyen au lycée**, c'est agir pour la collectivité (respect, solidarité, initiatives) et développer des compétences utiles en STHR : communication, organisation, prise de responsabilités.

- Choisis une cause et fixe un **objectif précis et mesurable** (ex. -15% de gaspillage en 6 mois).
- Construis un **plan d'action simple** : 5 actions, rôles clairs, calendrier, réunions de suivi.
- Mesure et prouve l'impact : kilos et euros économisés, participants, puis un **rapport final structuré**.

Commence petit, ne reste pas seul et documente tout dans un tableau. En stage ou au lycée, ces projets valorisent ton CV et montrent ton sens de l'initiative.



# Philosophie

## Présentation de la matière :

En Bac Techno STHR (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration), la philosophie t'aide à penser clairement, à argumenter, et à questionner ce qui paraît évident. Cette matière conduit à une **épreuve écrite** en fin de terminale, lors de l'examen final, notée sur 20, avec un **coefficient 4** et une **durée de 4 heures**.

Le jour J, tu choisis entre **une dissertation** et **une explication de texte**, le but est de construire un raisonnement solide, pas de réciter un cours. Je me souviens d'un camarade, il a gagné 3 points juste en soignant l'introduction et les transitions.

## Conseil :

Pour réussir, vise 2 séances par semaine de 30 minutes, plutôt qu'un gros "bachotage" la veille. Entraîne-toi à reformuler un sujet, puis à dégager une problématique, c'est souvent là que les copies décrochent.

- Construire un **plan en 3 parties** en 10 minutes
- Mémoriser 12 notions clés et 4 repères
- Rédiger 1 introduction complète chaque semaine

Le piège classique, c'est de raconter des exemples sans idée directrice. À la place, pose une thèse, une antithèse, puis une réponse nuancée, même simple, et relis-toi 5 minutes pour corriger les connecteurs logiques.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Notions à problématiser .....	<a href="#">Aller</a>
1. Repérer les notions problématiques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Formuler des problématiques .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Dissertation .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre le sujet .....	<a href="#">Aller</a>
2. Construire un plan .....	<a href="#">Aller</a>
3. Rédiger et argumenter .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Explication de texte .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre rapidement le texte .....	<a href="#">Aller</a>
2. Analyser le sens et la méthode .....	<a href="#">Aller</a>
3. Rédiger une explication claire et structurée .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1 : Notions à problématiser

## 1. Repérer les notions problématiques :

### Objectif et public :

Le but est d'identifier les notions centrales d'un sujet de philosophie, celles qui posent question et provoquent un débat. Cible surtout les élèves de Bac Techno STHR qui cherchent clarté et exemples concrets.

### Méthode simple :

Commence par survoler le sujet, souligne les mots clés, puis liste les notions possibles. Cherche au moins 2 notions opposées pour créer une tension utile à la problématique.

- Repère les mots qui expriment une valeur ou une action.
- Identifie une opposition ou une mise en tension.
- Choisis une notion que tu peux illustrer par un exemple concret.

### Erreurs fréquentes :

Évite les problématiques trop larges ou trop fermées, ne reformule pas le sujet mot pour mot et ne choisis pas une notion vague sans lien opérationnel avec l'exemple. Reste précis et mesurable.

### Exemple d'analyse :

Pour le sujet "La liberté se limite-t-elle à l'absence de contraintes ?", tu peux repérer les notions "liberté" et "contrainte" et confronter leur sens et leurs enjeux moraux.

### Astuce de stage :

En stage, j'ai noté 3 exemples concrets par notion, cela t'aide à illustrer la problématique rapidement en 2 à 3 minutes lors d'un oral.

## 2. Formuler des problématiques :

### Règles et critères :

Une bonne problématique doit poser un enjeu, créer une tension argumentative et rester ouverte. Elle se formule en une question ou une proposition interrogative qui annonce un débat clair et précis.

### Structure d'une problématique :

Présente la tension entre deux notions, précise l'angle d'attaque, puis pose la question qui guide ton développement. Garde la problématique en une phrase claire et ciblée.

- Formule la tension en une courte expression.
- Choisis un angle lié à la société ou à l'exemple professionnel.
- Transforme en question ouverte ou en proposition problématique.

### Mini cas concret :

Contexte : Un hôtel de 80 chambres se demande si la personnalisation du service nuit à l'équité entre clients, et souhaite un rapport pour la direction. Objectif : définir une problématique exploitable en dissertation.

- Étape 1 : Enquêter auprès de 120 clients et 12 employés sur la perception du service.
- Étape 2 : Repérer notions clés, par exemple "personnalisation" et "égalité".
- Résultat attendu : Un rapport de 5 pages avec 3 recommandations chiffrées.

### Exemple de problématique :

Dans ce cas, la problématique peut être formulée ainsi "La personnalisation du service met-elle en danger le principe d'égalité entre clients ?", question adaptée au contexte professionnel.

### Check-list opérationnelle :

Étape	Action	Temps estimé
Repérage	Souligner mots clés et notions	10 à 15 minutes
Tension	Trouver deux notions opposées	10 minutes
Formulation	Écrire la problématique en une phrase	5 à 10 minutes
Illustration	Préparer 2 exemples concrets	15 à 30 minutes

### Astuce pour l'oral :

Prépare une phrase d'accroche courte et 2 exemples tirés de ton stage ou d'actualité, cela rend la problématique visible et proche du réel pour l'examineur.

## Ce qu'il faut retenir

Pour problématiser, repère les **notions centrales du sujet** : survole l'énoncé, souligne les mots clés, puis cherche au moins deux notions opposées pour créer une **tension argumentative claire**. Choisis une notion que tu peux illustrer par des situations concrètes (stage, société).

- Détecte valeurs et actions, puis mets-les en tension (ex. liberté vs contrainte, personnalisation vs égalité).
- Formule une **question ouverte ciblée** en une seule phrase, avec un angle précis.
- Évite le trop large, le trop fermé et la simple reformulation du sujet.
- Prépare 2 exemples et une accroche, idéalement des **exemples concrets de stage**.

Avance par étapes rapides : repérage, tension, formulation, puis illustration. Avec cette méthode, tu construis une problématique exploitable à l'écrit comme à l'oral, et tu restes concret et mesurable.

## Chapitre 2 : Dissertation

### 1. Comprendre le sujet :

#### Décomposer le sujet :

Lis le sujet mot à mot, souligne les notions clés, repère le verbe et les limites imposées. En examen, compte 15 à 20 minutes pour cette lecture attentive et précise.

#### Identifier la problématique :

Transforme le sujet en question problématique qui oppose deux idées. C'est elle qui guidera ton plan et montrera ta capacité à problématiser avec clarté et rigueur.

#### Exemple de formulation :

Pour "La tradition nuit-elle à l'innovation ?", propose la problématique suivante : comment concilier respect des pratiques et besoin d'adaptation dans les métiers de la restauration ?

J'ai perdu 10 points une fois parce que ma problématique était floue, depuis je vérifie toujours sa précision pendant 10 à 15 minutes.

### 2. Construire un plan :

#### Plan simple :

Choisis un plan dialectique ou thématique en 2 ou 3 parties. Annonce clairement les parties dans l'introduction et prépare des transitions logiques entre elles.

#### Articuler les arguments :

Pour chaque partie, expose l'idée, illustre par un exemple ou un chiffre, puis nuance. Pense aux exemples tirés du monde de l'hôtellerie et de la restauration.



## Représentation visuelle



*Savoir préparer une sauce de base est essentiel pour la cuisine française*



## Représentation visuelle



*La technique de dressage avec un cercle permet de structurer le plat et d'améliorer sa présentation*

### Exemple d'argument :

Dans une partie, montre comment un protocole d'hygiène standardisé assure la sécurité, puis nuance avec son impact sur la créativité des équipes en cuisine.

Type de plan	Usage
Dialectique	Idéal pour sujets opposant deux thèses
Thématique	Utile pour sujets larges et sectoriels
Analytique	Adapté aux sujets techniques ou pratiques

En examen, réserve au moins 40 minutes pour bâtir un plan solide, cela t'évitera de réécrire ton développement pendant la rédaction.

### 3. Rédiger et argumenter :

#### Introduction efficace :

Commence par une accroche brève, définis les termes, reformule le sujet et annonce le plan. Vise une introduction de 6 à 8 lignes bien structurées.

#### Développement équilibré :

Rédige des paragraphes clairs, introduis un argument, donne un exemple concret ou un chiffre, puis une transition. Évite les longues digressions et conserve la cohérence.

#### Conclusion utile :

Synthétise sans répéter à l'identique, réponds à la problématique et ouvre vers une question pertinente liée aux métiers de l'hôtellerie ou de la restauration.

#### Exemple de phrase de transition :

Ainsi, si la standardisation garantit l'hygiène, elle peut aussi limiter l'expression créative, ce qui invite à chercher un équilibre opérationnel dans les pratiques professionnelles.

#### Mini cas concret :

Contexte : sujet sur "Innovation et normes" pour un élève de Bac Techno STHR. Étapes : analyse, plan, rédaction. Résultat attendu : dissertation argumentée avec exemples professionnels et plan clair.

- Analyse du sujet, 20 minutes
- Construction du plan, 40 minutes
- Rédaction du développement, 80 minutes
- Relecture et correction, 20 minutes

Livrable attendu : dissertation d'environ 1 000 mots accompagnée d'un plan détaillé d'une page, illustrations chiffrées ou exemples de stage quand c'est pertinent.

Tâche	Conseil	Temps recommandé
Lecture du sujet	Repérer mots clés et verbe	15-20 minutes

Construction du plan	Faire 2 à 3 parties claires	40 minutes
Rédaction	Paragraphes avec exemples	80-90 minutes
Relecture	Vérifier logique et orthographe	20 minutes

## Ce qu'il faut retenir

Pour réussir ta dissertation, commence par une **lecture attentive du sujet** : repère notions, verbe et limites, puis formule une **problématique claire et précise** (une vraie tension entre deux idées). Construis ensuite un **plan dialectique ou thématique** en 2 ou 3 parties, avec transitions. Chaque argument suit : idée, **exemples professionnels concrets** (restauration, hôtellerie), nuance.

- Analyse du sujet : 15 à 20 minutes
- Construction du plan : environ 40 minutes
- Rédaction + relecture : 80 à 90 minutes puis 20 minutes

Soigne l'introduction (accroche, définitions, annonce du plan), garde un développement équilibré, et conclus en répondant à la problématique sans répéter. Une bonne gestion du temps évite de réécrire et améliore ta cohérence.



## Chapitre 3 : Explication de texte

### 1. Comprendre rapidement le texte :

#### Lecture active et repérage :

Commence par lire le texte une fois pour l'idée générale, puis une seconde fois pour souligner thèse, arguments et mots clés. Note immédiatement le thème principal et le ton de l'auteur.

#### Identifier la thèse et la visée :

Repère la proposition centrale, ce que l'auteur défend ou critique, et demande-toi pourquoi ce texte a été écrit, pour convaincre, expliquer ou décrire un problème précis.

#### Repérer la structure argumentative :

Localise les passages qui apportent une preuve, un exemple, une illustration ou une objection. Trace un plan provisoire en repérant introductions, transitions et conclusions partielles.

#### Exemple d'identification rapide :

Après deux lectures, tu écris 6 idées clés en 10 lignes, tu soulignes 3 citations utiles, et tu proposes un bref plan en 2 parties pour guider ta rédaction.

### 2. Analyser le sens et la méthode :

#### Définir les mots clés :

Donne une définition simple à chaque mot important, compare sens courant et sens philosophique, et note les nuances. Cela évite des contresens lors de l'explication.

#### Analyse des arguments et des procédés :

Montre comment l'auteur construit son raisonnement, repère exemples, analogies, contre-exemples et paradoxes. Explique pourquoi chaque procédé renforce ou affaiblit la thèse.

#### Portée et limites :

Évalue la validité et les limites de la thèse, en proposant au moins 1 objection pertinente et 1 réponse possible, cela montre ton esprit critique et ta compréhension.

#### Astuce de stage :

Au moment de noter, utilise 4 couleurs de surligneur pour thèse, arguments, exemples et limites, cela te fait gagner environ 10 minutes lors de la mise en ordre.

Élément	Question à se poser
Thèse	Que défend l'auteur clairement et implicitement ?

Arguments	Quels supports, exemples ou raisonnements sont utilisés ?
Procédés stylistiques	Y a-t-il ironie, métaphore, énumération, résumé ?

### 3. Rédiger une explication claire et structurée :

#### Plan type et rédaction :

Adopte un plan en 2 ou 3 parties, chaque partie contenant 1 idée forte et des citations courtes. Commence par reformuler la thèse en une phrase claire et neutre.

#### Utiliser citations et reformulations :

Cite 2 à 3 passages courts en les commentant, reformule en 1 phrase après chaque citation, et n'oublie pas d'expliquer le lien avec la thèse générale du texte.

#### Vérification finale :

Relis pour vérifier cohérence, supprimer redondances et corriger tournures. Assure-toi que chaque paragraphe compte une idée principale et que le fil logique est lisible.

#### Exemple de timing pour une épreuve :

Prévoyez 20 minutes pour lecture et notes, 25 minutes pour établir un plan détaillé, 60 minutes pour la rédaction, et 15 minutes pour la relecture, soit 120 minutes au total.

#### Mini cas concret :

Contexte :

Tu dois expliquer un extrait de 400 mots sur le thème du travail choisi pour un contrôle en classe, destiné à des élèves de Bac Techno STHR.

#### Étapes :

1. Lire deux fois et noter 8 idées clés, 2. Définir 4 mots clés, 3. Construire un plan en 2 parties, 4. Rédiger 400 mots avec 2 citations commentées.

#### Résultat et livrable attendu :

Livrable : une explication de texte de 400 mots, comprenant 2 citations, 1 plan en 2 parties, et 1 paragraphe final sur les limites de la thèse. Tu es évalué sur compréhension, précision et clarté.

#### Check-list opérationnelle :

Action	Durée indicatif
Lire 2 fois et surligner	20 minutes
Lister 6 à 10 idées clés	10 minutes
Faire un plan précis	25 minutes

Rédiger et citer	60 minutes
Relire et corriger	15 minutes

Une petite confidence, j'avais l'habitude de préparer 3 fiches pour chaque texte en stage, et ça m'a souvent sauvé lors des contrôles.

## Ce qu'il faut retenir

Pour réussir une explication de texte, enchaîne une **lecture active rapide**, puis une analyse précise : repère la **thèse et visée**, la **structure argumentative** et les mots clés pour éviter les contresens.

- Lis deux fois, surligne thèse, arguments, exemples, transitions, puis note 6 à 10 idées et 2 à 3 citations utiles.
- Définis les notions importantes, explique les procédés (analogie, objection, ironie) et teste la **portée et limites** avec une objection et une réponse.
- Rédige avec un plan en 2 ou 3 parties, commente chaque citation, reformule, puis vérifie cohérence et répétitions.

Gère ton temps : lecture et notes, plan, rédaction, relecture. Si chaque paragraphe porte une idée claire reliée à la thèse, ton explication devient nette et convaincante.

# Économie – gestion hôtelière

## Présentation de la matière :

En **Bac Techno STHR, Économie – gestion hôtelière** te met dans la peau d'un manager, tu apprends à fixer un prix, suivre les coûts, calculer une marge, et organiser le travail d'une équipe. Cette matière conduit à une **épreuve finale écrite de 4 heures**, avec un **coefficient 16**, en fin de terminale, sans CCF.

