

*Hôtellerie,
restauration,
animations*

1ère PARTIE

Hôtellerie

Avec près de 28 000 établissements, l'industrie hôtelière est le quatrième employeur privé de France. Depuis plusieurs années, ce secteur est en pleine mutation: les grandes chaînes hôtelières représentent 15 % des hôtels en France. Et nombre d'entre eux proposent toujours plus de services et d'animations, et autant d'emplois.

Document 1 : 3 questions à Carol Latil, chargée de projet emploi du secteur hôtellerie et restauration à Pôle emploi.

Quels sont les principaux changements en cours en matière d'emploi dans ce secteur ?

Devant la pénurie, beaucoup d'entreprises baissent leurs exigences à l'embauche. Du coup, dès que l'on montre sa motivation et son envie de travailler, on augmente ses chances d'être embauché même sans diplôme. On assiste aussi à une transformation des postes, puisqu'il est demandé de plus en plus de polyvalence aux salariés, qui doivent être capables de faire à la fois de l'accueil, du service.

Quels sont les profils les plus demandés par les employeurs ?

On cherche surtout des détenteurs de CAP/BEP. En hôtellerie, on peut aussi postuler sans diplôme à des postes comme ceux de femme de chambre. Toutefois, pour espérer travailler dans un établissement de grand standing, une formation minimum est préférable. Enfin, les bacs technologiques et les BTS sont très prisés pour les postes de réceptionniste par exemple.

Que dire à nos lecteurs pour les convaincre de se lancer ?

Les périodes de chômage dans le secteur sont très courtes, et il est facile d'obtenir un poste fixe dès lors que l'on fait preuve de motivation. En outre, les possibilités d'évolution sont assez importantes. Et les grands groupes commencent à développer de vraies politiques de relations humaines, pour proposer à leurs salariés des plans de carrière afin de les fidéliser

Travail n°1

Affirmations	Vrai	Faux
Pour travailler dans le secteur de l'hôtellerie, il est préférable d'avoir un CAP/BEP		
Il est obligatoire d'avoir un CAP ou un BEP pour être embauché dans le secteur de l'hôtellerie		
Avoir un CAP ou BEP permet de trouver du travail dans des établissements de luxe		
Les réceptionnistes sont souvent recrutés sur la base d'un Bac techno ou BTS		
On peut être embauché sans diplôme si on montre son envie de travailler		
Quand vous êtes embauché, vous devez vous attendre à faire à la fois du service en salle, de la réception, de l'entretien.		
Le chômage existe très peu dans l'hôtellerie. Il y a toujours du travail pour celui qui veut travailler.		
Quand vous êtes embauché par un groupe hôtelier, vous pouvez facilement évoluer		



Travail n°2 : Complétez le texte suivant :

Sans _____ on peut travailler dans le secteur de l'hôtellerie mais il est préférable d'avoir _____. Avoir ce type de diplôme permet de trouver du travail dans _____. Quand vous êtes embauché(e), vous devez être _____ c'est-à-dire vous attendre à faire à la fois du service en salle, de la réception, de l'entretien, etc. Dans le secteur de l'hôtellerie, les périodes de chômage sont _____, il faut avant tout montrer _____, c'est à dire ses _____.

Travail n°3 :

Lisez les 3 documents suivants pour réaliser les travaux suivants

Document 1 : Chargé de clientèle / chargé événementiel

« Le gros de mon travail consiste à organiser des événements pour mes clients, particuliers ou professionnels. » Colloques, conférences, petits déjeuners-réunions, banquets, soirées casinos, Michael se charge des réservations, contacte les traiteurs, met au point la déco et accompagne les convives à chaque moment clé de leur journée. Autant dire qu'il faut un bon sens de l'organisation, et savoir rester zen en cas de crise : « Récemment, on m'a demandé à 9 heures d'organiser une réunion pour 15 personnes, qui devait démarrer à 9 h 30 ! J'ai aussi été chargé un après-midi d'organiser une soirée lounge pour un gros groupe le soir même. Il a fallu trouver la déco, la musique, les meubles, composer le menu et les cocktails ! C'est ce genre de challenge qui me plaît dans ce métier. »

Comment ? Un BAC pro ARCU (accueil, relation, clientèle) est sans doute le 1er diplôme nécessaire. Un BTS MUC (management des unités commerciales) peut convenir, mais on peut aussi y accéder avec un BTS tourisme.

Combien ? pour débiter, 1300 à 1700 € bruts par mois, 2000 € après 3 ou 4 ans.

Plus d'infos : www.desmetiersavivre.com

Document 2 : Réceptionniste

Derrière son comptoir et parfois en grande tenue, le réceptionniste est le visage de l'hôtel qui l'emploie. C'est le cas de Mélanie, « Je suis un peu l'ange gardien de nos clients » sourit-elle. Elle assure leur accueil et règle avec eux leur départ, mais elle est aussi là pour résoudre le moindre problème : « Réserver un taxi ou une table de restaurant, aider à retrouver un bagage perdu en appelant l'aéroport ou la gare, c'est aussi cela notre métier. » Sens du service et grande disponibilité sont les principales qualités du réceptionniste. « Mais il faut aussi maîtriser une ou deux langues étrangères si on veut travailler dans des établissements internationaux » souligne Mélanie, qui a beaucoup de clients anglais. 24h sur 24, il faut être prêt à répondre à la moindre sollicitation. Pas trop dur de se voir toute sa vie derrière un comptoir ? « Non, car on a la possibilité de devenir chef de réception et d'encadrer une équipe, d'être en contact avec les tour-operators. C'est très loin d'être monotone et figé ! ».

Comment ? Les grands hôtels recrutent en priorité des titulaires du bac pro ARCU, bac techno et du BTS responsable d'hébergement. Les autres recrutent au niveau CAP service de l'hôtellerie.

Combien ? Le salaire de base est le SMIC, mais les pourboires peuvent améliorer ce revenu.

Plus d'infos : www.desmetiersavivre.com

Document 3 : Femme de chambre

« Il faut vraiment avoir l'œil partout pour bien exercer ce métier » explique Laure, 28 ans. Un sacré sens du détail, mais aussi de la rapidité : «Je passe en moyenne 15 minutes par chambre». Cette experte de l'ordre traque ainsi la poussière et le linge sale dans plus de 13 chambres par jour. Un rythme soutenu qui fait de ce job une activité très physique : «Bouger tout le temps, cela me plaît, et le contact avec les clients est très agréable. On leur rend des petits services et la clientèle est respectueuse de mon travail. C'est important pour moi.» Quand vient l'été, Laure briefe les saisonniers et gère souvent leurs plannings. «Je leur donne mes petits trucs et contrôle leur travail.» Une fonction de gouvernante qu'elle se voit bien exercer plus tard : «Cela me plairait d'évoluer dans ce sens, avec plus de responsabilités.»

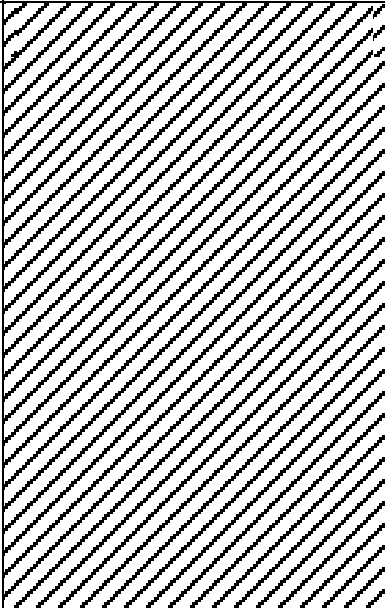
Comment ? Souvent, ce métier s'apprend "sur le tas". Toutefois, un CAP service hôtelier (ou CAP employé technique de collectivités ou le CAP maintenance et hygiène des locaux) est apprécié des employeurs.

