

Annexe**Programme d'économie et gestion hôtelière de la classe de seconde – série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration**

La série technologique hôtellerie-restauration présente des particularités liées aux secteurs d'activités dont elle dépend. À ce titre, elle se compose d'enseignements généraux visant à assurer à tous les élèves une culture générale en phase avec les objectifs du lycée et d'un enseignement technologique polyvalent qui la distinguent de la voie professionnelle.

La série technologique hôtellerie-restauration déploie sa spécificité progressivement au cours des trois années de formation. En classe de seconde, les élèves découvrent le secteur de l'hôtellerie et de la restauration dans sa diversité. Ils en appréhendent les problématiques à partir d'outils de repérage de l'environnement des organisations hôtelières, sans pour autant compromettre la réversibilité éventuelle de leur parcours. C'est en classe de première puis terminale que les enseignements spécifiques sont approfondis et qu'ils apportent toute la dimension scientifique nécessaire à la formation des élèves et à leur poursuite d'études, notamment au sein des BTS du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

Un enseignement intégré

L'enseignement d'économie et gestion hôtelière propose une vision intégrée des différents champs disciplinaires que sont l'économie, le droit et les sciences de gestion. Ce choix traduit la volonté de mettre l'accent sur la compréhension de ce qu'est une entreprise du secteur de l'hôtellerie-restauration dans toutes ses dimensions et de donner ainsi du sens aux apprentissages.

L'enseignement est conçu pour permettre à l'élève de se construire progressivement une représentation de la réalité des entreprises d'hôtellerie-restauration, de la découverte de leur diversité à l'étude des outils de pilotage et d'optimisation de leur activité.

Décrit sous forme de thèmes, de questions, de capacités, de notions et illustré par des précisions concernant sa mise en œuvre, ce programme est conçu pour faciliter l'expression de liens explicites entre les différents enseignements. Il doit permettre de traiter certains thèmes en interdisciplinarité et, par là-même, contribuer à une meilleure compréhension par les élèves des objets d'étude, en favorisant des approches variées et complémentaires.

En prise directe avec les réalités du secteur hôtelier, les questions servent de points d'appui à la mise en œuvre de l'enseignement et doivent aussi permettre d'évaluer les acquis des élèves.

Le programme d'économie et gestion hôtelière est organisé autour de trois thèmes :

- thème 1 : L'entreprise hôtelière et ses partenaires (environ 40 % du temps) ;
- thème 2 : L'entreprise hôtelière et son environnement commercial (environ 40 % du temps) ;
- thème 3 : L'entreprise hôtelière et ses ressources humaines (environ 20 % du temps).

Cette architecture est l'expression de la prise en compte des enjeux que recouvrent les activités d'hôtellerie et de tourisme pour l'économie française. Ces derniers commandent que l'on s'attache à appréhender la diversité des entreprises du secteur, à en repérer les principales dimensions, notamment commerciales et humaines, et à comprendre comment les entreprises s'insèrent dans un réseau de partenaires en tant qu'acteurs de l'économie.

L'entreprise hôtelière au centre de la découverte en seconde

Le programme de la classe de seconde est centré sur la découverte de l'entreprise hôtelière⁽¹⁾. La très grande diversité des entreprises du secteur constitue un fait objectif que les élèves doivent appréhender. Le programme conduit également l'élève à comprendre que l'entreprise hôtelière se trouve au centre d'un réseau constitué de nombreux partenaires distincts, avec lesquels elle entretient des relations régulières, et dont certains sont parties prenantes de son fonctionnement quotidien. L'approche par les parties prenantes, intégrant les préoccupations d'ordre économique, financier, social, environnemental et éthique des organisations, inscrit l'entreprise hôtelière au cœur de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

L'enseignement d'économie et gestion hôtelière est concret, il prend appui sur l'exploitation pédagogique d'observations en entreprise, de supports variés, de jeux sérieux et d'outils numériques. Il s'appuie également sur le fonctionnement de l'hôtel et/ou du restaurant d'application de l'établissement scolaire.