Comme le **contrôle continu** compte pour 40 % et les épreuves finales pour 60 %, ce coefficient peut vraiment faire basculer ta moyenne, l'écrit a lieu en général en juin. Un ami a tout débloqué en 2 semaines en refaisant les exercices au calme.

- Analyser une situation d'entreprise
- Faire des calculs de gestion
- Proposer des décisions réalistes

## Conseil :

Commence 6 semaines avant, avec **3 séances** de 30 minutes par semaine. Pour chaque sujet, avance en 3 temps: Diagnostic, calculs, recommandations, et garde 5 minutes pour relire.

Fais **2 sujets complets** en conditions, sur 4 heures, avec ta **calculatrice en mode examen**. Le piège, c'est d'être vague, alors pose 1 chiffre par idée et termine par une décision simple, chiffrée, et assumée.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 : Offre de services</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Définir l'offre de services .....	<a href="#">Aller</a>
2. Calculer et analyser les indicateurs .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Parties prenantes</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier les parties prenantes .....	<a href="#">Aller</a>
2. Comprendre attentes et pouvoir .....	<a href="#">Aller</a>
3. Piloter les relations et mesurer l'impact .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Contrats et responsabilités</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les contrats en hôtellerie-restauration .....	<a href="#">Aller</a>
2. Responsabilités civiles et pénales .....	<a href="#">Aller</a>
3. Contrats de travail et responsabilité de l'employeur .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Système d'information</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre le rôle du système d'information .....	<a href="#">Aller</a>
2. Composants et flux d'information .....	<a href="#">Aller</a>

3. Mesurer et piloter avec des indicateurs ..... [Aller](#)

**Chapitre 5 :** Indicateurs de performance ..... [Aller](#)

1. Comprendre les indicateurs clés ..... [Aller](#)

2. Calculer et interpréter les indicateurs ..... [Aller](#)

3. Agir avec des indicateurs et cas concret ..... [Aller](#)

# Chapitre 1 : Offre de services

## 1. Définir l'offre de services :

### Objectif et public :

Cet élément définit ce que tu proposes, à qui et pourquoi. Il précise les niveaux de qualité attendus et segmente la clientèle pour orienter les choix opérationnels et marketing.

### Composantes de l'offre :

Une bonne offre combine produit, service, prix et expérience client. Elle intègre aussi horaires, options de réservation et garanties de qualité pour fidéliser la clientèle.

- Produit principal (menu, hébergement)
- Services annexes (room service, petit-déjeuner)
- Modalités (prix, réservations, abonnements)
- Engagement qualité (normes, formation équipe)

En stage, j'ai constaté qu'un simple plat du jour bien positionné a augmenté la fréquentation de 15% en deux semaines, c'était une vraie leçon sur l'impact de l'offre.

### Exemple d'optimisation d'un service :

Tu ajustes un menu à 12 euros en remplaçant un ingrédient cher, réduisant le coût matière de 30% à 22%, et tu augmentes la marge par portion de 1,50 euros à 3,00 euros.

## 2. Calculer et analyser les indicateurs :

### Calculs essentiels :

Commence par le prix de revient, puis la marge brute et le taux de marge. Ces trois calculs te permettent d'ajuster prix, portions et achats fournisseurs pour rester rentable.

- Prix de revient = coût matière + coût main d'œuvre par portion
- Marge brute = prix de vente - prix de revient
- Taux de marge = marge brute / prix de vente × 100

Indicateur	Formule	Valeur exemple
Chiffre d'affaires journalier	Nombre de couverts × panier moyen	40 × 30 € = 1 200 €
Panier moyen	Chiffre d'affaires / nombre de couverts	1 200 € / 40 = 30 €
Coût matière %	Coût matière / chiffre d'affaires × 100	420 € / 1 200 € = 35 %
Marge brute %	(Chiffre d'affaires - coût matière) / chiffre d'affaires × 100	(1 200 € - 420 €) / 1 200 € = 65 %

Taux de remplissage	Couverts servis / capacité × 100	40 / 60 = 67 %
---------------------	----------------------------------	----------------

### Mini cas concret :

Contexte : tu gères un petit restaurant de 30 couverts au service midi, avec un chiffre d'affaires moyen journalier de 900 euros et un panier moyen de 30 euros.

Étapes : renégocier fournisseurs pour diminuer coût matière de 33% à 29%, ajuster portions et proposer un plat du jour plus rentable. Prévois 2 semaines de test.

Résultat : CA journalier monte de 900 à 990 euros, marge brute augmente de 30 euros par service. Livrable : tableau mensuel chiffré et plan d'action 3 points.

### Astuce opérationnelle :

Note les 3 fournisseurs principaux et compare prix et délais. Un bon fournisseur peut réduire le coût matière de 2 à 5 points, ce qui améliore immédiatement ta rentabilité.

### Checklist terrain :

- Définir le public cible et 3 engagements qualité priorités
- Calculer le prix de revient pour 5 plats principaux
- Mesurer panier moyen et taux de remplissage chaque semaine
- Renégocier au moins 1 contrat fournisseur par mois
- Rédiger un livrable chiffré mensuel avec 3 actions correctives

## Ce qu'il faut retenir

Ton offre de services doit dire clairement ce que tu proposes, à qui, et avec quel niveau de qualité. Elle combine produit, services annexes, modalités (prix, réservations) et expérience client.

- Construis une **offre cohérente et rentable** : produit, options, garanties, horaires.
- Suis les bases : **prix de revient et marge**, puis taux de marge pour ajuster portions, prix et achats.
- Pilote avec quelques indicateurs : CA, panier moyen, coût matière %, marge brute %, **taux de remplissage**.
- Agis vite : compare 3 fournisseurs et vise **baisser le coût matière** de 2 à 5 points.

Teste tes changements sur 2 semaines et mesure l'impact. Un plat du jour bien positionné ou une renégociation fournisseur peut booster fréquentation et marge. Formalise un suivi mensuel chiffré avec 3 actions correctives.

## Chapitre 2 : Parties prenantes

### 1. Identifier les parties prenantes :

#### Définition et intérêt :

Les parties prenantes sont toutes les personnes ou groupes qui influencent ou sont influencés par ton établissement, clients, fournisseurs, équipe, propriétaires et collectivités locales compris.

#### Méthode simple d'identification :

Commence par lister 8 à 12 acteurs autour de ton service, puis regroupe-les par type, par influence et par intérêt pour y voir plus clair rapidement.

#### Cartographie rapide :

Trace un quadrillage pouvoir / intérêt et place chaque acteur dedans, cela te permet de décider qui impliquer, informer ou surveiller pendant une ouverture ou un changement de menu.

#### Exemple d'identification d'une partie prenante :

Un hôtel identifie trois parties prenantes clés, clients réguliers, fournisseur de produits frais et commune, pour anticiper approvisionnement et communication en période touristique.

### 2. Comprendre attentes et pouvoir :

#### Attentes principales :

Chaque acteur a des attentes différentes, qualité et prix pour le client, délais et paiement pour le fournisseur, rentabilité pour le propriétaire, et respect des normes pour la collectivité.

#### Évaluer le pouvoir :

Le pouvoir peut être financier, réglementaire ou relationnel, par exemple un fournisseur majeur peut suspendre ses livraisons, et un client influent peut briser ton image sur les réseaux.

#### Gérer les conflits :

Priorise la prévention, propose une solution en 48 heures face à une réclamation, et documente la réponse pour éviter la répétition des mêmes erreurs lors des prochains services.

#### Exemple d'analyse attentes/pouvoir :

Après une plainte, un restaurant a identifié que 20% des réclamations venaient d'un même service en soirée, il a adapté son planning pour renforcer l'équipe à partir de 19 heures.



Partie prenante	Intérêt principal	Niveau de pouvoir	Action recommandée
Client	Qualité et service	Moyen	Solliciter feedback régulier
Fournisseur	Paielements et commandes fiables	Élevé	Négocier contrats et échéances
Personnel	Sécurité d'emploi et conditions	Moyen	Impliquer dans les décisions opérationnelles
Collectivité	Respect des normes et impacts locaux	Faible à moyen	Informar sur projets et emplois créés

### 3. Piloter les relations et mesurer l'impact :

#### Plan d'action simple :

Élabore un plan court de 3 mois avec objectifs clairs, responsables désignés et échéances, par exemple réduire les réclamations de 30% et améliorer le délai de réponse à 24 heures.

#### Indicateurs utiles :

Choisis 3 indicateurs opérationnels, taux de satisfaction client, nombre de réclamations par mois et taux de rupture fournisseur, ils te disent si tes actions fonctionnent.

#### Communication et formalisation :

Formule des comptes rendus mensuels de 1 page pour les parties prenantes clés, garde une traçabilité des échanges et ajuste ton plan toutes les 4 à 6 semaines selon les résultats.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un traiteur a réduit les ruptures de stock de 40% en changeant de fournisseur et en ajoutant une commande tampon équivalente à 10 jours de consommation moyenne.

#### Mini cas concret : gestion d'une ouverture saisonnière :

Contexte : un petit hôtel de 25 chambres ouvre pour la saison touristique et doit coordonner fournisseurs, équipe et mairie pour la collecte des déchets et approvisionnements.

#### Étapes :

1. Cartographier 8 parties prenantes clés, 2. établir un planning d'approvisionnement hebdomadaire, 3. signer 1 contrat fournisseur couvrant 3 mois et 4. former le personnel sur 2 procédures prioritaires.

#### Résultat chiffré :

Après 2 mois, les plaintes clients ont chuté de 35%, les coûts de rupture ont baissé de 25% et les délais de livraison se sont stabilisés à 48 heures en moyenne.

**Livrable attendu :**

Une cartographie des parties prenantes en format PDF et un plan d'action de 2 pages listant actions, responsables et échéances sur 3 mois.

**Check-list opérationnelle courte :**

- Lister 10 acteurs autour du service et les classer par pouvoir et intérêt
- Choisir 3 indicateurs à suivre chaque mois et en fixer les seuils
- Attribuer 1 responsable pour chaque relation clé avec échéance
- Rédiger un compte rendu mensuel d'une page pour les parties prenantes prioritaires
- Planifier une revue de la cartographie toutes les 6 semaines

**Astuce de stage :**

Lors de ton stage, demande toujours le dernier compte rendu fournisseurs, tu gagneras 30 minutes par jour en évitant des relances inutiles.



*Monter des blancs en neige nécessite une technique précise pour obtenir la bonne texture*



## Représentation visuelle



*Utiliser la bonne technique de découpe est crucial pour la sécurité et l'efficacité en cuisine*



## Ce qu'il faut retenir

Repère tes **parties prenantes clés** (clients, fournisseurs, équipe, propriétaires, collectivité) en listant 8 à 12 acteurs, puis clarifie leurs priorités avec une **grille pouvoir / intérêt**.

- Note leurs attentes et leur pouvoir (financier, réglementaire, relationnel) pour décider qui impliquer, informer ou surveiller.
- Préviens les conflits, réponds sous 48 heures aux réclamations et trace les actions pour éviter la répétition.
- Déploie un **plan d'action 3 mois** avec responsables, échéances et 3 **indicateurs opérationnels utiles** (satisfaction, réclamations, ruptures).

Formalise avec un compte rendu mensuel d'une page et ajuste tous les 4 à 6 semaines. Une cartographie + un plan d'action simple te font gagner en stabilité d'approvisionnement et en qualité de service.

## Chapitre 3 : Contrats et responsabilités

### 1. Comprendre les contrats en hôtellerie-restauration :

#### Définition et utilité :

Un contrat formalise un accord entre l'établissement et un client, un fournisseur ou un prestataire, il précise obligations, prix, durée et responsabilités pour éviter les litiges en cas de problème.

#### Éléments essentiels du contrat :

Tu dois repérer l'identité des parties, l'objet du contrat, le prix, les modalités de paiement, les délais, les conditions d'annulation et les clauses de responsabilité.

#### Risques contractuels :

Les risques fréquents sont la mauvaise exécution, l'absence d'assurance, ou des clauses ambiguës qui entraînent des pénalités financières ou des réclamations clients.

#### Exemple d'un contrat de prestation pour un banquet :

Contrat pour 120 convives, prix total 3 600 €, acompte 30 % soit 1 080 €, clause d'annulation 50 % si moins de 7 jours avant l'événement.

### 2. Responsabilités civiles et pénales :

#### Responsabilité civile :

La responsabilité civile couvre la réparation des dommages causés à un client ou à un tiers, tu peux être tenu de verser une indemnité si la faute est prouvée.

#### Responsabilité pénale :

La responsabilité pénale intervient si une infraction est commise, par exemple en cas d'hygiène grave ou de mise en danger d'autrui, elle peut entraîner amendes ou peines.

#### Assurance et prévention :

Vérifie toujours l'assurance responsabilité civile professionnelle de l'entreprise, elle doit couvrir au minimum les sinistres courants et limiter le risque financier pour l'établissement.

#### Astuce hygiène et sécurité :

Note les contrôles journaliers de température et d'hygiène, conserve 30 jours les relevés, ces preuves évitent souvent une mise en cause coûteuse en cas de problème.

### 3. Contrats de travail et responsabilité de l'employeur :

#### Types de contrats courants :

En restauration, tu verras surtout CDI, CDD et contrat d'intérim, chacun impose des droits différents en matière de durée, de période d'essai et de rupture.

**Obligations de l'employeur :**

L'employeur doit assurer la sécurité, déclarer les salariés, fournir la formation nécessaire, et respecter le Code du travail et les conventions collectives applicables.

**Mini cas concret :**

Contexte : traiteur d'un hôtel organise un séminaire pour 80 personnes, contrat signé à 1 600 €, acompte 25 % soit 400 €, prestation prévue dans 14 jours.

**Exemple de déroulement du cas :**

Étapes : vérification du matériel, confirmation fournisseur pour 80 repas, planning de l'équipe 4 personnes, signature du bon de livraison. Résultat : prestation livrée, facture finale 1 600 €, acompte encaissé 400 €.

**Livrable attendu :**

Un dossier client complet comprenant contrat signé, acompte encaissé, planning d'équipe et bon de livraison signé, prêt à archiver pendant 5 ans pour preuve en cas de litige.

**Exemple d'optimisation d'un processus de réservation :**

Implémenter un modèle de contrat standard réduit le temps de préparation de 30 %, diminue les erreurs et facilite la facturation en fin de prestation.

Indicateur	Valeur recommandée	Impact financier
Acompte	30 %	Sécurise trésorerie, réduit risque d'annulation
Pénalité d'annulation	50 % si moins de 7 jours	Compense pertes de recette
Délai de préavis	48 heures	Facilite réorganisation du planning
Assurance responsabilité	1 000 000 €	Limite exposition financière en cas de dommages

**Checklist opérationnelle avant signature d'un contrat :**

- Vérifier l'identité et la capacité de la partie contractante.
- Contrôler les montants, acompte et modalités de paiement.
- S'assurer de la présence d'une clause d'annulation claire.
- Confirmer la couverture d'assurance et les limites garanties.
- Archivage : conserver le contrat signé et justificatifs pendant 5 ans.

**Erreurs fréquentes et conseils terrain :**

Ne jamais laisser une clause essentielle orale, écris toujours les engagements, relis les délais et demandes spéciales, et fais signer un bon de réception à la fin de la prestation.

**Ressenti :**

Sur le terrain, j'ai appris qu'un contrat clair économise souvent plusieurs heures de stress et évite des pertes de plusieurs centaines d'euros.