Combien ? Généralement, une femme de chambre est rémunérée au SMIC.

Plus d'infos : www.aggh.net

- 1) Notez sur la 1ère ligne du tableau les trois métiers relatifs à l'accueil en hôtellerie.
- 2) Complétez le tableau pour chacun des métiers avec : les différents tâches, les qualités liées à la fonction, les évolutions, les diplômes, les salaires.

Métiers			
les différents tâches			
Les qualités			

Suite			
Métiers			
Les évolutions			
Les diplômes (ordre croissant)			
Les salaires			

Travail n°5

- 1) Découpez chacun des rectangle
- 2) Reconstituez les phrases de façon cohérente
- 3) Pour vous aider, vous collez les rectangles découpés sur le document n°4 qui vous donne la structure des différentes phrases

mais un CAP BEP est préférable.	sont difficiles,	On n'a pas besoin de diplôme. VRAI et FAUX
On y est mal payé. VRAI et FAUX.	dans des lieux, fonctions et pays différents.	surtout dans les grands groupes,
et le rythme n'est pas toujours facile quand on sort de l'école.	Les horaires	On se fait exploiter dans ce secteur ! FAUX
Les salaires des débutants sont souvent bas,	Il faut savoir être mobile.	L'évolution est liée aux expériences
ou créer son entreprise.	il faut souvent commencer tôt le matin	Évidemment, il ne faut pas compter ses heures,
mais, avec l'expérience, on peut très bien gagner sa vie.	C'est un secteur dans lequel on peut évoluer très vite,	On ne peut pas y faire une grande carrière ! FAUX.
Avec le temps, les pros ont la possibilité d'aménager leurs horaires.	ou finir tard le soir, même le week-end.	On peut commencer sans qualification à certains postes,

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

2ème PARTIE

Restauration



Travail n°1 : en vous aidant des images, citez tous les métiers du secteur de la restauration que vous connaissez.



Les Français mangent de plus en plus souvent hors de chez eux. Près de 30 % du budget alimentaire est consacré aux repas hors foyer, contre 11 % il y a 30 ans. Conséquence : le nombre d'établissements a explosé (120 000 entreprises aujourd'hui), surtout en restauration rapide. Côté recrutement, on a surtout besoin de serveurs et de cuisiniers détenteurs de CAP/BEP et de BAC professionnel. Et avec l'envie de manger plus vite, plus sain et différent, la profession devient réactive et inventive pour attirer toujours plus de clients.

Travail n°2 : Réalisez sur la page suivante, une représentation graphique sous forme de camemberts pour illustrer la part du budget alimentaire consacrée aux repas pris en dehors du foyer.

Part du budget alimentaire consacré aux repas hors foyer il y a 30 ans	Part du budget alimentaire consacré aux repas hors foyer actuellement

Travail n°3 : Lisez les trois documents suivants

Document 1 : cuisinier en restauration collective

«Contrairement à ce que tout le monde pense, on peut aussi faire de la qualité en collectivités ! Mes menus sont assez loin de ceux des «cantines traditionnelles » explique Nicolas, second dans un centre de vacances. Un exemple ? «Nous avons récemment servi du homard et de la noix de veau à plus de 200 convives !» Un challenge, quand on sait que le service s'effectue à l'assiette, alors que Nicolas et son équipe n'étaient que trois en cuisine. Au rythme de trois services par jour (petit-déjeuner, déjeuner et dîner), ça ne chôme pas ! Avec quand même une coupure de 13h30 à 18h chaque jour. «C'est le respect des normes d'hygiène qui nous prend le plus de temps. Avec le suivi de toute la gestion (commandes, conception des menus et plannings), c'est l'une des tâches les plus importantes du cuisinier.» Avant d'obtenir ce poste, bac pro en poche, Nicolas a fait ses armes dans la restauration traditionnelle pendant 5 ans et a enchaîné les saisons. «C'est très formateur, mais au bout d'un moment on a envie d'un poste plus stable, avec des horaires moins contraignants. C'est ce qui m'a conduit ici.» Il ne compte pas s'arrêter là : «Plus tard, j'aimerais m'orienter vers des postes de gestion globale d'une cuisine collective, pour avoir plus de responsabilités et un vrai aspect management.»

Comment ?

Le CAP Cuisine, le BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie dominante production culinaire, le bac pro Restauration et le bac techno Hôtellerie sont autant de diplômes donnant accès aux fourneaux.

Combien ?

1250 à 1400 € bruts par mois pour un commis de cuisine.

En restauration collective, un chef gagne 1240 € au départ, et 1500 s'il est chef gérant.

Plus d'infos : www.snrc.fr

Document 2 : Chef de rang

Rien à voir avec l'armée. Pourtant, pour gérer ses 18 tables, Emmanuel doit s'astreindre à une discipline quasi-militaire ! «Je prends les commandes, dispose les plats et les couverts en fonction des spécialités choisies, apporte les boissons, rédige les additions et les encaisse.» Avec le temps, Emmanuel s'est forgé une mémoire d'éléphant et un sens de l'équilibre hors pair, pour ne rien mélanger ni renverser. «Cela fait 28 ans que je fais ce métier et je ne m'en lasse pas. Chaque jour, je vois des têtes différentes et beaucoup d'affinités se créent avec les habitués. C'est essentiellement ce qui me plaît.» Il a tenté la cuisine mais, le contact client lui manquant, il est revenu en salle. «L'ambiance est très bonne avec toute l'équipe, on se soutient quand on est dans le jus et ça contribue à rendre ce métier toujours aussi intéressant,

même après tant d'années.» Pour autant, tout n'est pas rose, et il faut être prêt à faire des sacrifices : «On travaille de 12h à 15h et de 19h à minuit, ainsi que les week-ends et certains dimanches. Ce n'est pas toujours facile, mais certains avantages sont très intéressants, comme les pourboires qui peuvent représenter jusqu'à 25 % de mon salaire de base.» Et pas besoin d'un abonnement en salle de gym : comme beaucoup de serveurs, Emmanuel possède à 44 ans un physique de jeune homme...

Comment ? Le CAP est recommandé, mais il est toujours possible de débiter et d'apprendre sur le terrain. Le CAP Service en Brasserie-Café donne prioritairement accès à la mention complémentaire Employé barman.

Combien ? Un débutant commence au SMIC, mais peut gagner beaucoup plus grâce aux pourboires.

Plus d'infos : www.desmetiersavivre.com

Document 3 : Directeur de fast-food

«L'avantage dans une grande société comme la mienne est de pouvoir évoluer très vite vers des postes à responsabilité. C'est en partie ce qui m'a fait rester chez Mc Donald's» explique Pierre, 35 ans. Détenteur d'un bac L, il a commencé comme équipier pour se faire un peu d'argent, et s'est très vite senti à l'aise. Depuis, il a gravi les échelons et est devenu directeur de restaurant à 29 ans. «Mes tâches sont précises. Chaque matin, je fais le bilan de la veille, établis le planning de la journée, vérifie que le restaurant est propre et prends le temps de discuter avec le personnel pour déceler d'éventuels problèmes.» Mais pas question pour lui de s'enfermer ensuite dans son bureau ! «À midi, je suis avec mes employés au contact du client ou en cuisine, pour les aider là où ils en ont le plus besoin. C'est important de rester sur le terrain.» Il est aussi chargé de recruter et former les futurs équipiers : «Je dois être pédagogue et patient avec eux, car ce sont souvent de jeunes salariés, pour qui il s'agit d'un travail d'appoint ou d'un petit job... Il faut savoir les motiver ! »

Comment ? En restauration rapide, on peut commencer sans diplôme et l'accès aux postes de direction se fait par la promotion interne, très importante dans ces entreprises.