Un enseignement support des deux autres domaines technologiques

L'enseignement d'économie et gestion hôtelière, éclairant le fonctionnement global d'une entreprise hôtelière, constitue le pivot des deux autres enseignements technologiques que sont les sciences et technologies du service et les sciences et technologies culinaires. Il permet à l'élève de comprendre que les processus métiers que sont le

service et la cuisine dans les entreprises hôtelières trouvent leur périmètre d'action dans un cadre plus large, défini par l'économie et la gestion. À ce titre, cet enseignement joue un rôle central et fédérateur des deux autres domaines technologiques.

Un enseignement progressif qui prépare la poursuite d'études supérieures

À l'issue de la classe de seconde, l'élève est en capacité :

- de repérer la diversité des entreprises hôtelières ;
- de les qualifier ;
- d'identifier leur environnement ;
- de reconnaître leurs principaux partenaires et les liens qui les unissent.

La classe de seconde est la première étape d'un parcours de trois années dont la polyvalence, à laquelle contribue l'enseignement d'économie et gestion hôtelière, doit offrir l'opportunité à l'élève de réaliser un choix éclairé de poursuite d'études. Cette finalité du parcours technologique le distingue de la voie professionnelle et permet à l'élève d'envisager une poursuite d'études au sein des BTS du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Elle doit aussi préparer les élèves à des poursuites d'études universitaires de niveaux supérieurs (management, gestion hôtelière et touristique).

(1) L'expression « entreprise hôtelière » désigne ici toutes les entreprises ayant des activités d'hôtellerie et de restauration.

Thème 1: L'entreprise hôtelière et ses partenaires (environ 40 % du temps)			
Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement	Mise en œuvre
Quelles sont les entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ?	<p>Identifier un ou plusieurs critères de classification</p> <p>Repérer les caractéristiques des entreprises du secteur hôtellerie - restauration</p> <p>Distinguer personne physique et personne morale</p>	<p>Très petites entreprises (TPE), petites et moyennes entreprises (PME), grandes entreprises (GE)</p> <p>Entreprise privée/publique</p> <p>Entreprise indépendante/chaîne</p> <p>Entreprise nationale/internationale</p> <p>Entreprise industrielle/commerciale</p> <p>Personnalité juridique</p> <p>Entreprise individuelle/société</p>	<p>Le secteur de l'hôtellerie-restauration, sous son apparente homogénéité, recouvre des acteurs variés aux caractéristiques multiples.</p> <p>À partir d'observations, de situations réelles d'entreprises, de statistiques, de jeux sérieux..., il s'agira d'appréhender la diversité des entreprises du secteur et leurs points communs.</p> <p>⇒ Cette question sera traitée en complémentarité avec le programme de STS.</p>
Quelles sont les différentes parties prenantes de l'entreprise hôtelière ?	<p>Identifier et classer les partenaires de l'entreprise</p>	<p>Parties prenantes</p> <p>Parties prenantes internes/externes</p>	<p>L'entreprise est envisagée comme une entité qui noue des liens avec les parties prenantes. Ainsi, les préoccupations financières sont essentielles. L'entreprise s'inscrit aussi dans une dimension sociétale.</p>

	Décrire les relations des parties prenantes avec l'entreprise		<p>À partir d'observations, de situations réelles d'entreprises du secteur hôtellerie restauration, de jeux sérieux..., il s'agira :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de montrer la diversité des relations entre l'entreprise et les parties prenantes (clients, salariés, fournisseurs, associés, dirigeants, concurrents, État, banques, associations, syndicats...); - d'identifier les intérêts de l'entreprise et ceux des parties prenantes ; - de proposer une classification simple des parties prenantes.
Comment l'entreprise se procure-t-elle ses ressources financières ?	Identifier les principaux modes de financement de l'entreprise	<p>Ressources internes / externes</p> <p>Emprunt bancaire</p> <p>Apports en capital</p> <p>Intérêts, dividendes</p>	<p>Une entreprise ne peut exister que si elle dispose de ressources financières adaptées à son activité. Ces moyens doivent être financés par les apporteurs de capitaux (associés/actionnaires) et les prêteurs.</p> <p>À partir, par exemple, de rencontres avec des créateurs d'entreprises, des banquiers..., il s'agira d'identifier les partenaires financiers auprès desquels l'entreprise hôtelière peut financer son activité, sa création et sa croissance.</p> <p><i>⇒ Cette question sera traitée en complémentarité avec le programme de mathématiques.</i></p>
Comment l'entreprise hôtelière crée-t-elle de la valeur ?	<p>Identifier les facteurs de production de l'entreprise hôtelière</p> <p>Expliquer la création de valeur ajoutée</p> <p>Repérer la contribution de chacune des parties prenantes à la création de valeur</p>	<p>Facteurs de production</p> <p>Coûts</p> <p>Chiffre d'affaires</p> <p>Valeur ajoutée</p> <p>Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)</p>	<p>L'entreprise mobilise des facteurs (ressources) et les combine pour assurer une production, permettant en retour une rémunération pour chacun d'entre eux.</p> <p>À partir d'exemples concrets, de documents vidéo, d'interventions diverses..., il s'agira d'appréhender le rôle économique de l'entreprise et sa responsabilité sociale et environnementale.</p> <p>Il s'agira également d'étudier comment chacune des parties prenantes contribue à la création de valeur de l'entreprise hôtelière.</p> <p><i>⇒ Cette question sera traitée en complémentarité avec le programme de sciences.</i></p>