### Ce qu'il faut retenir

En hôtellerie-restauration, un **contrat clair et complet** fixe obligations, prix, délais, annulation et responsabilités pour limiter les litiges et les pertes.

- Avant signature, vérifie identité, objet, montants (acompte souvent 30 %), paiements, et une annulation explicite (ex. 50 % à moins de 7 jours).
- Maîtrise la **responsabilité civile et pénale** : un dommage peut coûter une indemnité, une infraction (hygiène, sécurité) peut mener à amendes.
- Contrôle l'**assurance RC professionnelle** et garde des preuves (relevés d'hygiène 30 jours, archivage 5 ans).

Côté équipe, CDI, CDD ou intérim impliquent des règles : l'employeur doit déclarer, former et protéger. Un modèle de contrat standard te fait gagner du temps et réduit les erreurs.

## Chapitre 4 : Système d'information

### 1. Comprendre le rôle du système d'information :

#### Définition simple :

Un système d'information regroupe les outils et méthodes qui collectent, traitent et diffusent les données utiles à l'activité hôtelière et à la restauration. Il aide à prendre des décisions rapides et fiables chaque jour.

#### Fonctions principales :

Il sert à gérer les réservations, la facturation, les achats, le stock, le planning du personnel et la relation client. Chaque fonction réduit les erreurs et gagne du temps sur les tâches répétitives.

#### Pourquoi c'est utile ?

Avec un bon système, tu accélères le traitement des clients, diminues les erreurs de facturation et suis mieux les performances. Sur le terrain, tu vois tout de suite ce qui marche ou non.

### 2. Composants et flux d'information :

#### Systèmes clés :

Les solutions courantes sont le PMS pour l'hôtel, le logiciel de caisse pour la restauration, le logiciel de gestion de stock et le CRM pour fidéliser les clients. Ces outils doivent communiquer ensemble.

#### Flux et sécurité :

Les données circulent entre réservation, réception, cuisine et comptabilité. Il faut sauvegarder régulièrement, limiter les accès et chiffrer les données sensibles pour éviter les incidents et les pertes d'informations.

#### Interopérabilité et intégration :

Choisis des outils qui proposent des connecteurs ou des API pour éviter les doubles saisies. L'intégration réduit le temps de travail manuel et diminue le taux d'erreur de facturation.

#### Exemple d'intégration d'un PMS :

Tu relies le PMS au channel manager et au logiciel de facturation, tu gagnes 30 minutes par jour en réconciliation des réservations et tu réduis de 80% les erreurs de double facturation.

### 3. Mesurer et piloter avec des indicateurs :

#### Indicateurs utiles :



Surveille le taux d'occupation, le temps moyen de traitement d'une réservation, le taux d'erreur de facturation et le coût IT mensuel. Ces indicateurs te montrent où investir pour progresser.

### Calcul rapide d'un ROI :

Estime le gain annuel en chiffre d'affaires et en économies de temps. Par exemple, si un nouveau PMS coûte 12 000 € par an, et qu'il génère 6 000 € de revenu supplémentaire plus 3 000 € d'économies salariales, ton retour est positif.

### Mini cas concret :

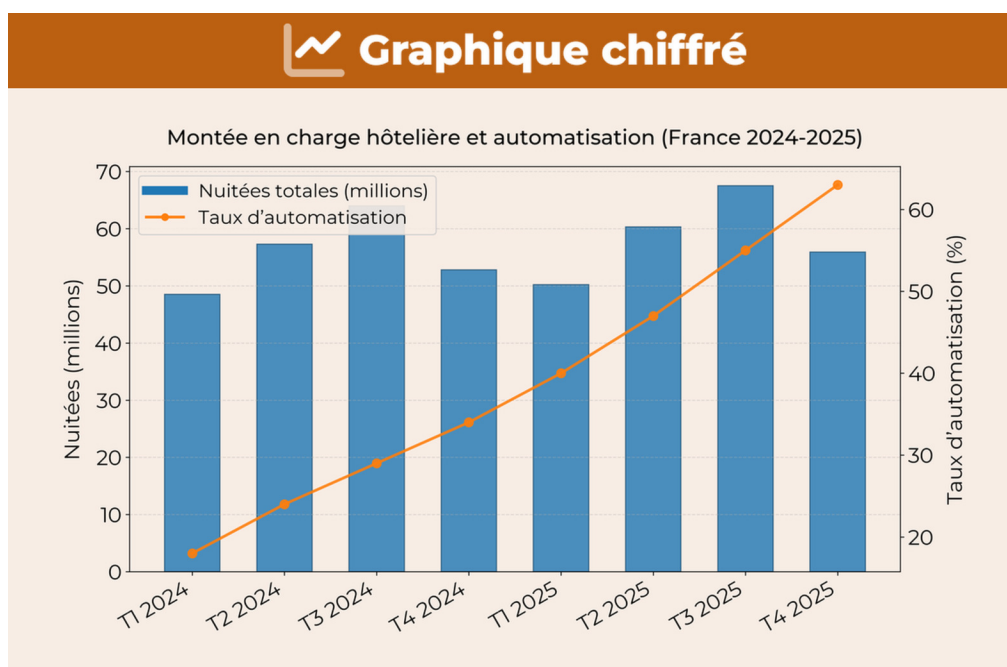
Contexte : petit hôtel de 30 chambres avec 65% d'occupation moyenne et 2 erreurs de facturation par semaine. Objectif : réduire les erreurs et augmenter l'occupation de 5 points.

Étapes :

- Choisir un PMS compatible channel manager
- Former l'équipe 2 jours sur les nouvelles procédures
- Mettre en place des sauvegardes automatiques et des profils d'accès

Résultat attendu :

Réduction des erreurs de facturation de 75% et hausse d'occupation de 5 points, soit 1 095 nuitées supplémentaires par an pour l'hôtel, générant environ 54 750 € de chiffre d'affaires supplémentaire si la nuit moyenne est de 50 €.



Livrable attendu :

Un rapport de 4 pages comprenant le plan d'intégration, la liste des tâches réalisées, les indicateurs de départ et d'arrivée, et un tableau chiffré du ROI sur 12 mois.



Élément	Valeur actuelle	Objectif	Interprétation
Taux d'occupation	65%	70%	Augmenter les canaux de distribution et optimiser les tarifs
Temps de traitement réservation	10 minutes	5 minutes	Automatiser les confirmations et les prépaiements
Taux d'erreur facturation	2 erreurs/semaine	0 ou 1 erreur/mois	Former le personnel et utiliser des modèles standardisés
Coût IT mensuel	1 000 €	800 €	Négocier contrats cloud et rationaliser les licences

### Checklist opérationnelle :

- Vérifie les sauvegardes quotidiennes et teste la restauration au moins 1 fois par mois
- Mets en place des profils d'accès pour limiter les erreurs et protéger les données client
- Automatise les confirmations et acomptes pour réduire les no-shows
- Mesure les indicateurs chaque semaine et partage-les en réunion d'équipe
- Forme 1 nouveau collègue pendant 2 jours sur les procédures clés

### Astuce terrain :

Lors de mon stage, j'ai gardé un tableau papier avec les 5 numéros clés à suivre, cela aidait l'équipe en période de rush et réduisait les oublis.

## Ce qu'il faut retenir

Un système d'information regroupe outils et méthodes pour collecter, traiter et diffuser les données de l'hôtel et du restaurant. Avec une **intégration des outils** (PMS, caisse, stock, CRM), tu évites les doubles saisies, tu accélères le service et tu réduis les erreurs.

- Pilote l'activité avec des **indicateurs clés** : taux d'occupation, temps de traitement, erreurs de facturation, coût IT.
- Assure la **sécurité des données** : sauvegardes régulières, tests de restauration, profils d'accès, chiffrement.
- Vérifie le **retour sur investissement** en comparant coûts, revenus additionnels et temps économisé, puis forme l'équipe.

En pratique, interconnecter PMS, channel manager et facturation peut te faire gagner du temps et limiter la double facturation. Suis tes chiffres chaque semaine et partage-les en réunion : tu repères vite ce qui bloque et tu ajustes.

## Chapitre 5 : Indicateurs de performance

### 1. Comprendre les indicateurs clés :

#### Définition et rôle :

Un indicateur de performance te permet de mesurer une activité, comparer des périodes et décider des actions à mener. Il rend visible ce qui marche et ce qui doit être amélioré dans un hôtel ou un restaurant.

#### Principaux indicateurs en hôtellerie-restauration :

Voici les indicateurs utiles en STHR, avec leur utilité rapide : taux d'occupation, prix moyen par chambre, RevPAR, ticket moyen, taux de marge alimentaire, coût de personnel.

#### Exemple d'utilisation d'indicateurs :

Hôtel de 50 chambres, taux d'occupation 70%, prix moyen 90 euros.  $\text{RevPAR} = 0,7 \times 90 = 63$  euros par chambre disponible. Ce chiffre te dit combien chaque chambre rapporte en moyenne.

### 2. Calculer et interpréter les indicateurs :

#### Formules essentielles :

Taux d'occupation =  $\text{chambres louées} \div \text{chambres disponibles} \times 100$ . Prix moyen (ADR) =  $\text{chiffre d'affaires chambres} \div \text{chambres louées}$ .  $\text{RevPAR} = \text{ADR} \times \text{taux d'occupation}$  ou  $\text{chiffre d'affaires chambres} \div \text{chambres disponibles}$ .

#### Que signifient les chiffres ?

Un RevPAR en hausse signifie soit plus de clients, soit un prix moyen plus élevé, ou les deux. Si le taux d'occupation monte mais que le RevPAR baisse, tu vends peut-être trop de nuitées à prix cassé.

#### Astuce pratique :

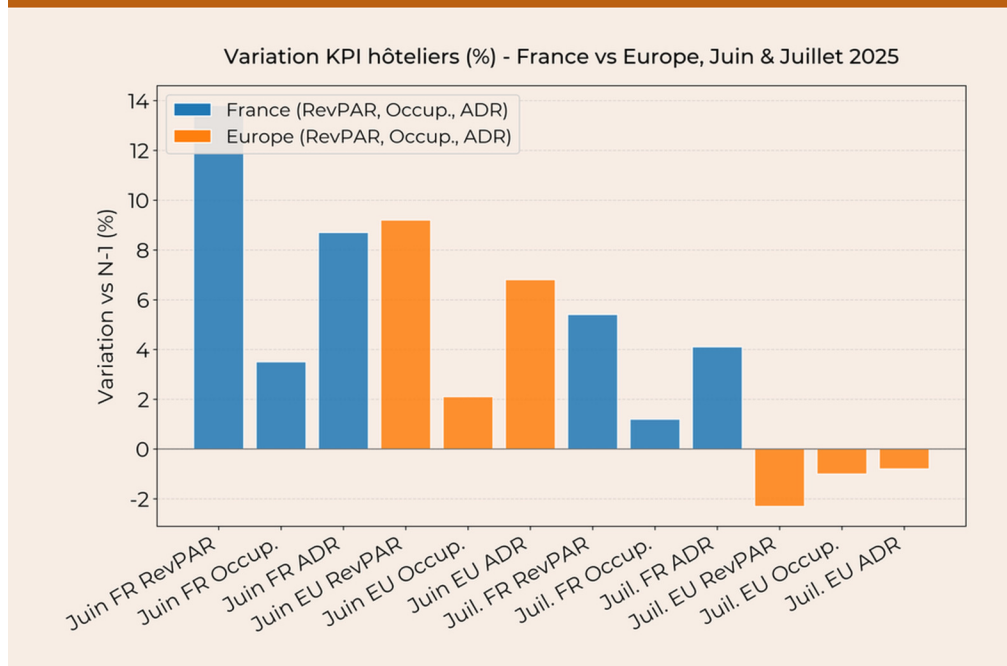
Lors d'un stage, j'ai appris à suivre ces indicateurs chaque matin. Note 3 chiffres clés avant 10 h, ça aide à repérer une baisse dès le premier service.

### 3. Agir avec des indicateurs et cas concret :

#### Seuils, cibles et actions :

Fixe des cibles réalistes pour chaque KPI, par exemple taux d'occupation 75% ou marge alimentaire 30%. Si un indicateur descend, définis actions précises, par exemple promotion ciblée, ajustement menus, ou optimisation planning.

## Graphique chiffré



### Mini cas concret :

Contexte : petit hôtel 30 chambres en bord de mer, taux d'occupation hors saison 45%, ADR 80 euros. Objectif : augmenter RevPAR de 20% en 3 mois. Étapes : 1 recenser la clientèle locale, 2 lancer offres midweek, 3 mesurer résultats chaque semaine.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après promotions midweek, taux d'occupation passe à 60% et ADR à 85 euros. Calcul : RevPAR initial =  $0,45 \times 80 = 36$  euros. RevPAR final =  $0,6 \times 85 = 51$  euros, gain de 42% soit revenu moyen par chambre augmenté de 15 euros.

### Livrable attendu :

Rapport de 1 page présentant 4 KPIs suivis sur 12 semaines, tableau des actions menées, résultats chiffrés et 3 recommandations prioritaires. Ce livrable sert de feuille de route pour la direction.

Indicateur	Formule	Cible exemple	Interprétation
Taux d'occupation	$\text{Chambres louées} \div \text{chambres disponibles} \times 100$	75%	Mesure la part du parc utilisé, indique la demande
Prix moyen par chambre (ADR)	$\text{Chiffre d'affaires chambres} \div \text{chambres louées}$	90 €	Montre la politique tarifaire et la valeur perçue

RevPAR	$\text{ADR} \times \text{taux d'occupation}$	68 €	Indicateur global de performance chambre
Marge alimentaire	$(\text{Chiffre d'affaires alimentaire} - \text{coût matière}) \div \text{chiffre d'affaires alimentaire} \times 100$	30%	Indique la rentabilité du restaurant

### Checklist opérationnelle :

- Mesurer chaque matin 3 KPIs principaux, noter les écarts.
- Comparer semaine à semaine et mois à mois pour repérer tendances.
- Prioriser 1 action corrective par KPI en dessous de la cible.
- Documenter l'action, responsable et date d'évaluation, suivre l'impact sur 4 semaines.
- Partager un résumé hebdomadaire avec l'équipe lors du brief du matin.

### Erreurs fréquentes :

Ne pas confondre volume et marge, suivre trop d'indicateurs à la fois, ou utiliser des données erronées. Ces erreurs faussent les décisions et gaspillent du temps en opérationnel inutile.

### Ressenti rapide :

En stage, j'ai vu une équipe réagir trop tard parce qu'elle suivait 12 indicateurs, la simplification a fait toute la différence.

## Ce qu'il faut retenir

Un indicateur de performance (KPI) te sert à mesurer, comparer et décider en hôtellerie-restauration. Les incontournables sont **taux d'occupation**, ADR et **RevPAR en hausse**, plus marge alimentaire et coût de personnel. Calcule-les avec des formules simples et interprète-les : si l'occupation monte mais que le RevPAR baisse, tu brades peut-être tes prix.

- Suis 3 KPIs chaque matin avant 10 h et note les écarts.
- Fixe des cibles réalistes puis lance une action corrective par KPI sous la cible.
- Mesure l'impact chaque semaine et documente responsable, date et résultats.

Évite de suivre trop d'indicateurs ou d'utiliser des données fausses : tu perds du temps et tu prends de mauvaises décisions. Un reporting court (4 KPIs, actions, résultats, 3 priorités) devient ta feuille de route.