Combien ? Un directeur de restaurant peut gagner jusqu'à 3300 € bruts par mois au bout de quelques années.

Travail n°4 : A partir des 3 documents précédents **et de votre bon sens**, notez dans la colonne de droite du tableau suivant l'un ou plusieurs des trois métiers (cuisinier en restauration collective – chef de rang – directeur de fast-food) correspondants à la caractéristique citée.

Affirmations	De quel(s) métier(s) s'agit-il ?
A 29 ans on peut être directeur	
Il prend les commandes des clients	
On commence par être « équipier » pour se faire un peu d'argent	
Il rédige les additions et les encaisse.	
Il gère l'équipe des serveurs.	
Il dispose les plats et les couverts en fonction des spécialités choisies.	
Il recrute et forme les futurs équipiers.	
Il est indispensable d'avoir de la mémoire	

Il assure trois préparations et services par jour (petit-déjeuner, déjeuner et dîner),	
Il est en contact avec ses employés, les clients, en cuisine, et en salle.	
Le respect des normes d'hygiène prend beaucoup de temps dans ce métier	
Il faut être prêt à travailler de 12 h à 15 h et de 19h à minuit les week-ends et certains dimanches.	
l'une de ses tâches les plus importantes est de gérer les commandes, conception des menus et plannings	
Il faut être prêt à travailler les week-ends et certains dimanches.	
Le CAP Cuisine permet d'accéder à ce métier	
Il apporte les boissons.	
le BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie dominante production culinaire permet d'accéder à ce métier	
Un débutant commence au SMIC, mais peut gagner beaucoup plus grâce aux pourboires.	
le bac techno Hôtellerie permet d'accéder à ce métier	
Le CAP est recommandé, mais il est toujours possible de débiter et d'apprendre sur le terrain.	
On peut commencer sans diplôme et l'accès aux postes de direction se fait par la promotion interne, très importante dans ces entreprises.	
le bac pro Restauration permet d'accéder à ce métier	

Travail n°5 : Choisissez **un** des trois métiers décrits ci-dessus pour compléter la fiche métier suivante (document 4). Allez sur internet pour plus d'infos.

Document 4 : **FICHE METIER**

Nom du métier choisi :

Quelles sont les tâches principales de ce métier ?

Quelles sont les conditions de travail :

- Quels sont les horaires ?

- Où pratique-t-on ce métier (atelier, laboratoire, chantier, ...)

- S'agit-il d'un métier « individuel » ou « en équipe » ?

Quels sont les qualités nécessaires pour exercer ce métier ?

Quels sont les avantages de ce métier ?

Quelles sont les contraintes pour l'exercice de ce métier ?

Quel est le salaire d'un débutant ?

Aujourd'hui, quel(s) diplôme(s) ou formation faut-il avoir pour exercer ce métier ?

Peut-on accéder à ce métier à partir de la 3^{ème} DP ?

Si oui, tracez les parcours possibles sur le document 5 en utilisant des couleurs différentes.

Où peut-on, dans la région, se former à ce métier ? Précisez le(s) établissement(s) (avec l'adresse), et le type de formation

Document 4 : **FICHE METIER**

Nom du métier choisi :

Quelles sont les tâches principales de ce métier ?

Quelles sont les conditions du travail :

- Quels sont les horaires ?

- Où pratique-t-on ce métier (atelier, laboratoire, chantier, ...) ?

- S'agit-il d'un métier « individuel » ou « en équipe » ?

Quels sont les qualités nécessaires pour exercer ce métier ?

Quels sont les avantages de ce métier ?

Quelles sont les contraintes pour l'exercice de ce métier ?

Quel est le salaire d'un débutant ?

Aujourd'hui, quel(s) diplôme(s) ou formation faut-il avoir pour exercer ce métier ?

Peut-on accéder à ce métier à partir de la 3^{ème} DP ?

Si oui, tracez les parcours possibles sur le document 5 en utilisant des couleurs différentes.

Où peut-on, dans la région, se former à ce métier ? Précisez le(s) établissement(s) (avec l'adresse), et le type de formation

Document 4 : **FICHE METIER**

Nom du métier choisi :

Quelles sont les tâches principales de ce métier ?

Quelles sont les conditions du travail :

- Quels sont les horaires ?

- Où pratique-t-on ce métier (atelier, laboratoire, chantier, ...) ?

- S'agit-il d'un métier « individuel » ou « en équipe » ?

Quels sont les qualités nécessaires pour exercer ce métier ?

Quels sont les avantages de ce métier ?

Quelles sont les contraintes pour l'exercice de ce métier ?

Quel est le salaire d'un débutant ?

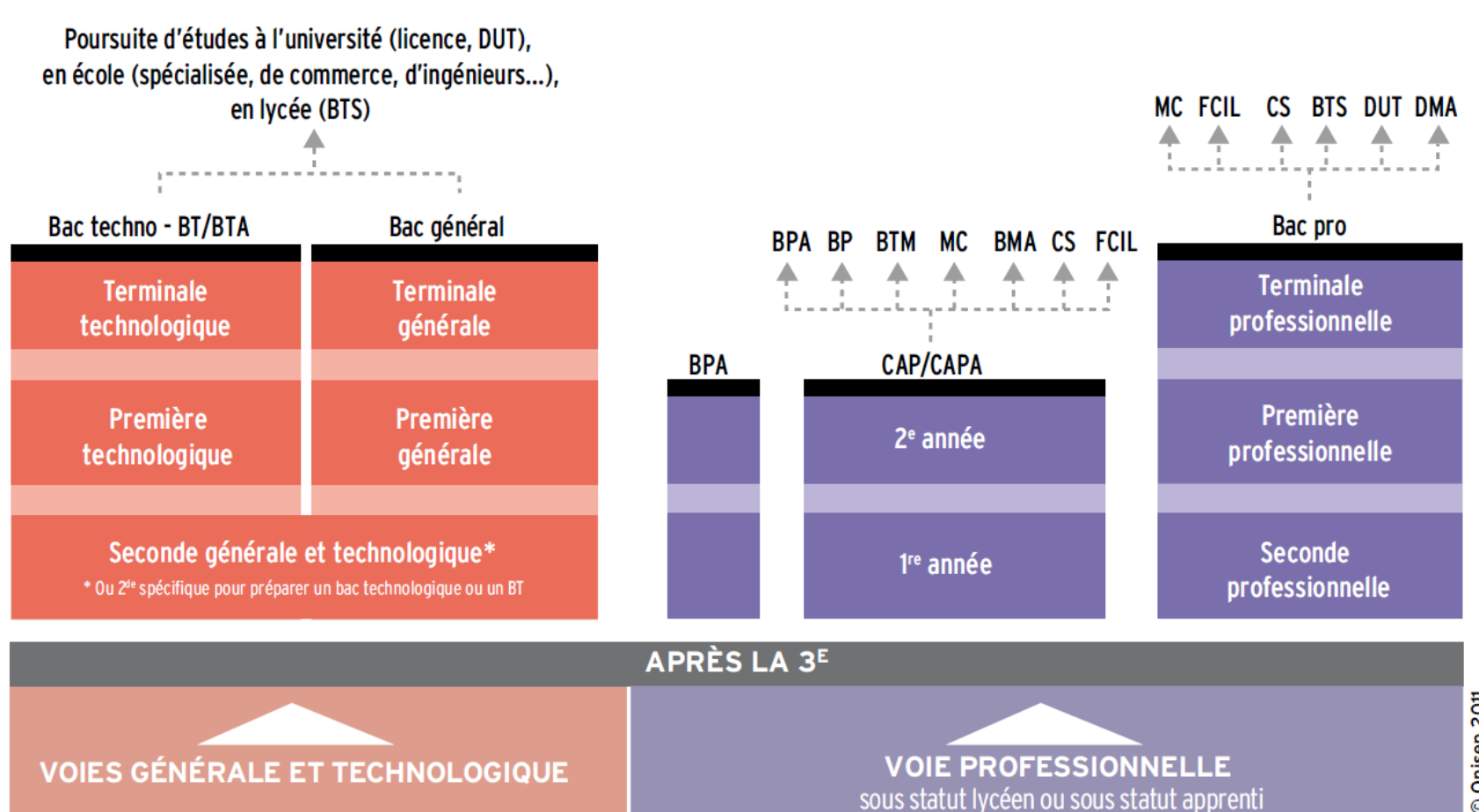
Aujourd'hui, quel(s) diplôme(s) ou formation faut-il avoir pour exercer ce métier ?