Thème 2 : L'entreprise hôtelière et son environnement commercial (environ 40 % du temps)

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement	Mise en œuvre
<p>Quels sont les marchés sur lesquels intervient l'entreprise hôtelière ?</p>	<p>Repérer les marchés de l'entreprise hôtelière</p> <p>Décrire le fonctionnement d'un marché</p> <p>Expliquer le caractère concurrentiel des marchés de l'hôtellerie restauration</p>	<p>Marché</p> <p>Marchés amont (les fournisseurs) et aval (les clients)</p> <p>Offre, demande, prix</p> <p>Structure de marché : concurrence, monopole, oligopole</p>	<p>Le marché est la confrontation d'une offre et d'une demande qui détermine un prix ; c'est aussi un volume d'affaires.</p> <p>À partir de schémas simples, d'exemples concrets de marchés amont et aval, il s'agira de cerner la notion de marché d'un point de vue économique et de caractériser sa structure.</p> <p>⇔ Cette question sera traitée en complémentarité avec le programme de mathématiques.</p>
<p>Comment l'entreprise hôtelière s'approvisionne-t-elle ?</p>	<p>Repérer la nature des achats d'une entreprise hôtelière</p> <p>Distinguer les critères de choix des fournisseurs</p> <p>Repérer les documents en usage dans la relation fournisseur</p>	<p>Marchandises, matières premières, autres approvisionnements</p> <p>Prix d'achat, coût d'achat</p> <p>Image</p> <p>Délais</p> <p>Qualité</p> <p>Documents commerciaux</p> <p>TVA</p>	<p>Les approvisionnements contribuent directement à la performance de l'entreprise, particulièrement en hôtellerie-restauration, secteur dans lequel ils constituent un coût important.</p> <p>À partir d'observations, de contextes variés et réels, par exemple de l'économat de l'établissement, il s'agira de prendre en compte la diversité des achats et l'importance du choix du fournisseur.</p> <p>À partir de documents réels, notamment sur supports numériques, il s'agira de montrer que les relations avec les fournisseurs nécessitent l'usage de documents commerciaux souvent dématérialisés.</p> <p>⇔ Cette question sera traitée en complémentarité avec les programmes de mathématiques, de STS et de STC.</p>
<p>À quelle demande l'entreprise hôtelière répond-elle ?</p>	<p>Identifier les besoins du consommateur</p> <p>Distinguer les différents types de consommateurs</p> <p>Quantifier l'activité d'une entreprise hôtelière</p> <p>Repérer les évolutions de la</p>	<p>Besoin, motivations, freins</p> <p>Comportement</p> <p>Client, usager, convive</p> <p>Indicateurs commerciaux : chiffre d'affaires, prix moyen, taux d'occupation, taux de fréquentation</p> <p>Système d'Information</p> <p>mercatique</p>	<p>La connaissance du comportement du consommateur est essentielle à la pérennité de l'entreprise.</p> <p>À partir de l'observation de situations réelles d'entreprises hôtelières, de situations concrètes de consommation et/ou d'achat, d'exemples concrets (vidéo, films..), de rencontres avec des professionnels, de documentation spécialisée, il s'agira de repérer la diversité et la relativité des besoins, d'utiliser des indicateurs commerciaux simples et de percevoir la nécessité d'une veille permanente de</p>