# Sciences et technologies culinaires

## Présentation de la matière :

En **Bac Techno STHR** (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration), Sciences et technologies culinaires te fait maîtriser les **techniques culinaires**, l'organisation du poste, la sécurité et l'**hygiène alimentaire**, avec une logique de qualité et de régularité. Je me souviens d'un camarade qui a gagné 3 points juste en soignant ses pesées et ses cuissons.

Cette matière contribue à l'**épreuve terminale** « sciences et technologies culinaires et des services – enseignement scientifique alimentation – environnement », au **coefficient 16**, en fin de terminale. L'épreuve est **écrite et pratique**, sur **6 h**, avec **2 sous-épreuves de 3 h** chacune, dont une centrée sur les attendus culinaires.

## Conseil :

Pour réussir, travaille comme en service: 20 minutes pour planifier, puis tu déroules. Entraîne-toi 2 fois par semaine sur des sujets type, en te chronométrant, et corrige tes erreurs de vocabulaire pro, de températures, et de règles d'hygiène.

Fais une routine simple avant l'épreuve:

- Relire tes fiches de procédés
- Revoir 10 gestes techniques
- Simuler une organisation de poste

Le piège fréquent, c'est de partir trop vite, garde une **gestion du temps** stricte et laisse 10 minutes pour vérifier la cohérence de tes choix techniques.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Règles d'hygiène .....	<a href="#">Aller</a>
1. Principes de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Hygiène des locaux et des denrées .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Organisation en cuisine .....	<a href="#">Aller</a>
1. La brigade et répartition des postes .....	<a href="#">Aller</a>
2. Flux de travail et mise en place .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gestion du service et communication .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Techniques culinaires .....	<a href="#">Aller</a>
1. Techniques de cuisson .....	<a href="#">Aller</a>
2. Préparation et coupe .....	<a href="#">Aller</a>
3. Sauces, fonds et montages .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 :</b> Qualité des produits .....	<a href="#">Aller</a>

1. Définir la qualité des produits ..... [Aller](#)
2. Critères et contrôles en cuisine ..... [Aller](#)
3. Cas pratique et livrable ..... [Aller](#)

# Chapitre 1 : Règles d'hygiène

## 1. Principes de base :

### Hygiène personnelle :

Tu dois garder les ongles courts, ne pas porter de bijoux, avoir les cheveux attachés et une tenue propre pendant le service pour éviter la contamination des plats.

### Entretien des vêtements et équipements :

Change ton tablier quotidiennement, lave-le à 60°C si possible, et garde des chaussures propres et antidérapantes pour allier sécurité et hygiène en cuisine.

### Hygiène des mains et gestes barrières :

Lave-toi les mains au savon pendant 20 secondes avant et après manipulation, après les toilettes et après avoir touché des aliments crus, utilise des serviettes jetables.

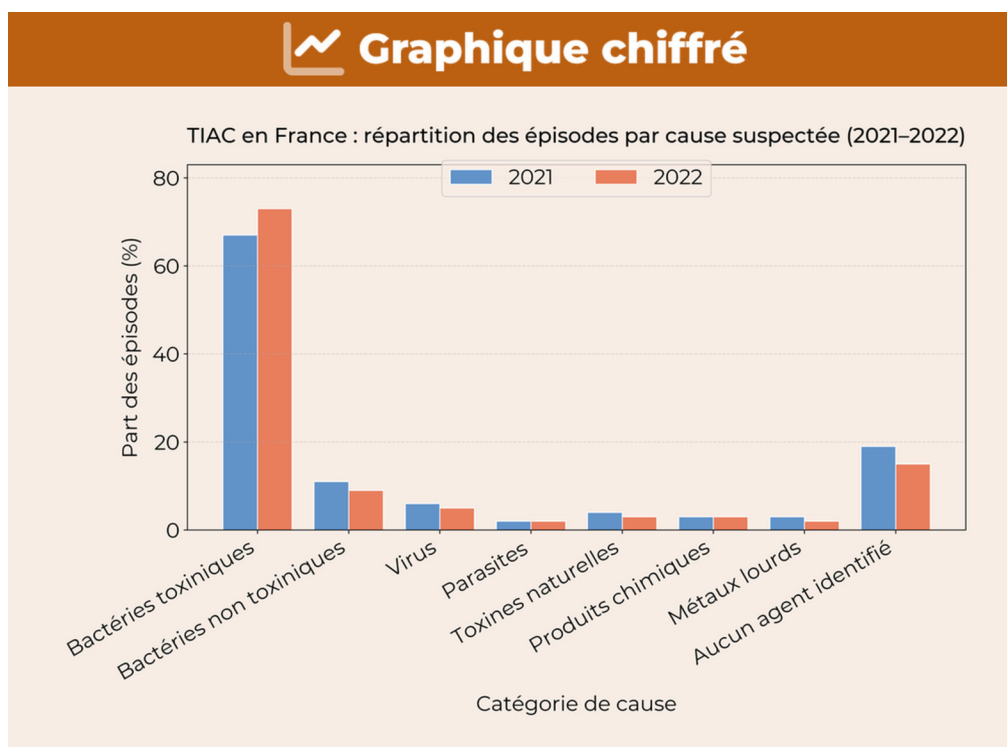
### Exemple d'hygiène des mains :

Pendant un service de 4 heures, tu peux te laver les mains 15 à 30 fois, donc prévois des pauses rapides et des serviettes jetables à portée de main.

## 2. Hygiène des locaux et des denrées :

### Températures critiques :

Conserve les produits réfrigérés à 4°C maximum, congèle à -18°C et maintiens les plats chauds à au moins 63°C pour limiter la prolifération bactérienne.





**Nettoyage et désinfection :**

Nettoie et désinfecte les plans de travail après chaque utilisation, fais un nettoyage approfondi quotidien et désinfecte le matériel en contact alimentaire toutes les 4 heures.

**Contamination croisée :**

Sépare cru et cuit avec des planches de couleurs différentes, range les aliments du haut vers le bas au frigo et utilise des ustensiles dédiés pour éviter les contaminations.

**Mini cas concret :**

Contexte: petit restaurant de 30 couverts, problème de toxi-infection après un service, objectif corriger les pratiques en 7 jours, action urgente pour rétablir la confiance clientèle.

- Étape 1: audit rapide des pratiques en 1 jour
- Étape 2: formation express de l'équipe sur 2 jours
- Étape 3: mise en place d'un journal de traçabilité et contrôles quotidiens

**Résultat et livrable attendu :**

Objectif: atteindre zéro incident sur 30 jours. Livrable: protocole opérationnel de 5 pages et journal de contrôle quotidien signé pendant 30 jours.

**Astuce rapide :**

Note la température sur un tableau chaque matin et soir, cela évite les oublis et améliore la traçabilité durant le mois.

Élément	Température recommandée
Réfrigérateur	4°C maximum
Congélateur	-18°C
Maintien chaud	63°C minimum
Zone de danger	5°C à 63°C

Tâche	Fréquence	Critère
Lavage des mains	Avant/après chaque tâche	20 secondes au savon
Contrôle des températures	Matin et soir	Valeurs affichées et signées
Nettoyage surfaces	Après chaque utilisation	Surface propre, pas de résidu
Séparation aliments	Permanent	Planches colorées et étiquetage
Tenue du personnel	Chaque service	Tenue propre et cheveux attachés

## Ce qu'il faut retenir

Pour éviter toute toxi-infection, applique une **hygiène personnelle stricte** et une organisation rigoureuse en cuisine : tenue propre, ongles courts, pas de bijoux, cheveux attachés.

- Fais un **lavage des mains** 20 secondes au savon avant/après chaque manipulation, après les toilettes, et après le cru (prévois serviettes jetables).
- Respecte les **températures critiques** : frigo 4°C max, congélateur -18°C, maintien chaud 63°C min (évite la zone 5°C à 63°C).
- Limite la **contamination croisée** : sépare cru/cuit, planches dédiées, rangement du haut vers le bas au frigo.

Nettoie et désinfecte les surfaces après usage, et mets en place une traçabilité simple (températures matin et soir, contrôles signés). En cas d'incident, audit, formation express et routine de contrôle rétablissent vite la confiance.

## Chapitre 2 : Organisation en cuisine

### 1. La brigade et répartition des postes :

#### Structure de la brigade :

La brigade rassemble les rôles essentiels, du chef au commis et plongeur. Chaque poste a des missions précises pour garantir la rapidité et la qualité pendant 1 ou 2 services quotidiens.

#### Rôles et responsabilités :

Exemples de tâches courantes :

- Chef de cuisine : coordination, supervision, décisions sur le menu.
- Sous-chef : remplace le chef, contrôle la qualité en face.
- Commis : préparation, dressage, aide aux différents postes.

#### Exemple d'organisation d'une brigade :

Dans un restaurant de 80 couverts, la brigade peut compter 6 personnes : chef, sous-chef, 2 commis, 1 garde-manger, 1 plonge. Chacun couvre 1 à 2 postes selon les pics.

### 2. Flux de travail et mise en place :

#### Plan simple :

La mise en place s'organise selon l'ordre des plats servis, en commençant par les préparations longues. Prévois 60 à 90 minutes pour une mise en place complète avant le service.

#### Timing et priorités :

Priorise les cuissons longues et les préparations froides. Exemple d'ordre : fonds et sauces, légumes, protéines, dressage final, finition. Cela évite les retards en période de rush.



## Représentation visuelle



*Vérifier la température des plats chauds doit respecter les normes de service à 63°C minimum*

### Stations et tâches principales :

Voici un tableau simple des postes fréquents et leurs tâches pour t'aider à répartir le travail.

Poste	Tâches principales
Garde-manger	Préparations froides, salades, garnitures
Sauté	Cuissons rapides, finitions sauces
Rôtisserie / four	Cuissons longues, contrôle des températures
Plonge	Nettoyage, réapprovisionnement d'ustensiles

### 3. Gestion du service et communication :

#### Brief et répartition :

Toujours commencer par un brief de 10 à 15 minutes avant le service, préciser les plats du jour, allergies et points de vigilance. Cela réduit les erreurs et rassure l'équipe.

#### Gestion des commandes et timing :

Gère les commandes par vagues de 4 à 6 assiettes pour garder une cadence régulière. Un bon tempo évite les pics qui créent du stress et baisse la qualité.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un service de 60 couverts, organise 3 vagues de 20 couverts toutes les 20 minutes, avec 2 personnes au dressage et 1 personne aux contrôles qualité.

### Mini cas concret :

Contexte : un dîner de 60 couverts avec menu unique en 2 services. Étapes : planification des quantités, attribution des postes, mise en place 90 minutes avant. Résultat : service fluide en 90 minutes total.

Livrable attendu : fiche mise en place chiffrée avec quantités précises, ex. 60 portions de protéine, 120 garnitures, 6 litres de sauce, 60 assiettes prêtes.

### Astuce organisation :

Avant chaque service, note 3 priorités sur une ardoise visible, par exemple température four, finition sauce, briefing plonge, cela évite les oublis en rush.

### Check-list opérationnelle :

Tâche	Point de contrôle
Mise en place totale	Disponible 90 minutes avant le service
Brief équipe	10 à 15 minutes avant ouverture
Contrôle des températures	Thermomètres vérifiés
Stocks ustensiles	Assiettes et plats en nombre suffisant
Communication salle/cuisine	Signal clair pour chaque envoi

### Exemple de retour d'expérience :

En stage, j'ai constaté qu'un bref de 12 minutes réduit les retards de 30%, car tout le monde connaît ses priorités, et ça change vraiment l'ambiance en cuisine.

## Ce qu'il faut retenir

Pour tenir un service rapide et propre, tu t'appuies sur une **structure de brigade** claire et une mise en place planifiée.

- Répartis les postes (chef, sous-chef, commis, garde-manger, plonge) avec des missions nettes et un relais en cas de rush.
- Lance la **mise en place complète** 60 à 90 minutes avant, en commençant par les préparations longues (fonds, sauces), puis froid, cuissons, dressage.
- Fais un **brief avant service** (10 à 15 min) : plats du jour, allergies, points de vigilance et 3 priorités visibles.

- Pilote la **gestion par vagues** (4 à 6 assiettes) pour garder le tempo et la qualité.

Avec des rôles précis, un timing réaliste et une communication salle-cuisine simple, tu réduis les erreurs et tu fluidifies le service. Utilise une check-list (températures, stocks, envois) pour sécuriser chaque coup de feu.

## Chapitre 3 : Techniques culinaires

### 1. Techniques de cuisson :

#### Principes essentiels :

La cuisson transforme les aliments, elle modifie texture, saveur et sécurité alimentaire. Maîtriser température et durée permet d'obtenir une cuisson uniforme et saine, tout en limitant les pertes de matière et la surcuisson.

#### Techniques courantes :

Connais bien 6 techniques utiles en restauration : cuisson à l'eau, vapeur, poêlée, rôtie, braisée et grillée. Chaque technique demande température, temps et matériel adaptés pour un résultat constant en service.

#### Paramètres pratiques :

Surveille température et temps plutôt que couleur seule. Utilise un thermomètre pour viandes et poissons, et note les temps lors des services pour améliorer tes fiches techniques.

#### Exemple de températures et durées :

Pour une poitrine de poulet, vise 74°C au centre, environ 20 à 30 minutes au four à 180°C selon épaisseur, et rectifie en fonction du rendement observé en cuisine.

Technique	Température indicatives	Temps indicatifs
Cuisson vapeur	100°C	10 à 30 minutes
Poêlé	Moyen à vif	2 à 8 minutes
Rôti	160 à 200°C	20 minutes à plusieurs heures

### 2. Préparation et coupe :

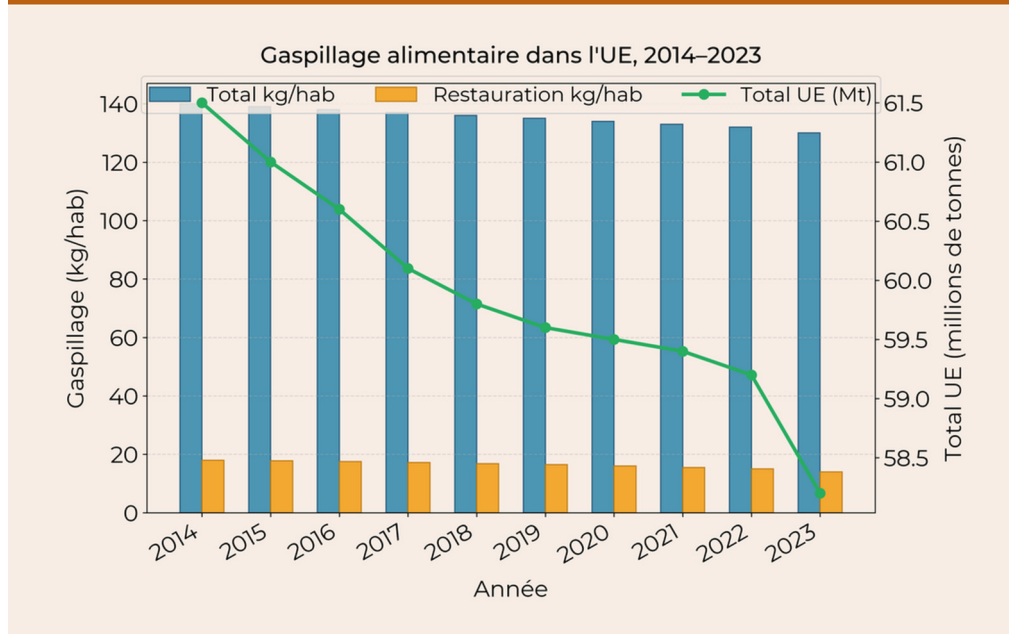
#### Objectif et gestes sûrs :

Une bonne coupe garantit cuisson homogène et présentation soignée. Maîtrise prise du couteau, angles de coupe et uniformité des morceaux pour respecter les temps indiqués sur tes fiches techniques.