Peut-on accéder à ce métier à partir de la 3^{ème} DP ?

Si oui, tracez les parcours possibles sur le document 5 en utilisant des couleurs différentes.

Où peut-on, dans la région, se former à ce métier ? Précisez le(s) établissement(s) (avec l'adresse), et le type de formation

Document 5 : Les poursuites d'études après la 3^{ème}



3ème PARTIE

*animation
détente*

Domaine moins connu, l'activité loisirs et bien-être est particulièrement dynamique. Depuis les années 80, les centres de thalassothérapie se sont multipliés, attirant une clientèle toujours plus nombreuse dans des complexes mêlant pros de l'hôtellerie et spécialistes en soins. Ce n'est pas tout le plus gros boom concerne les casinos, aujourd'hui 200 en France, qui comprennent souvent un restaurant gastronomique. De plus, le secteur est dominé par de grands groupes (Accor Thalassa, Partouche, Barrière) dont la politique moderne de relations humaines permet évolution de carrière et formation continue. et loisirs !

Travail n°1 : Lisez les 4 textes suivants

Monitrice de ski	Croupier
<p>«Je n'ai vraiment pas l'impression d'avoir choisi un métier, mais plutôt d'avoir pu faire de ma passion ma profession» sourit Mylène, monitrice de ski à l'UCPA. «Enfant, j'ai passé toutes mes vacances à la montagne et j'ai toujours eu envie de travailler dans cet environnement.» Aujourd'hui, elle enseigne donc le ski dans un centre de vacances à Valloire, dans les Alpes. «L'amour de son sport ne suffit pas pour être un bon moniteur... Il faut être très pédagogue, savoir expliquer et faire respecter plein de règles de sécurité car la montagne est un milieu dangereux.» Ce job lui permet de rencontrer chaque jour des personnes différentes... Ces moments sympas ne doivent pas faire oublier que ces enseignants travaillent comme des saisonniers, qui doivent trouver une activité annexe l'été (ou l'hiver pour les moniteurs de sports d'été).</p> <p>Comment ? Le Brevet d'État d'Éducateur Sportif comprend 3 degrés dans la plupart des disciplines.</p> <p>Combien ? 1500 à 2300 € bruts par mois, suivant la structure qui emploie.</p> <p>Plus d'infos : www.study.com</p>	<p>Encore assez peu connu, le métier de croupier se développe grâce aux nombreuses et récentes ouvertures de casinos. «Ce métier m'a fascinée dès que j'ai commencé ma formation, un peu par hasard en suivant un ami.» Rita, qui suivait des études de lettres, a donc plongé dans l'univers doré des casinos et s'est tout de suite prise au jeu : «J'aime l'ambiance d'une table de jeu quand la pression monte, que les mises sont importantes. À ce moment, je ne peux pas me permettre de me tromper. Je dois solliciter toutes mes capacités pour animer la partie : concentration, précision, rapidité d'exécution, et tout cela sans perdre le contact avec la clientèle. J'aime cette sensation absolument délicieuse et enivrante de devoir tout contrôler, tout maîtriser, et où tout dépend de moi. Quand la boule tourne, le temps s'arrête, les regards sont suspendus, je suis la maîtresse à bord.» Sensations fortes garanties ! Encore faut-il être prêt à travailler de nuit et avoir envie de s'y engager à vie, car les reconversions sont difficiles. Mais pour peu que l'on soit passionné, des postes de chef de partie, chef de table et de management sont accessibles après quelques années d'expérience. Le plus pour bien mener sa barque : «Se former autant aux tables de jeux qu'aux machines à sous, car l'activité de ces dernières a fortement progressé.» Faites vos jeux !</p> <p>Comment ? Pas de diplôme requis. Il faut envoyer un CV aux casinos qui, si l'on est sélectionné, proposent une formation spécialisée aux futurs salariés.</p> <p>Combien ? 1200 € bruts pour un débutant et 1500 € bruts pour un confirmé.</p> <p>Plus d'infos : www.study.com/formations_metiers/tourisme/croupier_casino.htm</p>

Hydrothérapeute

Derrière ce mot un peu étrange se cache l'une des professions-clé des centres de thalassothérapie. Le job consiste à détendre ou soigner les clients en leur prodiguant des soins à base d'eau et de produits marins. Une profession que Karell a découverte avec le temps. Elle était loin de se douter qu'elle y ferait carrière. « Je suivais des études de gestion en DUT. En marge, j'ai commencé à travailler comme hydrothérapeute pendant les saisons, et petit à petit ça m'a vraiment plu. Cela fait 9 ans maintenant que je n'ai pas quitté le centre... » Hydro massages, modelages, enveloppement d'algues, soins en piscine, Karell maîtrise plus de 25 soins différents appris lors de formations spécialisées. « Je réalise au maximum 20 soins par jour, de 8h30 à 18h30. L'essentiel ici est de prendre son temps, car les clients sont là pour se détendre... Du coup on entend parfois des choses assez intimes qu'ils ne diraient pas à n'importe qui ! C'est cette relation que j'aime le plus dans mon métier. » Comment voit-elle son avenir ? « Plus tard, je m'imagine bien formatrice ou à un poste de management. En tout cas, je resterai dans le secteur, c'est sûr ! »

Comment ? La plupart des formations s'adressent aux titulaires d'un CAP-BEP en soins esthétiques et ne sont pour l'instant pas reconnues par l'État...

Combien ? Une débutante gagne le SMIC, mais son salaire peut atteindre 1800 € bruts par mois après quelques années.

Plus d'infos :

www.ecoledelamer.com/borne/h/43/fiche_metiers.htm

UNE JOURNÉE AVEC LE BARMAN DU GEORGE V : Zoom sur un barman pas tout à fait comme les autres... Johann œuvre dans l'un des plus prestigieux palaces parisiens.