	demande dans le secteur		l'évolution des comportements de consommation. <i>⇔ Cette question sera traitée en complémentarité avec les programmes de STS et de mathématiques.</i>
Comment repérer les concurrents d'une entreprise hôtelière ?	<p>Décrire une offre commerciale en hôtellerie-restauration</p> <p>Identifier les concurrents sur une zone délimitée</p> <p>Comparer des offres commerciales concurrentes</p>	<p>Offre commerciale : produit, prix, services associés</p> <p>Zone de chalandise</p> <p>Concurrence directe / concurrence indirecte</p>	<p>La plupart des marchés de la restauration et de l'hôtellerie sont des marchés hyperconcurrentiels.</p> <p>À partir de l'observation d'une zone géographique particulière, il s'agira, en prenant appui sur une offre commerciale, d'apprécier l'existence d'une concurrence et de la qualifier.</p> <p><i>⇔ Cette question sera traitée en complémentarité avec les programmes de mathématiques et de STS.</i></p>
Quels sont les liens entre l'entreprise hôtelière et les acteurs du tourisme ?	<p>Définir un produit touristique</p> <p>Illustrer l'intégration d'une prestation hôtelière dans un produit touristique</p> <p>Identifier les acteurs institutionnels locaux du tourisme et leur rôle</p>	<p>Produit touristique</p> <p>Touriste et tourisme</p> <p>Acteurs institutionnels locaux du tourisme</p>	<p>L'industrie touristique et l'industrie hôtelière sont étroitement imbriquées dans de nombreux marchés.</p> <p>À partir de l'observation d'une zone touristique définie, en prenant appui, par exemple, sur des statistiques ou des interventions d'acteurs du tourisme, il s'agira d'apprécier la complémentarité du tourisme et de l'hôtellerie.</p>

Thème 3 : L'entreprise hôtelière et ses ressources humaines (environ 20 % du temps)

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement	Mise en œuvre
<p>Quelle place pour l'individu dans l'entreprise hôtelière ?</p>	<p>Identifier les principales caractéristiques de l'emploi en hôtellerie-restauration</p> <p>Décrire l'importance du facteur humain dans l'entreprise hôtelière</p>	<p>Travail en équipe Relations hiérarchiques Spécialisation / polyvalence Saisonnalité Mobilité</p> <p>Compétence Recrutement Rémunération</p>	<p>Le facteur humain, coût principal en hôtellerie-restauration et source de compétitivité pour l'entreprise, occupe une place centrale dans l'entreprise hôtelière.</p> <p>À partir de statistiques issues de la profession, d'observations réelles, d'interviews..., il s'agit de montrer comment l'individu, par son activité de travail, dans des conditions singulières d'exercice, produit de la valeur et constitue ainsi une ressource pour l'organisation, qu'il faut rétribuer.</p> <p>⇔ Cette question sera traitée en complémentarité avec les programmes de STS et STC.</p>
<p>Quel cadre juridique pour la relation salariale ?</p>	<p>Caractériser le contrat de travail</p> <p>Identifier les principaux droits et obligations du salarié et de l'employeur et repérer leur origine</p> <p>Distinguer différents contrats de travail</p>	<p>Contrat de travail Éléments constitutifs du contrat de travail</p> <p>Droits et obligations du salarié et de l'employeur</p> <p>Principales sources du droit du travail</p> <p>Types de contrats de travail en vigueur dans le secteur</p>	<p>La relation salariale se concrétise par la conclusion d'un contrat, source de droits et d'obligations pour les parties.</p> <p>À partir, par exemple, de contrats de travail collectés dans les entreprises du secteur et/ou d'une documentation juridique, il s'agira de montrer l'existence d'un cadre juridique de la relation salariale, l'importance des sources conventionnelles (conventions et accords collectifs, contrats de travail) et les principaux types de contrat de travail (CDI, CDD, contrat saisonnier, contrat d'extra).</p>