#### Techniques de base :

Apprends émincer, tailler en dés, julienne et chiffonnade. Fais des séries de 20 à 50 coupes pour automatiser le geste, cela réduit le temps de préparation de 30 à 50% en pratique.

## Graphique chiffré



### Erreurs fréquentes et corrections :

Évite d'avoir une planche glissante ou un couteau mal affûté. Un couteau bien affûté coupe plus vite et est plus sûr, tu perds moins de produit et gagnes en précision.

### Astuce d'ancien élève :

Affûte ton couteau avant chaque mise en place, 30 secondes suffisent pour une lame correcte, et range-le proprement pour éviter les accidents en service.

## 3. Sauces, fonds et montages :

### Rôle des fonds et sauces :

Les fonds sont la base aromatique, les sauces relient plat et garniture. Maîtriser trois fonds te permet de couvrir la majorité des préparations courantes avec cohérence gustative.

### Recettes de base à connaître :

Connais au moins 3 fonds : fond blanc, fond brun et fond de poisson. Prépare 5 litres pour une demi-journée de service si tu as 50 à 100 couverts à assurer.

### Assemblage et nappage :

Épaissis par réduction ou liaison au beurre. Dégraisse et rectifie l'assaisonnement avant service pour garder une sauce brillante et équilibrée.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Lors d'un service de 80 couverts, préparer 6 litres de fond brun la veille a réduit le temps de cuisson des viandes de 15 minutes et amélioré la régularité des portions.

### Mini cas concret :



Contexte :

Tu dois assurer un banquet de 60 couverts avec poulet rôti, légumes et sauce au jus, pour un service unique à 20 heures.

### Étapes :

- Préparer 9 kg de poulet cru pour obtenir 60 portions de 150 g cuit, compte un rendement de 65 pour cent.
- Cuire 6 litres de fond brun la veille, réduire à 4 litres pour obtenir une sauce concentrée.
- Tailler et blanchir 10 kg de légumes pour garder couleur et texture au service.

### Résultat et livrable attendu :

Tu délivres une fiche technique chiffrée avec poids brut et poids cuit, rendement, temps de cuisson, température et délai de remise en chaud. La fiche contient 5 étapes chronologiques et des quantités précises.

### Exemple de livrable :

Fiche technique : 9 kg poulet cru, rendement 65 pour cent, 60 portions de 150 g, rôissage 35 minutes à 180°C, sauce 4 litres, temps de remise en chaud 20 minutes.

### Check-list opérationnelle :

Étape	Action
Mise en place	Préparer ingrédients et matériel 60 minutes avant service
Contrôle température	Vérifier thermomètre et four 30 minutes avant cuisson
Portionnage	Peser portions cuites pour garantir 150 g par assiette
Service	Remettre en chaud 20 minutes avant service, vérifier texture
Nettoyage	Nettoyer plan de travail et outils immédiatement après la préparation

### Astuce de stage :

Note systématiquement les temps et rendements après chaque service, 3 à 5 observations suffisent pour fiabiliser ta fiche technique.

Je me souviens d'un premier service où tout était trop salé, depuis j'ai appris à goûter à chaque étape, c'est devenu mon réflexe.

 **Ce qu'il faut retenir**

Tu gagnes en régularité en maîtrisant les cuissons, la coupe et les sauces. La priorité : piloter la **température et durée** (pas la couleur) et sécuriser tes gestes.

- Cuissons clés : eau, vapeur, poêlé, rôti, braisé, grillé ; mesure à cœur (ex. volaille 74°C) et note tes temps.
- Vise une **coupe régulière** : couteau affûté, planche stable, répétitions (émincer, dés, julienne, chiffonnade).
- Construis tes plats avec des **fonds de base** (blanc, brun, poisson) et une réduction ou liaison, puis dégraisse et rectifie.

Formalise une **fiche technique chiffrée** (rendement, portions, températures, remise en chaud) et utilise une check-list. Goûte à chaque étape pour éviter les erreurs et rester constant en service.

## Chapitre 4 : Qualité des produits

### 1. Définir la qualité des produits :

#### Qu'est-ce que la qualité :

La qualité, c'est l'ensemble des caractéristiques d'un produit qui répondent aux attentes du client, à la sécurité alimentaire et à la durabilité. Elle mêle goût, aspect, fraîcheur, origine et conformité réglementaire.

#### Qualité attendue par le client :

Le client veut un produit bon, sûr et cohérent avec l'image de l'établissement. Dans la restauration, la qualité perçue influence la fidélité et la note moyenne sur les plateformes, parfois sur plusieurs années.

#### Exemple de définition appliquée :

Un hôtel restaurant décide que la qualité du plat du jour implique température à servir entre 60 et 65 °C, texture ferme mais pas sèche, et zéro défaut visuel sur l'assiette.

### 2. Critères et contrôles en cuisine :

#### Critères sensoriels :

Goût, texture, odeur et présentation sont prioritaires. Évalue chaque produit à la réception et en sortie de cuisson pour garantir une homogénéité d'au moins 90% entre services successifs.

#### Contrôles pratiques :

Met en place des contrôles à la réception, lors du stockage et avant le service. Mesure les températures, vérifie l'étiquetage et note les non conformités pour action immédiate.

#### Traçabilité et étiquetage :

Conserve fiche fournisseur, date de réception, DLC ou DLUO et zone de stockage. La traçabilité permet une gestion rapide en cas de rappel ou d'anomalie, et réduit le gaspillage inutile.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu peux standardiser la réception en 5 minutes maximum par lot, noter température et aspect, puis attribuer un code lot pour faciliter le suivi en cuisine.

Élément	Question à se poser	Seuil d'alerte
Aspect	Présence de taches, couleur anormale	Rejeter si > 10% du lot altéré
Odeur	Odeur de fermentation ou rance	Rejeter immédiatement

Température	Température à réception et stockage	Alerte si écart > 3 °C
Étiquetage	DLC/DLUO, origine, allergènes	Non conforme si informations manquantes

### 3. Cas pratique et livrable :

#### Contexte du mini cas :

Une brasserie de 40 couverts reçoit des produits divers et veut réduire les non conformités et le gaspillage alimentaire. L'objectif est de gagner en qualité et réduire coûts de 8% en 3 mois.

#### Étapes mises en place :

Tu démarres par cartographier fournisseurs, établir fiche produit pour 20 ingrédients clés, appliquer contrôle réception et enregistrer non conformités. Ensuite, tu fais un suivi hebdomadaire des résultats.

#### Résultat attendu et livrable :

Après 12 semaines, viser une baisse du gaspillage de 15%, réduction des non conformités de 60% et économie de 800 euros par mois. Livrable attendu, une fiche produit normalisée pour chaque ingrédient clé.

#### Exemple de fiche produit livrable :

Fiche produit comportant origine, fournisseur, DLC/DLUO type, température de stockage, critères sensoriels et seuils d'acceptation, plus plan d'action en cas d'anomalie.

#### Checklist opérationnelle :

Tâche	Fréquence	Objectif
Contrôle à la réception	À chaque livraison	0 produit non conforme accepté
Étiquetage des lots	À chaque mise en stock	Traçabilité complète
Rotation FIFO	Quotidien	Réduire le gaspillage
Revue qualité	Hebdomadaire	Analyser non conformités
Mise à jour fiches produit	Tous les 3 mois	Actualiser critères et fournisseurs

#### Astuce de terrain :

Lors de mon premier stage, j'ai noté que 70% des rejets venaient d'emballages mal étiquetés, alors vérifie toujours l'étiquette d'abord, cela te fera gagner du temps et évitera des erreurs.

## Ce qu'il faut retenir

La qualité d'un produit, c'est ce qui répond aux attentes client, à la sécurité alimentaire et aux règles, avec goût, fraîcheur, aspect et origine. La **qualité perçue par le client** impacte directement ta fidélisation et tes notes.

- Fais un **contrôle à la réception**, au stockage et avant service : températures, aspect, odeur, étiquetage.
- Applique des seuils simples : rejette si odeur anormale, si trop d'altération, ou si écart de température > 3 °C.
- Assure **traçabilité et étiquetage** : fournisseur, date, DLC/DLUO, zone, code lot.
- Formalise une **fiche produit normalisée** et suis les non-conformités chaque semaine.

Standardiser tes contrôles te fait gagner du temps, réduit le gaspillage et évite les erreurs. Avec un suivi sur 12 semaines, tu peux viser moins de non-conformités et des économies mesurables.

# Sciences et technologies des services

## Présentation de la matière :

En **Bac Techno STHR, Sciences et technologies des services** te met en conditions réelles, accueil, vente, organisation, qualité. Cette matière conduit à une **épreuve finale** écrite et pratique, intégrée à une spécialité de **coefficient 16**, sur **6 heures**, avec **2 parties** de 3 heures, et la date est organisée par l'académie dans une période nationale.

Au quotidien, tu bosses en ateliers, restaurant, hôtel d'application, outils numériques, et gestes pros, tout en gardant les règles d'hygiène en tête. Je me souviens d'un camarade, il a gagné 3 points en soignant le vocabulaire et l'ordre des étapes, ça calme le stress.

- Organisation du service
- Relation client et vente
- Hygiène et sécurité

## Conseil :

Fais un **plan de révision** simple, 3 créneaux de 20 minutes par semaine, et entraîne-toi à expliquer tes choix. Le jour J, tu dois décrire, mais surtout justifier avec 2 critères, confort client, coût, temps.

En pratique, répète les routines, prise de commande, annonce, encaissement, gestion d'une réclamation. Note 5 erreurs récurrentes et corrige-les une par une, c'est souvent là que la note se joue.

La veille, relis tes fiches et dors, ça fait la différence.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 : Accueil du client</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Accueil physique et premier contact .....	<a href="#">Aller</a>
2. Accueil téléphonique et numérique .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Modes de distribution</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Principaux modes de distribution .....	<a href="#">Aller</a>
2. Choisir le bon mode selon l'établissement .....	<a href="#">Aller</a>
3. Mise en pratique et mini cas concret .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Service en salle</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer la salle et le matériel .....	<a href="#">Aller</a>
2. Prendre les commandes et servir .....	<a href="#">Aller</a>
3. Débarrasser, encaisser et relation client .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Hébergement et réception</b> .....	<a href="#">Aller</a>

1. Les types d'hébergement .....	<a href="#">Aller</a>
2. Le rôle de la réception .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gestion et qualité du service .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 5 : Satisfaction du client</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre la satisfaction du client .....	<a href="#">Aller</a>
2. Mesurer la satisfaction client .....	<a href="#">Aller</a>
3. Améliorer la satisfaction et gérer les réclamations .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1 : Accueil du client

## 1. Accueil physique et premier contact :

### Objectif et importance :

L'accueil crée la première impression, sécurise le client et permet de collecter ses besoins pour orienter le service et éviter les erreurs de prise en charge.

### Gestes et postures professionnels :

Adopte une tenue soignée, un contact visuel et un sourire naturel, parle posément, évite les gestes fermés et garde une posture ouverte devant la clientèle.

### Gestion des attentes :

Écoute activement 30 à 60 secondes, reformule la demande, indique un délai clair et propose une alternative si l'attente dépasse 15 minutes pour rassurer le client.

### Exemple d'accueil à la réception :

Bonjour madame, je prends votre réservation pour 2 personnes à 20h puis je vous propose de patienter en terrasse, l'attente estimée est de 15 minutes.

### Astuce stage :

Note toujours le nom, l'heure et un numéro dans le cahier de liaison, même pour les petits groupes, cela évite 80% des oublis en service.

### Exemple d'anecdote :

Petite anecdote : pendant mon premier stage j'ai oublié d'indiquer le délai d'attente et nous avons perdu une table importante, j'ai appris vite.

## 2. Accueil téléphonique et numérique :

### Réception des appels :

Réponds avant le troisième sonnerie, annonce le nom de l'établissement et ton prénom, écoute la demande et note immédiatement nom, heure et nombre de personnes.

### Message et gestion des réseaux :

Pour les messages, indique l'heure, le nom de l'appelant et l'objet en une ou deux phrases, réponds sur les réseaux sous 24 heures pour maintenir la confiance.

### Outils et fiches pratiques :

Utilise un cahier de liaison ou un logiciel pour centraliser réservations et demandes, inscris coordonnées et motif, et mets à jour les informations en temps réel.

### Exemple de message téléphonique :

Bonjour, vous êtes bien au restaurant Le Soleil, nous avons une table pour 4 personnes à 19h30, puis-je retenir votre nom et un numéro de téléphone ?



### Mini cas concret :

Contexte : un petit restaurant de 30 couverts reçoit des demandes nombreuses pour le service du soir, la cheffe souhaite réduire l'attente et améliorer le taux de satisfaction.

- Étape 1 – Centraliser les demandes par téléphone et réseaux, noter nom, heure, nombre de couverts et numéro.
- Étape 2 – Confirmer la réservation par SMS sous 15 minutes, indiquer l'heure d'arrivée et le délai estimé.
- Résultat – Après 30 jours, attente moyenne passée de 15 à 7 minutes et taux de no-show réduit de 20%.

Livrable attendu : une fiche protocole d'accueil d'une page et un tableau de suivi hebdomadaire des réservations et du temps d'attente, mis à jour chaque lundi.

Élément	Action	Délai/fréquence
Accueil en salle	Saluer le client en moins de 30 secondes et proposer la carte ou l'orientation	À chaque arrivée
Réservation	Confirmer par téléphone ou SMS sous 15 minutes et noter les coordonnées	À chaque réservation
Gestion attente	Informé client toutes les 10 minutes et proposer boisson si attente supérieure à 15 minutes	Selon situation
Suivi	Remplir la fiche de liaison et mettre à jour le logiciel de réservation	Quotidien

### Ce qu'il faut retenir

L'accueil vise une **première impression réussie**, sécurise le client et évite les erreurs en clarifiant vite sa demande.

- En face à face : tenue soignée, posture ouverte, sourire, puis **écoute active 60 secondes** et reformulation.
- Attente : annonce un **délai d'attente clair**, informe régulièrement et propose une alternative si ça dépasse 15 minutes.
- Téléphone et messages : réponds vite, dis le nom de l'établissement et ton prénom, puis note nom, heure, couverts, numéro et **centraliser les réservations** via cahier ou logiciel.

Confirme les réservations (idéalement sous 15 minutes) et réponds sur les réseaux sous 24 heures. Mets à jour le suivi chaque jour pour réduire l'attente et les no-show.

## Chapitre 2 : Modes de distribution

### 1. Principaux modes de distribution :

#### Définition générale :

Le mode de distribution désigne la façon dont un établissement propose ses produits ou services aux clients, par la vente directe, la livraison, la vente à emporter ou via des intermédiaires. C'est essentiel pour ta stratégie commerciale.

#### Distinction directe et indirecte :

La distribution directe implique que l'établissement vend lui-même, tandis que la distribution indirecte passe par des partenaires, plateformes ou grossistes. Le choix impacte marges, contrôle qualité et relation client.