8h30 : Johann prend son service et participe au débriefing avec les autres chefs de service de l'établissement. Objectif ? Se tenir au courant de l'activité de la nuit, des arrivées dans l'hôtel et des demandes particulières de certains clients. Ensuite, il prépare son bar, remonte de sa cave la marchandise nécessaire et se prépare pour l'ouverture. 10h : Ouverture du bar. « C'est l'un des moments-clés de la journée, explique Johann. On accueille les premiers clients, on assure le service et déjà il faut préparer le déjeuner. » Quand il en a le temps, il met au point la future carte du bar, qui change régulièrement. « Comme nous sommes labellisés « Four seasons », nous sommes tenus de renouveler notre carte 4 fois par an au rythme des saisons. » 12h : C'est déjà l'heure du déjeuner, Johann sert ses clients derrière son bar. « Il faut savoir faire preuve de discrétion tout en étant complice avec les clients. Un peu comme si nous suivions un code d'honneur. » 14h : L'activité au bar baisse peu à peu. Dans son bureau où il passe deux heures en moyenne, Johann en profite pour gérer le planning de son équipe de barmen et de commis, et établir la nouvelle carte : « C'est à moi de tout planifier, depuis le contenu de sa carte jusqu'à sa réalisation, en contactant les imprimeurs par exemple. » Le reste de la journée se passe au comptoir, au contact des clients avec lesquels il noue parfois des relations très privilégiées. « Je me souviens avoir servi, il y a longtemps, un jeune homme que j'ai revu faire sa demande en mariage dans mon bar. Depuis, il est devenu un client régulier et revient souvent avec sa femme et ses enfants... Ça fait partie des bons moments de la vie d'un barman. » 22 h : Johann quitte son service et transmet le bilan de la journée à l'équipe de nuit qui s'occupera des clients jusqu'à 3h30 du matin.

Comment ? Certains diplômes facilitent l'accès à la profession, même si le métier s'apprend aussi sur le tas. La MC (mention complémentaire) Employé barman se prépare en un an après différents diplômes : CAP Service en Brasserie-Café, CAP Restaurant, BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie, bac techno Hôtellerie ou encore bac pro Restauration.

Combien ? Du SMIC en début de carrière, le salaire monte à 1700 € bruts en moyenne après quelques années. Dans un établissement de luxe, un chef barman peut gagner jusqu'à 3 750 € par mois.

Plus d'infos : www.desmetiersavivre.com

Travail n°2 : Sans regarder les textes, répondez aux questions suivantes

- 1) Citez 3 noms de groupes de casinos célèbres.

- 2) Expliquez en quelques lignes le travail d'un barman.

- 3) Quelles sont les activités d'une hydrothérapeute ? Quel est son salaire ?

- 4) Il suffit d'être bon skieur pour être moniteur de ski à l'UCPA. Vrai ou faux ? Justifiez votre réponse

Travail n°2 : Complétez le texte avec des noms de métier.

Le père de Bryan a gagné, grâce à son travail, un séjour dans un hôtel luxueux des Alpes. Lorsque qu'ils arrivent à l'hôtel, ils sont accueillis par _____ qui va leur indiquer leur chambre, les prestations offertes : hammam, sauna, casino, etc. Une fois que _____ a rangé, nettoyé la chambre, la famille de Bryan s'y installe. L'heure du repas approchant, Bryan et ses parents descendent au restaurant où _____ les installe et leur propose un apéritif. Il leur propose ensuite la carte des menus élaborée par _____. Après le repas, la famille décide de profiter des prestations de l'hôtel. Pour faire plaisir à leur fils, les parents de Bryan l'inscrivent à un cours de ski, où il sera encadré par _____. Sa mère, qui est fatiguée par son travail, a envie de se détendre et se rend au centre de thalassothérapie où elle va bénéficier de soins en piscine, d'hydro massages. _____ va s'occuper d'elle pendant toute l'après-midi. Pendant ce temps, son père profite du temps en dégustant de bons cocktails imaginés par le _____ en lisant un bon roman policier. Lors de leur première soirée, la famille se rend au casino. Il s'agit d'une soirée spéciale organisée par _____ pour accueillir les nouveaux venus à l'hôtel. Comme ils n'ont jamais joué à la roulette, _____ leur explique les règles du jeu.

Corrigé

1ère PARTIE

Hôtellerie

Avec près de 28 000 établissements, l'industrie hôtelière est le quatrième employeur privé de France. Depuis plusieurs années, ce secteur est en pleine mutation: les grandes chaînes hôtelières représentent 15 % des hôtels en France. Et nombre d'entre eux proposent toujours plus de services et d'animations, et autant d'emplois.

Document 1 : 3 questions à Carol Latil, chargée de projet emploi du secteur hôtellerie et restauration à Pôle emploi.

Quels sont les principaux changements en cours en matière d'emploi dans ce secteur ?

Devant la pénurie, beaucoup d'entreprises baissent leurs exigences à l'embauche. Du coup, dès que l'on montre sa motivation et son envie de travailler, on augmente ses chances d'être embauché même sans diplôme. On assiste aussi à une transformation des postes, puisqu'il est demandé de plus en plus de polyvalence aux salariés, qui doivent être capables de faire à la fois de l'accueil, du service.

Quels sont les profils les plus demandés par les employeurs ?

On cherche surtout des détenteurs de CAP/BEP. En hôtellerie, on peut aussi postuler sans diplôme à des postes comme ceux de femme de chambre. Toutefois, pour espérer travailler dans un établissement de grand standing, une formation minimum est préférable. Enfin, les bacs technologiques et les BTS sont très prisés pour les postes de réceptionniste par exemple.

Que dire à nos lecteurs pour les convaincre de se lancer ?

Les périodes de chômage dans le secteur sont très courtes, et il est facile d'obtenir un poste fixe dès lors que l'on fait preuve de motivation. En outre, les possibilités d'évolution sont assez importantes. Et les grands groupes commencent à développer de vraies politiques de relations humaines, pour proposer à leurs salariés des plans de carrière afin de les fidéliser

Travail n°1

Affirmations	Vrai	Faux
Pour travailler dans le secteur de l'hôtellerie, il est préférable d'avoir un CAP/BEP	X	
Il est obligatoire d'avoir un CAP ou un BEP pour être embauché dans le secteur de l'hôtellerie		X
Avoir un CAP ou BEP permet de trouver du travail dans des établissements de luxe	X	
Les réceptionnistes sont souvent recrutés sur la base d'un Bac techno ou BTS	X	
On peut être embauché sans diplôme si on montre son envie de travailler	X	
Quand vous êtes embauché, vous devez vous attendre à faire à la fois du service en salle, de la réception, de l'entretien.	X	
Le chômage existe très peu dans l'hôtellerie. Il y a toujours du travail pour celui qui veut travailler.	X	
Quand vous êtes embauché par un groupe hôtelier, vous pouvez facilement évoluer	X	



Travail n°2 : Complétez le texte suivant :

Sans aucun diplôme on peut travailler dans le secteur de l'hôtellerie mais il est préférable d'avoir **un CAP/BEP**. Avoir un CAP/BEP permet de trouver du travail dans **des établissements de grand standing (de luxe)**. Quand vous êtes embauché(e), vous devez être **polyvalent** c'est-à-dire vous attendre à faire à la fois du service en salle, de la réception, de l'entretien, etc. Dans le secteur de l'hôtellerie, les périodes de chômage sont **courtes**, il faut avant tout montrer **son envie de travailler**, c'est à dire ses **motivations**

Travail n°3 :

Lisez les 3 documents suivants pour réaliser les travaux suivants

Document 1 : Chargé de clientèle / chargé événementiel

« Le gros de mon travail consiste à organiser des événements pour mes clients, particuliers ou professionnels. » Colloques, conférences, petits déjeuners-réunions, banquets, soirées casinos, Michael se charge des réservations, contacte les traiteurs, met au point la déco et accompagne les convives à chaque moment clé de leur journée. Autant dire qu'il faut un bon sens de l'organisation, et savoir rester zen en cas de crise : « Récemment, on m'a demandé à 9 heures d'organiser une réunion pour 15 personnes, qui devait démarrer à 9 h 30 ! J'ai aussi été chargé un après-midi d'organiser une soirée lounge pour un gros groupe le soir même. Il a fallu trouver la déco, la musique, les meubles, composer le menu et les cocktails ! C'est ce genre de challenge qui me plaît dans ce métier. »

Comment ? Un BAC pro ARCU (accueil, relation, clientèle) est sans doute le 1er diplôme nécessaire. Un BTS MUC (management des unités commerciales) peut convenir, mais on peut aussi y accéder avec un BTS tourisme.

Combien ? pour débiter, 1300 à 1700 € bruts par mois, 2000 € après 3 ou 4 ans.

Plus d'infos : www.desmetiersavivre.com

Document 2 : Réceptionniste

Derrière son comptoir et parfois en grande tenue, le réceptionniste est le visage de l'hôtel qui l'emploie. C'est le cas de Mélanie, « Je suis un peu l'ange gardien de nos clients » sourit-elle. Elle assure leur accueil et règle avec eux leur départ, mais elle est aussi là pour résoudre le moindre problème : « Réserver un taxi ou une table de restaurant, aider à retrouver un bagage perdu en appelant l'aéroport ou la gare, c'est aussi cela notre métier. » Sens du service et grande disponibilité sont les principales qualités du réceptionniste. « Mais il faut aussi maîtriser une ou deux langues étrangères si on veut travailler dans des établissements internationaux » souligne Mélanie, qui a beaucoup de clients anglais. 24h sur 24, il faut être prêt à répondre à la moindre sollicitation. Pas trop dur de se voir toute sa vie derrière un comptoir ? « Non, car on a la possibilité de devenir chef de réception et d'encadrer une équipe, d'être en contact avec les tour-operators. C'est très loin d'être monotone et figé ! »

Comment ? Les grands hôtels recrutent en priorité des titulaires du bac pro ARCU, bac techno et du BTS responsable d'hébergement. Les autres recrutent au niveau CAP service de l'hôtellerie.

Combien ? Le salaire de base est le SMIC, mais les pourboires peuvent améliorer ce revenu.

Plus d'infos : www.desmetiersavivre.com

Document 3 : Femme de chambre

« Il faut vraiment avoir l'œil partout pour bien exercer ce métier » explique Laure, 28 ans. Un sacré sens du détail, mais aussi de la rapidité : «Je passe en moyenne 15 minutes par chambre». Cette experte de l'ordre traque ainsi la poussière et le linge sale dans plus de 13 chambres par jour. Un rythme soutenu qui fait de ce job une activité très physique : «Bouger tout le temps, cela me plaît, et le contact avec les clients est très agréable. On leur rend des petits services et la clientèle est respectueuse de mon travail. C'est important pour moi.» Quand vient l'été, Laure briefe les saisonniers et gère souvent leurs plannings. «Je leur donne mes petits trucs et contrôle leur travail.» Une fonction de gouvernante qu'elle se voit bien exercer plus tard : «Cela me plairait d'évoluer dans ce sens, avec plus de responsabilités.»

Comment ? Souvent, ce métier s'apprend "sur le tas". Toutefois, un CAP service hôtelier (ou CAP employé technique de collectivités ou le CAP maintenance et hygiène des locaux) est apprécié des employeurs.

Combien ? Généralement, une femme de chambre est rémunérée au SMIC.

Plus d'infos : www.aggh.net

- 1) Notez sur la 1ère ligne du tableau les trois métiers relatifs à l'accueil en hôtellerie.
- 2) Complétez le tableau pour chacun des métiers avec : les différents tâches, les qualités liées à la fonction, les évolutions, les diplômes, les salaires.

	Document 1	Document 2	Document 3
Métiers	Chargé de clientèle	Réceptionniste	Femme de chambre
les différents tâches	organiser des évènements se charger des réservations contacter les traiteurs mettre au point la déco	Accueillir régler les départs, résoudre le moindre problème	Faire le ménage Rendre des services à la clientèle
Les qualités	un bon sens de l'organisation, savoir rester zen en cas de crise	Sens du service Grande disponibilité maîtriser une ou deux langues étrangères	Sens du détail, Rapidité Résistance physique et nerveuse

<i>Suite</i>	Document 1	Document 2	Document 3
Métiers	Chargé de clientèle	Réceptionniste	Femme de chambre
Les évolutions	[Hatched area]	chef de réception : encadrer une équipe, être en contact avec les tour-operators.	Gouvernante : briefier les femmes de chambres, gérer les plannings
Les diplômes (ordre croissant)	BTS MUC (management des unités commerciales) BTS tourisme	CAP service de l'hôtellerie. BAC techno BTS responsable d'hébergement.	Aucun CAP service hôtelier CAP employé technique de collectivités CAP maintenance et hygiène des locaux
Les salaires	1200 à 1400 € bruts / mois au début, 1600 € après 3 ou 4 ans.	SMIC Pourboires Avantages en nature	SMIC Pourboires Avantages en nature

Travail n°5

- 1) Découpez chacun des rectangle
- 2) Reconstituez les phrases de façon cohérente
- 3) Pour vous aider, vous collez les rectangles découpés sur le document n°4 qui vous donne la structure des différentes phrases

Les horaires

sont difficiles.

Il faut souvent commencer tôt le matin.

ou finir tard le soir, même le week-end.

On y est mal payé. VRAI et FAUX.

Les salaires des débutants sont souvent bas,

mais, avec l'expérience, on peut très bien gagner sa vie.

On n'a pas besoin de diplôme. VRAI et FAUX.

On peut commencer sans qualification à certains postes,

mais un CAP/BEP est préférable.

On se fait exploiter dans ce secteur ! FAUX.

Évidemment, il ne faut pas compter ses heures,

et le rythme n'est pas toujours facile quand on sort de l'école.

Avec le temps, les pros ont la possibilité d'aménager leurs horaires.

On ne peut pas y faire une grande carrière ! FAUX.

C'est un secteur dans lequel on peut évoluer très vite,

surtout dans les grands groupes,

ou créer son entreprise.

L'évolution est liée aux expériences

dans des lieux, fonctions et pays différents.

Il faut savoir être mobile.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

2ème PARTIE

Restauration



Travail n°1 : en vous aidant des images, citez tous les métiers du secteur de la restauration que vous connaissez.