#### Canaux physiques et numériques :

Les canaux physiques comprennent la salle, le room service ou la vente à emporter. Les canaux numériques regroupent site, appli et plateformes de livraison. Aujourd'hui, la présence numérique augmente la visibilité en moins de 6 mois.

#### Exemple de comparaison :

Un hôtel peut vendre 80% de ses petits déjeuners en direct à la réception, et 20% via des offres en ligne groupées avec la chambre pour attirer davantage de réservations.



*Un nettoyage rigoureux des surfaces de travail aide à prévenir les contaminations croisées*

Mode	Caractéristique	Impact commercial
Vente directe	Contrôle total	Marges plus élevées
Livraison	Logistique renforcée	Chiffre d'affaires augmenté
Intermédiaire	Visibilité externe	Commissions à prévoir

## 2. Choisir le bon mode selon l'établissement :

### Critères de choix :

Analyse la clientèle, la capacité d'accueil, les coûts fixes et la zone géographique. Par exemple, un restaurant de 40 couverts en centre-ville privilégiera la vente sur place et la livraison le week-end.

### Avantages et limites :

La vente directe offre fidélisation et contrôle, la livraison élargit la clientèle mais réduit la marge en moyenne de 15 à 30 pour cent. Les plateformes apportent volume mais coûtent en commissions.

### Motifs et arguments pour convaincre :

Pour choisir un canal, plante des objectifs clairs, comme augmenter le CA de 20% en 3 mois via la livraison ou améliorer le taux de réservation directe de 10 points grâce à un site optimisé.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un traiteur a automatisé les commandes en ligne, réduisant le temps de préparation de 25% et augmentant les commandes récurrentes de 30% en 4 mois.

## 3. Mise en pratique et mini cas concret :

### Étapes pour implémenter un mode de distribution :

Commence par une étude rapide, définis objectifs, choisis outils, forme l'équipe et mesure les indicateurs chaque semaine. Prévois un budget initial de 500 à 2 000 euros selon l'outil choisi.

### Mini cas concret :

Contexte : un pop-up restaurant de 20 couverts veut tester la vente à emporter pendant 6 semaines pour augmenter le chiffre d'affaires.

### Étapes :

- Créer une carte réduite, 6 plats
- Lancer les commandes via téléphone et un outil simple pour 150 euros
- Organiser des plages de retrait de 18 h à 20 h, 5 jours par semaine
- Suivre ventes hebdomadaires et retours clients

### Résultat attendu et livrable :

Objectif : générer 2 400 euros de ventes en 6 semaines, soit en moyenne 400 euros par semaine. Livrable : rapport chiffré hebdomadaire, tableau des ventes et fiche procédure de préparation et retrait.

### Exemple de livrable :

Un tableau hebdomadaire listant 30 commandes, chiffre d'affaires, taux de retour client et marge nette, avec recommandations pour la suite.

### Checklist opérationnelle :

Voici une checklist pour tester un nouveau mode de distribution sur le terrain, utile en stage ou projet.

Élément	Question à se poser
Offre	La carte est-elle adaptée au format choisi?
Prix	Les tarifs couvrent-ils coûts et commission?
Logistique	As-tu prévu emballages et créneaux de retrait?
Communication	Comment informer ta clientèle rapidement?
Suivi	Quels indicateurs mesures-tu chaque semaine?

### Astuce stage :

Lors d'un stage, propose un test sur 2 à 6 semaines, fixe des indicateurs simples et prépare un livrable d'une page avec chiffres clés, cela montre ton esprit d'initiative et ta méthode.

## Ce qu'il faut retenir

Le **mode de distribution** définit comment tu vends (sur place, à emporter, livraison, intermédiaires). Ton choix joue sur tes marges, ton contrôle qualité et ta relation client, surtout avec les **canaux physiques et numériques**.

- Direct : tu gardes le contrôle et des marges plus élevées, et tu renforces la fidélisation.
- Livraison et plateformes : tu gagnes en volume et visibilité, mais ta marge peut baisser de 15 à 30% (commissions et logistique).
- Pour choisir, analyse clientèle, zone, capacité et coûts, puis fixe des objectifs chiffrés.

Implémente en mode test : objectifs, outils, équipe formée, budget (500 à 2 000 euros) et **indicateurs chaque semaine**. À la fin, produis un rapport simple avec ventes, marge et retours clients pour décider de la suite.



## Chapitre 3 : Service en salle

### 1. Préparer la salle et le matériel :

#### Plan simple :

Avant l'arrivée des clients, organise la salle selon le plan de salle et le nombre de couverts. Compte environ 5 à 8 minutes par table pour une mise en place complète et soignée.

#### Vérification hygiène et sécurité :

Contrôle les nappes, les couverts et la vaisselle, vérifie l'absence de traces et la propreté des sols. Un contrôle rapide de 10 minutes avant le service évite la plupart des incidents.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour 30 couverts, j'organisais la mise en place en équipes de 3, temps total 25 minutes, gain de 15 minutes comparé au travail sans coordination.

Élément	Temps estimé	Astuce terrain
Préparer nappes et serviettes	8 minutes	Préparer 2 tables en rotation pour accélérer
Dresser les couverts	10 minutes	Utilise un gabarit pour la régularité
Vérifier espaces et sécurité	5 minutes	Faire un tour avec la check-list

### 2. Prendre les commandes et servir :

#### Techniques de prise de commande :

Salue, présente-toi et prends la commande en notant le détail des plats et allergies. Récapitule la commande oralement en 10 secondes pour éviter les erreurs de transmission.

#### Ordre de service :

Respecte l'ordre logique plat par plat, commence par les entrées, puis plats et desserts. Pour 4 couverts, visez 8 à 12 minutes entre entrée et plat pour un rythme confortable.

#### Astuce mémorisation :

Si tu as 3 tables à servir, associe une caractéristique à chaque table, par exemple couleur de veste, cela t'aide à retenir 6 à 8 commandes sans erreur.

#### Exemple d'enchaînement de service :

Sur 12 couverts, je servais les entrées en 15 minutes puis les plats en 20 minutes, le service restait fluide grâce à une coordination cuisine-salle avec 2 allers-retours par plat.

### 3. Débarrasser, encaisser et relation client :

#### Débarrassage efficace :

Débarrasse table par table, retire d'abord les couverts inutiles puis la vaisselle. Compte 30 à 60 secondes par couvert pour un débarrassage discret et rapide.

#### Gestion des réclamations :

Écoute calmement, excuse-toi et propose une solution claire et immédiate. Résoudre une réclamation en moins de 10 minutes évite souvent une escalade négative.

#### Exemple de gestion d'une réclamation :

Un client signale un plat froid, tu expliques, proposes un plat chaud en 7 minutes ou un geste commercial. Résultat souvent un client satisfait et une note moyenne préservée.

#### Mini cas concret :

Contexte :

- Service de midi pour 30 couverts dans un bistrot local.
- Équipe en place : 1 chef, 1 commis, 2 serveurs.

Étapes :

- Planifier la rotation des tables toutes les 45 minutes.
- Dresser 30 couverts en 25 minutes avant l'ouverture.
- Coordonner 3 envois simultanés cuisine-salle pour limiter l'attente.

Résultat :

- Temps moyen d'attente entre entrée et plat réduit de 15%.
- Satisfaction client mesurée par 85% d'avis positifs sur 30 couverts.

Livrable attendu :

- Feuille de service indiquant 30 couverts, temps cible par étape, et répartitions des tâches.

#### Check-list opérationnelle :

Tâche	À faire	Fréquence
Vérifier nappes et couverts	Contrôle visuel avant ouverture	Chaque service
Confirmer allergies	Questionner à la prise de commande	À chaque commande
Chronométrer envois	Noter temps d'envoi et ajuster	Hebdomadaire

Clôturer caisse	Vérifier tickets et espèces	Chaque fin de service
-----------------	-----------------------------	-----------------------

### Astuce de stage :

Apprends la carte et garde 3 phrases types pour expliquer un plat, cela rassure et accélère la prise de commande, les tuteurs aiment la clarté et la rapidité.

### Exemple d'erreur fréquente :

Oublier de demander les allergies reste la faute la plus lourde en salle, j'ai vu des stages rappelés pour cela, alors pose toujours la question.

## Ce qu'il faut retenir

Ton service en salle se joue sur l'anticipation, la précision et le rythme : prépare, sers, puis termine proprement avec une relation client solide.

- Avant l'ouverture : suis le plan de salle, vise une **mise en place soignée** (5 à 8 min par table) et fais un **contrôle hygiène et sécurité** rapide.
- Commande et service : note plats et allergies, fais un **récapitulatif en 10 secondes**, respecte l'ordre entrée-plat-dessert et coordonne avec la cuisine pour limiter l'attente.
- Fin de table : débarrasse discrètement (30 à 60 s par couvert), encaisse et gère les réclamations avec une **résolution en moins de 10 minutes**.

Apprends la carte et prépare quelques phrases types : tu gagnes en fluidité et tu rassures les clients. La régularité (check-list, timings, coordination) fait la différence sur la satisfaction.



## Chapitre 4 : Hébergement et réception

### 1. Les types d'hébergement :

#### Typologies et caractéristiques :

On distingue l'hébergement collectif, l'hébergement marchands et l'hébergement spécialisé, chaque type répond à des besoins précis de clientèle et impose des normes de confort et d'hygiène différentes.

#### Capacité et tarifs indicatifs :

Une petite structure peut avoir 20 à 60 chambres, un hôtel moyen 60 à 120 chambres. Les tarifs varient fortement selon la saison, la localisation et les prestations annexes, de 50 à 250 euros la nuit.

#### Exploitation et segmentation :

Segmenter ta clientèle aide à adapter l'offre, par exemple tourisme, affaires ou groupes. Cette segmentation oriente le marketing, les tarifs et le planning de personnel pour correspondre aux pics de demande.

#### Exemple d'optimisation d'un processus d'attribution de chambres :

Répartir automatiquement les arrivées en fonction du nombre de lits, préférences client et disponibilités réduit le temps d'attribution de 5 minutes à 2 minutes par client lors de la pointe.

Type de chambre	Capacité	Usage courant
Standard	1 à 2 personnes	Courts séjours tourisme et affaires
Suite	2 à 4 personnes	Séjours premium, célébrations
Chambre familiale	3 à 5 personnes	Familles, longs séjours

### 2. Le rôle de la réception :

#### Fonctions principales :

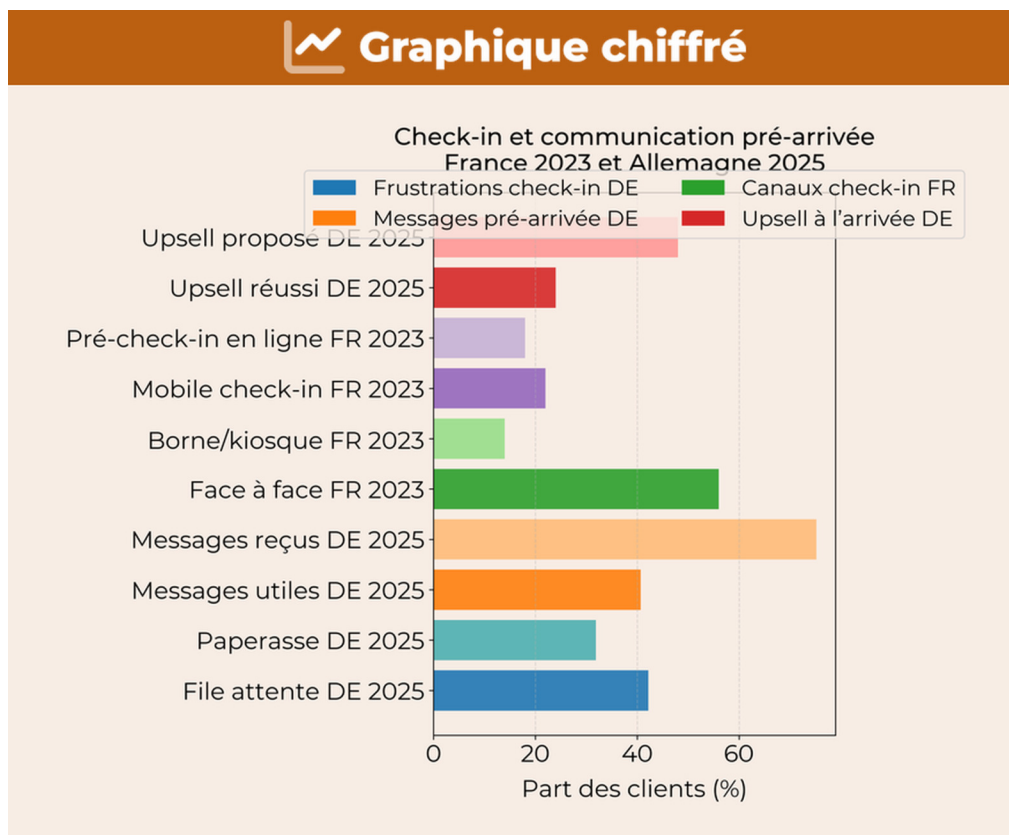
La réception assure l'accueil, l'information, la réservation et la facturation. C'est aussi le centre de communication entre les clients, les étages, la cuisine et la direction, pour coordonner le séjour.

#### Compétences et outils :

Tu dois maîtriser au moins un logiciel de gestion hôtelière, gérer les paiements et connaître les règles d'hygiène. La communication et la gestion du temps sont indispensables pour un service fluide.

#### Accueil client et expérience :

Un check-in bien fait prend généralement 2 à 5 minutes. Expliquer les services, noter les préférences et proposer une visite rapide améliore la satisfaction et génère souvent +10 à +20% d'achats additionnels.



### Astuce gestion des pics :

Prépare une fiche d'arrivée pour les 6 premiers clients attendus, ainsi tu réduis le temps d'accueil et tu évites les files lors des arrivées entre 15h et 18h.

## 3. Gestion et qualité du service :

### Processus opérationnels :

Organise les tâches par créneaux : matin, après-midi et soir. Par exemple, nettoyage des chambres entre 9h et 14h, check-in concentré entre 15h et 18h, relance clients entre 19h et 21h.

### Indicateurs de performance :

Mesure le taux d'occupation, le temps moyen d'enregistrement, le taux de satisfaction client et le revenu par chambre disponible. Ces indicateurs sont clés pour piloter l'activité et améliorer la rentabilité.

### Mini cas concret et livrable :

Contexte : petit hôtel de 60 chambres reçoit un groupe de 45 personnes, taux d'occupation prévu 75% ce week-end. Objectif réduire temps d'enregistrement et éviter les erreurs d'attribution.

### Exemple d'organisation de réception pour un groupe :

Étapes : 1) préparation d'une liste d'arrivée 48 heures avant, 2) répartition des clés et packs welcome, 3) briefing de 3 personnes en poste 1 heure avant l'arrivée, 4) suivi post-check-in pendant 24 heures.

Résultat chiffré : temps d'enregistrement moyen réduit de 5 minutes à 2 minutes par personne, 0 erreur d'attribution signalée, satisfaction groupe évaluée à 8,7/10 après séjour.

Livrable attendu : procédure d'accueil de 2 pages, liste Excel des arrivées avec attribution chambre, et check-list d'accueil de 5 points réutilisable pour chaque événement.