Agent de
restauration



Chef cuisinier



Pâtissier



Commis de cuisine



Cuisinier



Diététicienne
d'exploitation



Employé de café



Employé de
restauration



Exploitant de
restauration



Pizzaiolo



Plongeur



Serveur en restaurant



Sommelier



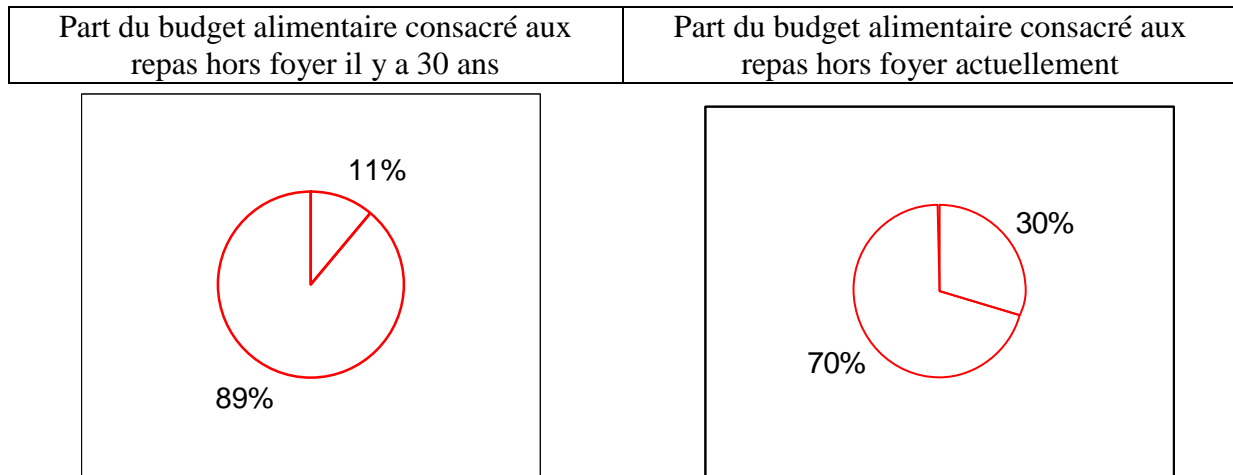
Traiteur organisateur
de réception



Chef gérant

Les Français mangent de plus en plus souvent hors de chez eux. Près de 30 % du budget alimentaire est consacré aux repas hors foyer, contre 11 % il y a 30 ans. Conséquence : le nombre d'établissements a explosé (120 000 entreprises aujourd'hui), surtout en restauration rapide. Côté recrutement, on a surtout besoin de serveurs et de cuisiniers détenteurs de CAP/BEP et de BAC professionnel. Et avec l'envie de manger plus vite, plus sain et différent, la profession devient réactive et inventive pour attirer toujours plus de clients.

Travail n°2 : Réalisez sur la page suivante, une représentation graphique sous forme de camemberts pour illustrer la part du budget alimentaire consacrée aux repas pris en dehors du foyer.



Travail n°3 : Lisez les trois documents suivants

Document 1 : cuisinier en restauration collective

«Contrairement à ce que tout le monde pense, on peut aussi faire de la qualité en collectivités ! Mes menus sont assez loin de ceux des «cantines traditionnelles » explique Nicolas, second dans un centre de vacances. Un exemple ? «Nous avons récemment servi du homard et de la noix de veau à plus de 200 convives !» Un challenge, quand on sait que le service s'effectue à l'assiette, alors que Nicolas et son équipe n'étaient que trois en cuisine. Au rythme de trois services par jour (petit-déjeuner, déjeuner et dîner), ça ne chôme pas ! Avec quand même une coupure de 13h30 à 18h chaque jour. «C'est le respect des normes d'hygiène qui nous prend le plus de temps. Avec le suivi de toute la gestion (commandes, conception des menus et plannings), c'est l'une des tâches les plus importantes du cuisinier.» Avant d'obtenir ce poste, bac pro en poche, Nicolas a fait ses armes dans la restauration traditionnelle pendant 5 ans et a enchaîné les saisons. «C'est très formateur, mais au bout d'un moment on a envie d'un poste plus stable, avec des horaires moins contraignants. C'est ce qui m'a conduit ici.» Il ne compte pas s'arrêter là : «Plus tard, j'aimerais m'orienter vers des postes de gestion globale d'une cuisine collective, pour avoir plus de responsabilités et un vrai aspect management.»

Comment ?

Le CAP Cuisine, le BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie dominante production culinaire, le bac pro Restauration et le bac techno Hôtellerie sont autant de diplômes donnant accès aux fourneaux.

Combien ?

1250 à 1400 € bruts par mois pour un commis de cuisine.

En restauration collective, un chef gagne 1240 € au départ, et 1500 s'il est chef gérant.

Plus d'infos : www.snrc.fr

Document 2 : Chef de rang

Rien à voir avec l'armée. Pourtant, pour gérer ses 18 tables, Emmanuel doit s'astreindre à une discipline quasi-militaire ! «Je prends les commandes, dispose les plats et les couverts en fonction des spécialités choisies, apporte les boissons, rédige les additions et les encaisse.» Avec le temps, Emmanuel s'est forgé une mémoire d'éléphant et un sens de l'équilibre hors pair, pour ne rien mélanger ni renverser. «Cela fait 28 ans que je fais ce métier et je ne m'en lasse pas. Chaque jour, je vois des têtes différentes et beaucoup d'affinités se créent avec les habitués. C'est essentiellement ce qui me plaît.» Il a tenté la cuisine mais, le contact client lui manquant, il est revenu en salle. «L'ambiance est très bonne avec toute l'équipe, on se soutient quand on est dans le jus et ça contribue à rendre ce métier toujours aussi intéressant,

même après tant d'années.» Pour autant, tout n'est pas rose, et il faut être prêt à faire des sacrifices : «On travaille de 12h à 15h et de 19h à minuit, ainsi que les week-ends et certains dimanches. Ce n'est pas toujours facile, mais certains avantages sont très intéressants, comme les pourboires qui peuvent représenter jusqu'à 25 % de mon salaire de base.» Et pas besoin d'un abonnement en salle de gym : comme beaucoup de serveurs, Emmanuel possède à 44 ans un physique de jeune homme...

Comment ? Le CAP est recommandé, mais il est toujours possible de débiter et d'apprendre sur le terrain. Le CAP Service en Brasserie-Café donne prioritairement accès à la mention complémentaire Employé barman.

Combien ? Un débutant commence au SMIC, mais peut gagner beaucoup plus grâce aux pourboires.

Plus d'infos : www.desmetiersavivre.com

Document 3 : Directeur de fast-food

«L'avantage dans une grande société comme la mienne est de pouvoir évoluer très vite vers des postes à responsabilité. C'est en partie ce qui m'a fait rester chez Mc Donald's» explique Pierre, 35 ans. Détenteur d'un bac L, il a commencé comme équipier pour se faire un peu d'argent, et s'est très vite senti à l'aise. Depuis, il a gravi les échelons et est devenu directeur de restaurant à 29 ans. «Mes tâches sont précises. Chaque matin, je fais le bilan de la veille, établis le planning de la journée, vérifie que le restaurant est propre et prends le temps de discuter avec le personnel pour déceler d'éventuels problèmes.» Mais pas question pour lui de s'enfermer ensuite dans son bureau ! «À midi, je suis avec mes employés au contact du client ou en cuisine, pour les aider là où ils en ont le plus besoin. C'est important de rester sur le terrain.» Il est aussi chargé de recruter et former les futurs équipiers : «Je dois être pédagogue et patient avec eux, car ce sont souvent de jeunes salariés, pour qui il s'agit d'un travail d'appoint ou d'un petit job... Il faut savoir les motiver ! »

Comment ? En restauration rapide, on peut commencer sans diplôme et l'accès aux postes de direction se fait par la promotion interne, très importante dans ces entreprises.

Combien ? Un directeur de restaurant peut gagner jusqu'à 3300 € bruts par mois au bout de quelques années.

Travail n°4 : A partir des 3 documents précédents **et de votre bon sens**, notez dans la colonne de droite du tableau suivant l'un ou plusieurs des trois métiers (cuisinier en restauration collective – chef de rang – directeur de fast-food) correspondants à la caractéristique citée.