Tâche	Fréquence	Responsable	Priorité
Vérifier liste d'arrivée	48 h avant	Réception	Haute
Préparer packs welcome	Jour J	Étages	Moyenne
Briefing équipe	1 h avant arrivée	Chef de réception	Haute
Contrôle qualité post-arrivée	24 h après	Réception	Moyenne

### Exemple d'erreur fréquente :

Ne pas vérifier les préférences clients avant l'arrivée provoque souvent des réclamations évitables, comme des demandes de lit supplémentaire non préparées.

### Astuce de stage :

Note toujours les remarques récurrentes sur un cahier de relais, cela permet de corriger rapidement les procédures et de montrer ta valeur lors de l'évaluation en stage.

## Ce qu'il faut retenir

Tu dois distinguer les types d'hébergement (collectif, marchand, spécialisé) et adapter ton offre selon la clientèle. La réception est le point névralgique : accueil, réservation, facturation et coordination interne.

- **Segmentation de la clientèle** : tourisme, affaires, groupes, pour ajuster tarifs, marketing et planning.
- **Check-in rapide et fluide** : 2 à 5 minutes, note les préférences et présente les services pour booster les ventes.
- **Gestion des pics d'arrivée** : prépare les fiches des premiers clients et anticipe les arrivées 15h-18h.
- **Indicateurs de performance clés** : occupation, temps d'enregistrement, satisfaction, revenu par chambre.

Organise les tâches par créneaux et standardise une procédure pour les groupes (liste 48 h avant, briefing, contrôle 24 h après). Vérifie les préférences avant l'arrivée et consigne tout dans un cahier de relais pour améliorer en continu.

## Chapitre 5 : Satisfaction du client

### 1. Comprendre la satisfaction du client :

#### Définition et enjeux :

La satisfaction du client, c'est le résultat du décalage entre ses attentes et ce qu'il reçoit. En hôtellerie-restauration, elle conditionne la fidélité, la réputation et le chiffre d'affaires récurrent.

#### Les facteurs qui influencent la satisfaction :

Qualité du service, propreté, temps d'attente, attitude de l'équipe, prix et expérience globale. Une seule mauvaise étape suffit souvent pour faire baisser un avis positif en ligne.

#### Pourquoi c'est important pour ton futur métier ?

Pour un établissement STHR, améliorer la satisfaction permet de réduire les annulations, augmenter le taux de retour client et optimiser l'occupation. C'est un levier concret pour améliorer les revenus.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Si le petit-déjeuner passe de 75% de satisfaction à 90% après réorganisation, le nombre de retours positifs augmente souvent de 30% et le taux de réservation peut croître de 5% en saison.

### 2. Mesurer la satisfaction client :

#### Outils et indicateurs :

Tu peux utiliser des enquêtes courtes, NPS, taux de recommandation, notes en ligne et nombre de réclamations. Choisis 2 à 4 indicateurs simples à suivre chaque semaine ou mois.

#### Méthodes de collecte :

Questionnaires papier à la sortie, formulaires en ligne, QR codes sur la note, ou observation directe. Fais des sondages courts de 3 à 5 questions pour obtenir plus de réponses.

#### Interpréter les résultats :

Analyse les tendances plus que les valeurs isolées, segmente par service ou horaire, et repère les causes récurrentes. Mesure l'évolution sur 4 à 12 semaines pour valider une action.

#### Exemple de tableau d'indicateurs :

Indicateur	Description	Seuil à viser
Taux de satisfaction	Pourcentage de clients satisfaits ou très satisfaits	≥ 85%

NPS	Indice de recommandation net	$\geq 20$
Taux de réclamation	Nombre de réclamations pour 100 clients	$\leq 5$

### 3. Améliorer la satisfaction et gérer les réclamations :

#### Actions préventives :

Standardise les procédures, forme l'équipe sur l'accueil, contrôle la propreté, et anticipe les pics d'activité. Une bonne préparation réduit les erreurs et augmente la qualité perçue.

#### Répondre à une réclamation :

Écoute attentivement, excuse-toi si nécessaire, propose rapidement une solution adaptée, puis note la réclamation. Une réponse rapide transforme souvent un client mécontent en ambassadeur.

#### Suivi et amélioration continue :

Analyse les causes, mets en place un plan d'action, évalue l'impact sur 4 à 12 semaines puis ajuste. Conserve un registre des actions et des résultats pour prouver l'efficacité des mesures.

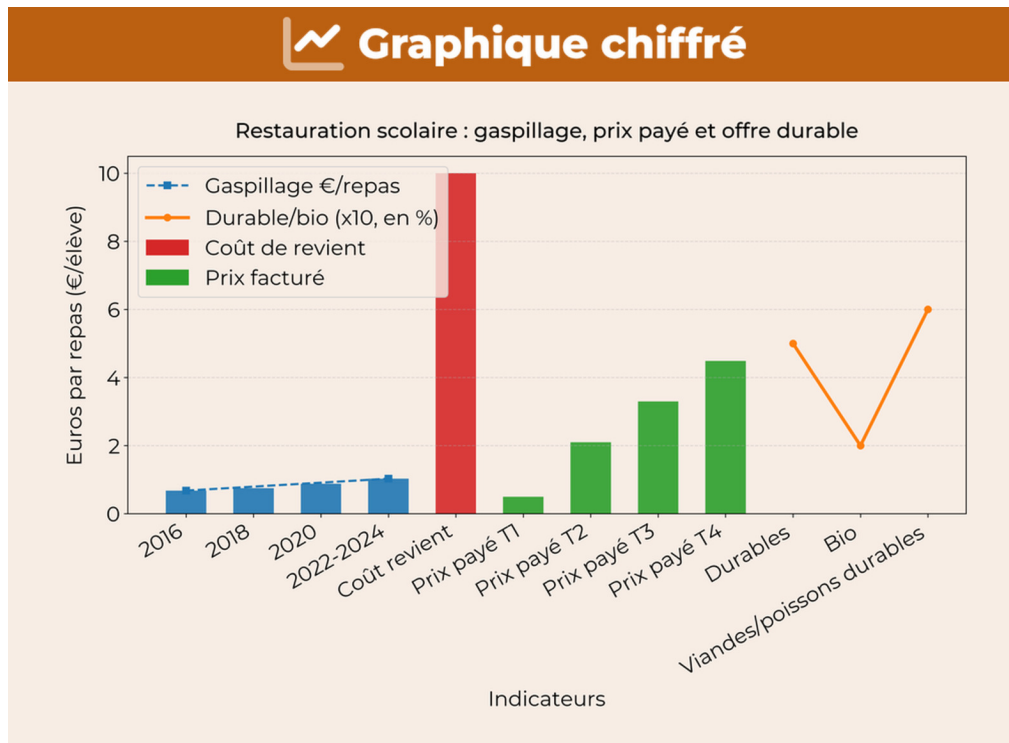
#### Exemple de gestion d'une réclamation :

Un client se plaint d'un plat froid, tu proposes un plat de remplacement et un geste commercial. Dans 70% des cas, le client repart satisfait si la réaction est rapide et sincère.

#### Mini cas concret métier :

Contexte : restaurant scolaire de 80 couverts par service, taux de satisfaction initial 72%.  
 Étapes : enquête courte (2 semaines), formation équipe (3 heures), ajustement menu et temps de service (1 mois). Résultat : après 3 mois, satisfaction à 90% et réclamations divisées par 2. Livrable attendu : rapport de 3 pages avec tableau mensuel des indicateurs et plan d'action chiffré.

## Graphique chiffré



### Check-list opérationnelle :

Étape	Action
Préparer	Vérifier propreté et matériel 30 minutes avant le service
Mesurer	Distribuer 3 questions via QR code à 30 clients ciblés
Analyser	Regrouper résultats hebdomadaires et isoler 3 points d'amélioration
Agir	Mettre en place 1 action par semaine et suivre son effet
Suivre	Archiver réclamations et retours, réévaluer après 4 semaines

### Astuce de stage :

Prends l'habitude de noter 3 remarques clients par jour, même positives, cela t'aidera à repérer rapidement les améliorations possibles et à valoriser ton travail lors du rapport de stage.

## i Ce qu'il faut retenir

La satisfaction client vient de l'écart entre attentes et expérience réelle. En hôtellerie-restauration, c'est un levier direct sur fidélité, e-réputation et revenus, car une seule étape ratée peut faire chuter un avis.

- Mesure avec 2 à 4 indicateurs simples : **taux de satisfaction**, NPS, notes en ligne, réclamations.
- Collecte vite : QR code, mini enquête 3 à 5 questions, observation terrain.
- Améliore en continu : standardise, forme l'équipe, anticipe les pics et applique une **réponse rapide et sincère** aux plaintes.

Suis les tendances sur 4 à 12 semaines, segmente par service, puis lance un **plan d'action chiffré**. Note chaque réclamation et 3 retours clients par jour pour prouver tes progrès.



# Enseignement scientifique alimentation – environnement

## Présentation de la matière :

En Bac Techno STHR, l'enseignement « **Enseignement scientifique alimentation – environnement** » te prépare à une épreuve finale intégrée à « Sciences et technologies culinaires et des services – Enseignement scientifique alimentation – environnement », avec un **coefficient 16**. C'est une épreuve **écrite et pratique** en terminale, sur **6 h au total**, en **2 parties de 3 h**, sans CCF.

En première, tu as **3 h par semaine** pour comprendre l'hygiène, la nutrition et l'**impact environnemental** en cuisine et en service. Je me souviens d'un camarade, il a débloqué son sujet le jour où il a arrêté de réciter et s'est mis à justifier chaque choix avec 1 cause et 1 conséquence.

## Conseil :

Travaille comme si tu passais déjà l'épreuve, 3 fois 20 minutes par semaine suffisent si tu es régulier. Ton objectif, c'est de rédiger des réponses courtes, et de garder une **méthode de raisonnement** stable.

Fais des fiches ultra simples, 10 lignes max, avec définitions, risques, et actions de prévention. En révision, entraîne-toi à expliquer un exemple concret, une cuisson, une chaîne du froid, un tri des déchets, en 5 phrases.

Le piège fréquent, c'est d'oublier les unités, les températures et la logique sanitaire. Relis-toi 2 minutes à la fin, et vérifie que tu as répondu à tout ce qui est demandé, sans partir hors sujet.



## Représentation visuelle



*Prendre des commandes efficacement nécessite une bonne écoute et une organisation optimale*



## Représentation visuelle



*La mise en place de la table doit respecter les normes de service pour une expérience client optimale*

## Table des matières

<b>Chapitre 1 : Confort et ambiance</b>	<a href="#">Aller</a>
1. Les critères du confort	<a href="#">Aller</a>
2. Créer une ambiance adaptée	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Prévention des risques</b>	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier les risques	<a href="#">Aller</a>
2. Prévenir et protéger	<a href="#">Aller</a>
3. Surveiller et réagir	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Équilibre alimentaire</b>	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les besoins nutritionnels	<a href="#">Aller</a>
2. Composer un repas équilibré en restauration	<a href="#">Aller</a>
3. Cas pratique et outils pour le bac et le stage	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Bonnes pratiques qualité</b>	<a href="#">Aller</a>
1. Maîtriser l'hygiène et la traçabilité	<a href="#">Aller</a>
2. Organiser le contrôle qualité au service	<a href="#">Aller</a>
3. Améliorer en continu et prendre en compte les retours clients	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1 : Confort et ambiance

## 1. Les critères du confort :

### Température et humidité :

La température idéale varie selon le moment, en général entre 20 et 22 °C pour une salle de service. L'humidité relative doit rester autour de 40 à 60% pour le confort et la conservation des produits.

### Éclairage et couleurs :

Un bon éclairage favorise l'appétit et la perception des plats. Vise 200 à 300 lux en salle, 500 lux en zone de service. Les couleurs chaudes rendent l'ambiance accueillante, les couleurs froides apaisent.

### Bruit et acoustique :

Un niveau sonore sous 60 dB rend la conversation agréable. Utilise matériaux absorbants, nappes, panneaux acoustiques et disposition des tables pour réduire la réverbération et les pics sonores.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Remplacer 20 ampoules à 60 W par LED 10 W réduit la chauffe et la consommation d'énergie d'environ 67%, améliorant à la fois confort et facture énergétique.

## 2. Créer une ambiance adaptée :

### Musique et rythme :

Choisis une playlist selon le service, tempo bas pour déjeuner calme et tempo modéré en soirée. Le volume doit rester discret, pour favoriser la détente et la qualité du service.

### Disposition et circulation :

Organise l'espace pour faciliter la circulation du personnel et des clients. Laisse au moins 80 cm entre les chaises et 120 cm sur l'axe principal pour éviter les collisions et gagner en efficacité.

### Ambiance olfactive :

Les odeurs influencent fortement l'expérience client. Évite les odeurs de cuisson envahissantes en cuisine ouverte, utilise une ventilation efficace et, si besoin, des diffuseurs légers pour neutraliser.

### Astuce stage :

Pendant mon stage, on mesurait le niveau sonore tous les jours après le service, cela a permis de descendre de 70 à 62 dB en 2 semaines simplement en réarrangeant les tables.

Élément	Valeur recommandée	Impact pratique
---------	--------------------	-----------------

Température	20-22 °C	Confort et conservation
Éclairage	200-300 lux	Mise en valeur des plats
Niveau sonore		Conversation agréable
Humidité	40-60%	Préserve produits et confort

### Mini cas concret :

Contexte :

Un petit restaurant de 40 couverts reçoit des avis mentionnant ambiance trop bruyante et éclairage froid, taux de réservation stable mais satisfaction client à 6 sur 10.

### Étapes :

- Mesurer niveau sonore sur 3 services, vérifier éclairage aux tables et axes de circulation
- Remplacer 30% des ampoules par LED 3000 K, placer 3 panneaux acoustiques, réagencer 6 tables
- Former l'équipe pour réguler le volume de la musique et la disposition des couverts

### Résultat chiffré :

Après 4 semaines, satisfaction client passe de 6 à 8,5 sur 10, niveau sonore moyen diminue de 72 à 60 dB, consommation électrique éclairage réduite de 45%.

### Livrable attendu :

Fiche d'intervention de 2 pages indiquant mesures initiales, actions réalisées, coûts (environ 750 € matériel), résultats mesurés et recommandations pour suivi mensuel.

Checklist opérationnelle	À vérifier
Température	Thermomètre posé, 20-22 °C
Éclairage	Ampoules LED 3000 K, 200-300 lux
Niveau sonore	Mesure avec sonomètre,
Circulation	Axes dégagés, 80-120 cm
Odeurs	Ventilation OK, diffuseur discret

### Exemple d'optimisation d'une salle de petit-déjeuner :

On a baissé la musique de 3 décibels et ajouté deux plantes, résultat immédiat : plus d'échanges, clients restent 12 minutes de plus en moyenne et dépensent un peu plus.

 **Ce qu'il faut retenir**

Le confort d'une salle repose sur des repères simples : **température et humidité** (20-22 °C, 40-60%), **éclairage bien dosé** (200-300 lux) et **niveau sonore maîtrisé** (idéalement sous 60 dB). L'ambiance se joue aussi sur la musique, les odeurs et la circulation.

- Adapte la musique au moment du service et garde un volume discret.
- Optimise la circulation : 80 cm entre chaises, 120 cm sur l'axe principal.
- Réduis le bruit avec matériaux absorbants et réagencement des tables.
- Passe en LED pour moins chauffer et baisser la facture.

Mesure, ajuste, puis vérifie chaque mois avec une checklist (température, lumière, bruit, odeurs, circulation). Des actions ciblées (LED, panneaux acoustiques, tables) peuvent faire grimper vite la satisfaction client.

## Chapitre 2 : Prévention des risques

### 1. Identifier les risques :

#### Repérer les dangers :

Dans une cuisine ou un service, commence par observer les postes, matériels et produits. Note les sources de coupures, brûlures, glissades, allergènes et contamination croisée pour prioriser les actions de prévention.

#### Analyser la gravité et la fréquence :

Attribue à chaque risque une gravité et une fréquence sur une échelle simple, par exemple 1 à 5, pour décider des mesures immédiates et des mesures à planifier sur 1 à 3 mois.

#### Exemple d'identification d'un risque :

Dans un restaurant, on relève que 3 brûlures légères par mois surviennent près du four, surtout en service du soir, indiquant un besoin d'organisation et d'équipement adapté.

### 2. Prévenir et protéger :

#### Mesures collectives et individuelles :

Priorise les mesures collectives comme l'organisation de l'espace et la signalisation, puis ajoute des protections individuelles, gants ou chaussures antidérapantes, en fonction du risque évalué.

#### Procédures et hygiène :

Mets en place des procédures simples: nettoyage quotidien, rotation des denrées, traçabilité des températures et désinfection après chaque service. Ces gestes réduisent les intoxications alimentaires et incidents liés à la contamination.

Élément	Mesure de prévention
Sol glissant	Tapis antidérapants, nettoyage régulier, signalisation
Brûlures	Gants thermo, consignes pour manipulation, espace dégagé
Contamination croisée	Plans de travail séparés, codes couleurs, lavage systématique des mains

#### Formation et affichage :

Forme l'équipe avec sessions de 30 à 60 minutes chaque trimestre pour rappeler les règles de sécurité, et affiche les consignes visibles près des postes critiques pour garder les bonnes pratiques.

#### Astuce prévention :



Organise une vérification rapide de 5 minutes avant le service pour repérer les risques immédiats, cela évite souvent les incidents pendant les heures de pointe.

### 3. Surveiller et réagir :

#### Contrôles et enregistrements :

Tient un registre simple des incidents, relevés de température et vérifications d'équipements. Un document de 1 page par semaine suffit pour suivre l'évolution et prouver les actions effectuées.

#### Gérer un incident :

Si un accident survient, sécurise la zone, prodigue les premiers soins, puis complète la fiche d'incident et échange avec l'équipe pour éviter la répétition du même problème.

#### Évaluer l'efficacité :

Mesure l'impact des actions au bout de 1 à 3 mois en comparant le nombre d'incidents. Une réduction de 30% est un bon indicateur d'amélioration concrète sur le terrain.

#### Exemple d'amélioration mesurée :

Après réorganisation d'une cuisine, les brûlures sont passées de 5 à 2 par mois en 2 mois, grâce à gants thermiques, signalétique et formation de 2 sessions d'une heure.

#### Mini cas concret :

Contexte : petite brasserie avec 8 employés, beaucoup de rush le soir, 5 incidents de coupures et brûlures par mois.

#### Étapes :

- Audit de 2 heures pour lister les risques et priorités.
- Mise en place de 3 mesures : tapis antidérapants, gants anti-coupure, et 2 formations d'1 heure.
- Suivi hebdomadaire des incidents pendant 3 mois.

#### Résultat et livrable attendu :

Résultat : réduction des incidents de 60% en 3 mois, soit baisse de 5 incidents à 2 incidents par mois.

#### Exemple de livrable :

Fiche synthèse de 1 page présentant l'audit, les 3 actions mises en place, le calendrier de formation, et le tableau mensuel des incidents montrant l'évolution chiffrée.

#### Check-list opérationnelle :

Action	Fréquence
Vérifier l'état des sols et tapis	Chaque matin



Contrôler les températures et noter	Deux fois par jour
Vérifier les gants et chaussures de sécurité	Avant chaque service
Compléter la fiche d'incident si nécessaire	À chaque incident
Session de rappel hygiène et sécurité	Tous les 3 mois

### Pourquoi c'est utile ?

Prévenir les risques protège tes collègues, limite les arrêts de travail et évite les coûts. Selon l'INSEE, en moyenne plusieurs centaines de milliers d'accidents du travail sont signalés chaque année, ce qui montre l'importance d'agir.

### Astuce de terrain :

Lors de mon stage, un simple marquage au sol et un tapis antidérapant ont réduit les glissades pendant 1 service chargé, j'ai senti tout de suite la différence dans l'organisation.

## Ce qu'il faut retenir

Tu préviens les risques en 3 étapes : repérer les dangers, choisir des protections adaptées, puis suivre les résultats. Observe postes, matériels et produits, et note coupures, brûlures, glissades, allergènes et contamination.

- Évalue chaque risque avec une **échelle gravité-fréquence** (1 à 5) pour décider ce qui est immédiat ou à planifier.
- Priorise les **mesures collectives** (organisation, signalisation), puis les EPI (gants, chaussures).
- Applique des **procédures d'hygiène** : nettoyage, rotation, traçabilité des températures, désinfection.
- Tiens un **registre des incidents**, réagis (sécuriser, premiers soins, fiche), et compare les chiffres à 1-3 mois.

Une vérification de 5 minutes avant le service et des formations trimestrielles ancrent les bons réflexes. Si les incidents baissent d'environ 30% ou plus, tes actions sont efficaces et à maintenir.

## Chapitre 3 : Équilibre alimentaire

### 1. Comprendre les besoins nutritionnels :

#### Principes de base :

Ton corps a besoin d'énergie et de nutriments pour fonctionner, se réparer et se défendre. Les apports varient selon l'âge, le sexe, l'activité et l'état de santé, ce qui influence ton travail en restauration.

#### Les grands groupes alimentaires :

Glucides, protéines, lipides, vitamines, minéraux et eau, chaque groupe a un rôle précis. En restauration, tu dois savoir associer ces groupes pour une assiette qui tient la route, nutritivement et gustativement.

#### Repères chiffrés utiles :

D'après le ministère de la Santé, il est recommandé de consommer au moins 5 fruits et légumes par jour et de boire environ 1,5 L d'eau quotidiennement, ce qui guide la composition des menus.

#### Exemple d'équilibre quotidien :

Une journée typique peut contenir 3 repas principaux apportant 2 000 à 2 500 kcal selon ton public, avec 1 portion de protéines, 2 portions de féculents et 3 portions de légumes réparties dans la journée.

### 2. Composer un repas équilibré en restauration :

#### Structure d'un repas :

Un bon menu associe une entrée ou une crudité, un plat principal avec protéines et féculents, et un dessert fruitier ou laitier. Pense texture, couleur et saisonnalité pour l'attrait client.

#### Portions et contrôles :

En restauration collective, vise des portions mesurées pour contrôler l'équilibre et le coût. Par exemple, 120 g de protéines cuites, 150 g de féculents cuits et 200 g de légumes cuits par assiette sont des repères pratiques.

#### Allergènes et régimes spéciaux :

Signale toujours les 14 allergènes obligatoires et propose au moins 1 alternative végétarienne par service. En stage, j'ai souvent préparé des options sans lactose, qui plaisent aussi aux clients curieux.

#### Astuce de stage :

Prépare des fiches plats avec grammages et allergènes, cela économise 10 à 20 minutes par service et évite les erreurs en période de rush.

Nutriment	Rôle principal	Source courante en cuisine
Glucides	Fournir de l'énergie rapide	Pâtes, riz, pain
Protéines	Réparer les tissus, synthèse	Viande, poisson, œufs, légumineuses
Lipides	Réserve d'énergie, absorption de vitamines	Huiles, beurre, avocats
Vitamines et minéraux	Fonctions métaboliques et immunitaires	Légumes, fruits, produits laitiers

### Petit point pratique :

En cuisine, adapte les grammages aux fiches techniques, et vérifie la cuisson pour conserver nutriments et texture. Les clients remarquent la fraîcheur, et ça limite le gaspillage.

## 3. Cas pratique et outils pour le bac et le stage :

### Mini cas concret : menu pour un service midi en établissement scolaire :

Contexte : un lycée commande un repas pour 120 convives, budget moyen par repas 4,50 euros. Objectif : proposer un repas équilibré, sans allergène majeur, et respecter le coût matière de 30%.

### Étapes :

- Calculer coût matière cible  $120 \times 4,50 \times 0,30 = 162$  euros pour les achats.
- Sélectionner plats : soupe de légumes, poulet rôti 120 g, riz 150 g, salade de fruits.
- Établir grammages et fiche technique pour chaque plat, et définir alternatives sans gluten ou sans lactose.

### Résultat et livrable attendu :

Un dossier livré comprenant 3 fiches techniques détaillées, le coût matière total chiffré à 162 euros, et une fiche allergènes. Ce livrable sert d'annexe pour le suivi qualité en stage.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En ajustant les portions et en standardisant la découpe du poulet, l'équipe a réduit le coût matière de 5% et diminué le temps de portionnage de 30 minutes pour 120 couverts.

### Outils et contrôles rapides :

Utilise une fiche technique par plat, une balance de précision, et un tableau de suivi des allergènes en cuisine. Ces outils te permettent de gagner du temps et d'assurer la traçabilité des préparations.

Checklist terrain	Action
Fiches techniques à jour	Valider grammages et coûts avant service
Signalétique allergènes	Mettre affiche visible au service
Portions mesurées	Utiliser doseurs et balance
Alternatives proposées	Prévoir 1 option végétarienne minimum
Contrôle qualité post-service	Noter retours clients et ajuster

### Erreurs fréquentes et conseils :

Ne pas lister les allergènes, surestimer les portions et négliger les fiches techniques sont des erreurs classiques. Anticipe les quantités, teste les recettes et demande des retours clients chaque semaine.

### Exemple d'application rapide :

Lors d'un brunch test, j'ai réduit la quantité de beurre par portion de 15 g à 8 g, la texture est restée bonne et le coût matière a baissé de 8% sur 60 couverts.

## i Ce qu'il faut retenir

Pour assurer un **équilibre alimentaire** en restauration, adapte les apports à l'âge, l'activité et la santé, et combine correctement les groupes (glucides, protéines, lipides, vitamines, minéraux, eau). Garde en tête les repères : **5 fruits et légumes** par jour et environ 1,5 L d'eau.

- Construis un menu : entrée/crudité, plat (protéines + féculents), dessert fruitier ou laitier.
- Contrôle les **portions et coûts** avec des grammages repères (ex. 120 g protéines, 150 g féculents, 200 g légumes cuits).
- Gère les **14 allergènes obligatoires** et propose au moins une option végétarienne.
- Utilise fiches techniques, balance et checklist pour gagner du temps et assurer la traçabilité.

En cas pratique, calcule le coût matière cible, standardise tes fiches et ajuste les portions pour limiter gaspillage et erreurs. En service, la rigueur sur allergènes, cuisson et grammages améliore la qualité et la satisfaction client.

## Chapitre 4 : Bonnes pratiques qualité

### 1. Maîtriser l'hygiène et la traçabilité :

#### Principes clés :

Tu dois garantir la salubrité des produits, la maîtrise des températures et la traçabilité des lots pour protéger le client et l'équipe. Ces pratiques réduisent les risques de non-conformité et d'intoxication alimentaire.

#### Procédures simples à suivre :

- Respecter les règles de nettoyage et désinfection quotidiennes.
- Appliquer la rotation FIFO pour les produits périssables.
- Contrôler et noter les températures au minimum 2 fois par jour.

#### Indicateurs et enregistrement :

Garde un registre clair des températures, des réceptions et des actions correctives, conservé pendant au moins 3 ans lorsque c'est nécessaire pour la traçabilité. Un tableau simple suffit pour suivre 5 à 10 références critiques.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Dans une petite cuisine, l'équipe a mis en place un livret traçabilité et un relevé température matin et soir, réduisant les non-conformités de 6% à 1% en 3 mois. Livrable attendu, une fiche traçabilité remplie quotidiennement.

Élément	Fréquence	Action si non conforme
Température chambre froide	2 fois par jour	Alerter responsable et mettre en quarantaine
Hygiène des mains	Avant chaque service	Formation rapide et sanction progressive
Gestion allergènes	À chaque préparation	Isoler produit et réétiqueter
Nettoyage sols et plans	Fin de service	Relancer planning nettoyage

### 2. Organiser le contrôle qualité au service :

#### Rôles et responsabilités :

Définis qui contrôle quoi avant le service, qui signe les relevés et qui prend les décisions. Par exemple, 1 responsable par service, 1 remplaçant formé, pour éviter les zones d'ombre.

#### Procédures de contrôle en salle :

- Vérifier la présentation et la température des plats 15 à 30 minutes avant le service.
- Faire une dégustation à l'aveugle 1 fois par semaine sur 5 plats aléatoires.
- Noter les retours clients et classer par gravité.

### **Cas concret mini projet :**

Contexte, restaurant de 80 couverts qui recevait 10 retours clients par semaine sur plats chauds. Étapes, formation de 2 heures de l'équipe, checklists de contrôle et tests pendant 8 semaines. Résultat, retours réduits de 10 à 4 par semaine, soit -60%.

Livrable attendu, un rapport d'action d'une page et un tableau Excel listant 80 contrôles réalisés chaque semaine.

### **Astuce organisation :**

Planifie 10 minutes avant chaque service pour un point qualité rapide, cela évite souvent 1 à 2 problèmes pendant le service.

## **3. Améliorer en continu et prendre en compte les retours clients :**

### **Collecte des retours :**

Recueille les avis via fiches papier, questionnaire en ligne ou bouche à oreille. Vise un taux de réponse d'au moins 10% sur les questionnaires pour avoir des données exploitables.

### **Analyse et actions correctives :**

Utilise une méthode simple, identifier la cause, proposer 1 action, mettre en place sous 7 jours et vérifier l'efficacité au bout de 30 jours. Note les responsables et les délais.

### **Mesurer l'impact :**

Choisis 3 indicateurs, par exemple taux de non-conformité, temps moyen de traitement d'une anomalie et note de satisfaction sur 5. Suis ces indicateurs toutes les 2 semaines pour ajuster rapidement.

### **Exemple d'analyse d'un avis client :**

Un client se plaint d'un plat trop salé. Action, tester recette en variant le sel, formation de 30 minutes, et contrôle lors de 10 services. Résultat, note de satisfaction remonte de 3,2 à 4,1 en 1 mois.

Tâche	Fréquence	Responsable
Vérifier températures critiques	2 fois par jour	Chef de partie
Contrôler étiquetage et DLC	À la réception	Commis
Former l'équipe sur un point qualité	1 fois par mois	Responsable qualité
Mettre à jour fiches fournisseurs	Chaque trimestre	Responsable achats

## Ce qu'il faut retenir

Tu sécurises la production en maîtrisant **hygiène et traçabilité** : températures, lots, allergènes, et registres simples (conservés jusqu'à 3 ans si nécessaire).

- Applique nettoyage-désinfection, **rotation FIFO** et relève les températures 2 fois par jour avec action immédiate si non conforme.
- Clarifie les rôles : un responsable par service, un remplaçant, et un **contrôle avant service** (présentation, température, retours clients).
- Améliore en continu : collecte d'avis, cause + 1 action sous 7 jours, vérification à 30 jours, suivi de 3 indicateurs.

Planifie 10 minutes de point qualité avant chaque service pour éviter les écarts. Avec des checklists et des **actions correctives rapides**, tu réduis durablement les non-conformités et les plaintes.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.