Affirmations	De quel(s) métier(s) s'agit-il ?
A 29 ans on peut être directeur	Directeur de fast-food
Il prend les commandes des clients	Chef de rang
On commence par être « équipier » pour se faire un peu d'argent	Directeur de fast-food
Il rédige les additions et les encaisse.	Chef de rang
Il gère l'équipe des serveurs.	Directeur de fast-food
Il dispose les plats et les couverts en fonction des spécialités choisies.	Chef de rang
Il recrute et forme les futurs équipiers.	Directeur de fast-food
Il est indispensable d'avoir de la mémoire	Chef de rang

Il assure trois préparations et services par jour (petit-déjeuner, déjeuner et dîner),	Cuisinier en restauration collective
Il est en contact avec ses employés, les clients, en cuisine, et en salle.	Directeur de fast-food
Le respect des normes d'hygiène prend beaucoup de temps dans ce métier	Cuisinier en restauration collective
Il faut être prêt à travailler de 12 h à 15 h et de 19h à minuit les week-ends et certains dimanches.	Chef de rang
l'une de ses tâches les plus importantes est de gérer les commandes, conception des menus et plannings	Cuisinier en restauration collective
Il faut être prêt à travailler les week-ends et certains dimanches.	Chef de rang
Le CAP Cuisine permet d'accéder à ce métier	Cuisinier en restauration collective
Il apporte les boissons.	Chef de rang
le BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie dominante production culinaire permet d'accéder à ce métier	Cuisinier en restauration collective
Un débutant commence au SMIC, mais peut gagner beaucoup plus grâce aux pourboires.	Chef de rang
le bac techno Hôtellerie permet d'accéder à ce métier	Cuisinier en restauration collective
Le CAP est recommandé, mais il est toujours possible de débiter et d'apprendre sur le terrain.	Chef de rang
On peut commencer sans diplôme et l'accès aux postes de direction se fait par la promotion interne, très importante dans ces entreprises.	Directeur de fast-food
le bac pro Restauration permet d'accéder à ce métier	Cuisinier en restauration collective

Travail n°3 : Choisissez **un** des trois métiers décrits ci-dessus pour compléter la fiche métier suivante (document 4). Allez sur internet pour plus d'infos.

Document 4 : **FICHE METIER**

Nom du métier choisi : **cuisinier en restauration collective**

Quelles sont les tâches principales de ce métier ?

Cuisiner (les 3 repas : petit-déjeuner, déjeuner et dîner)

Suivre la gestion (commandes, conception des menus et plannings)

Quelles sont les conditions du travail :

- Quels sont les horaires ? *en fonction des services on peut commencer très tôt le matin (5 h) ou terminer très tard le soir (après minuit)*

- Où pratique-t-on ce métier (atelier, laboratoire, chantier, ...) ? *restaurant traditionnel (en ville ou en station), restaurant collectif (cantine, centre de vacances)*

- S'agit-il d'un métier « individuel » ou « en équipe » ? *en équipe*

Quels sont les qualités nécessaires pour exercer ce métier ?

Etre rapide, travailler en équipe, organiser (respectueux des normes), supporter la chaleur, avoir une bonne santé

Quels sont les avantages de ce métier ?

Travail varié, possibilité d'évolution, beaucoup d'embauche

Quelles sont les contraintes pour l'exercice de ce métier ?

Les horaires (tôt et tard) et le travail samedi, dimanche et certains jours fériés

Supporter la chaleur

Quel est le salaire d'un débutant ?

1250 à 1400 € bruts par mois pour un commis de cuisine.

En restauration collective, un chef gagne 1240 € au départ, et 1500 s'il est chef gérant.

Aujourd'hui, quel(s) diplôme(s) ou formation faut-il avoir pour exercer ce métier ?

Le CAP Cuisine - le BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie dominante production culinaire - le bac pro Restauration - le bac techno Hôtellerie

Peut-on accéder à ce métier à partir de la 3^{ème} DP ? *oui*

Si oui, tracez les parcours possibles sur le document 5 en utilisant des couleurs différentes.

Où peut on, dans la région, se former à ce métier ? Précise dans quel(s) établissement(s) et quelle(s) ville(s).

Document 4 : **FICHE METIER**

Nom du métier choisi : **Chef de rang**

Quelles sont les tâches principales de ce métier ?

Prendre les commandes, disposer les plats et les couverts en fonction des spécialités choisies, apporter les boissons, rédiger les additions et les encaisser

Quelles sont les conditions du travail :

- Quels sont les horaires ?

12h à 15h et de 19 h à minuit, ainsi que les week-ends et certains dimanches.

- Où pratique-t-on ce métier (atelier, laboratoire, chantier, ...) ? *en salle de restaurant*

- S'agit-il d'un métier « individuel » ou « en équipe » ? *en équipe*

Quels sont les qualités nécessaires pour exercer ce métier ?

une discipline quasi-militaire .

une mémoire d'éléphant et un sens de l'équilibre hors pair, pour ne rien mélanger ni renverser.

Quels sont les avantages de ce métier ?

d'affinités se créent avec les habitués

les pourboires qui peuvent représenter jusqu'à 25 % de mon salaire de base.»

Quelles sont les contraintes pour l'exercice de ce métier ?

Les horaires (tôt et tard) et le travail samedi, dimanche et certains jours fériés

Avoir une bonne résistance physique et mentale

Quel est le salaire d'un débutant ?

Un débutant commence au SMIC, mais peut gagner beaucoup plus grâce aux pourboires..

Aujourd'hui, quel(s) diplôme(s) ou formation faut-il avoir pour exercer ce métier ?

Le CAP est recommandé, mais il est toujours possible de débiter et d'apprendre sur le terrain. Le CAP Service en Brasserie-Café donne prioritairement accès à la mention complémentaire Employé barman.

Peut-on accéder à ce métier à partir de la 3^{ème} DP ? *oui*

Si oui, tracez les parcours possibles sur le document 5 en utilisant des couleurs différentes.

Où peut on, dans la région, se former à ce métier ? Précise dans quel(s) établissement(s) et quelle(s) ville(s).

Document 4 : **FICHE METIER**

Nom du métier choisi : **Directeur de fast-food**

Quelles sont les tâches principales de ce métier ?

- *Chaque matin, faire le bilan de la veille, établir le planning de la journée, vérifier la propreté du restaurant, discuter avec le personnel pour déceler d'éventuels problèmes. À midi, être avec ses employés au contact du client ou en cuisine, pour aider là où c'est nécessaire.*
- *recruter et former les futurs équipiers*

Quelles sont les conditions du travail :

- Quels sont les horaires ?
- Où pratique-t-on ce métier (atelier, laboratoire, chantier, ...) ? *grande société / Mc Donald's*
- S'agit-il d'un métier « individuel » ou « en équipe » ? *en équipe*

Quels sont les qualités nécessaires pour exercer ce métier ?

- Volontaire, motivée, rapide*
- pédagogue et patient*
- organisé, sens du management*

Quels sont les avantages de ce métier ?

- pouvoir évoluer très vite vers des postes à responsabilité*
- plusieurs sortes de contrats (temps partiels)*

Quelles sont les contraintes pour l'exercice de ce métier ?

- Les horaires (tôt et tard) et le travail samedi, dimanche et certains jours fériés*
- Avoir une bonne résistance physique et mentale*

Quel est le salaire d'un débutant ?

- Un débutant commence au SMIC.*
- Un directeur de restaurant peut gagner jusqu'à 3300 € bruts par mois au bout de quelques années.*

Aujourd'hui, quel(s) diplôme(s) ou formation faut-il avoir pour exercer ce métier ?

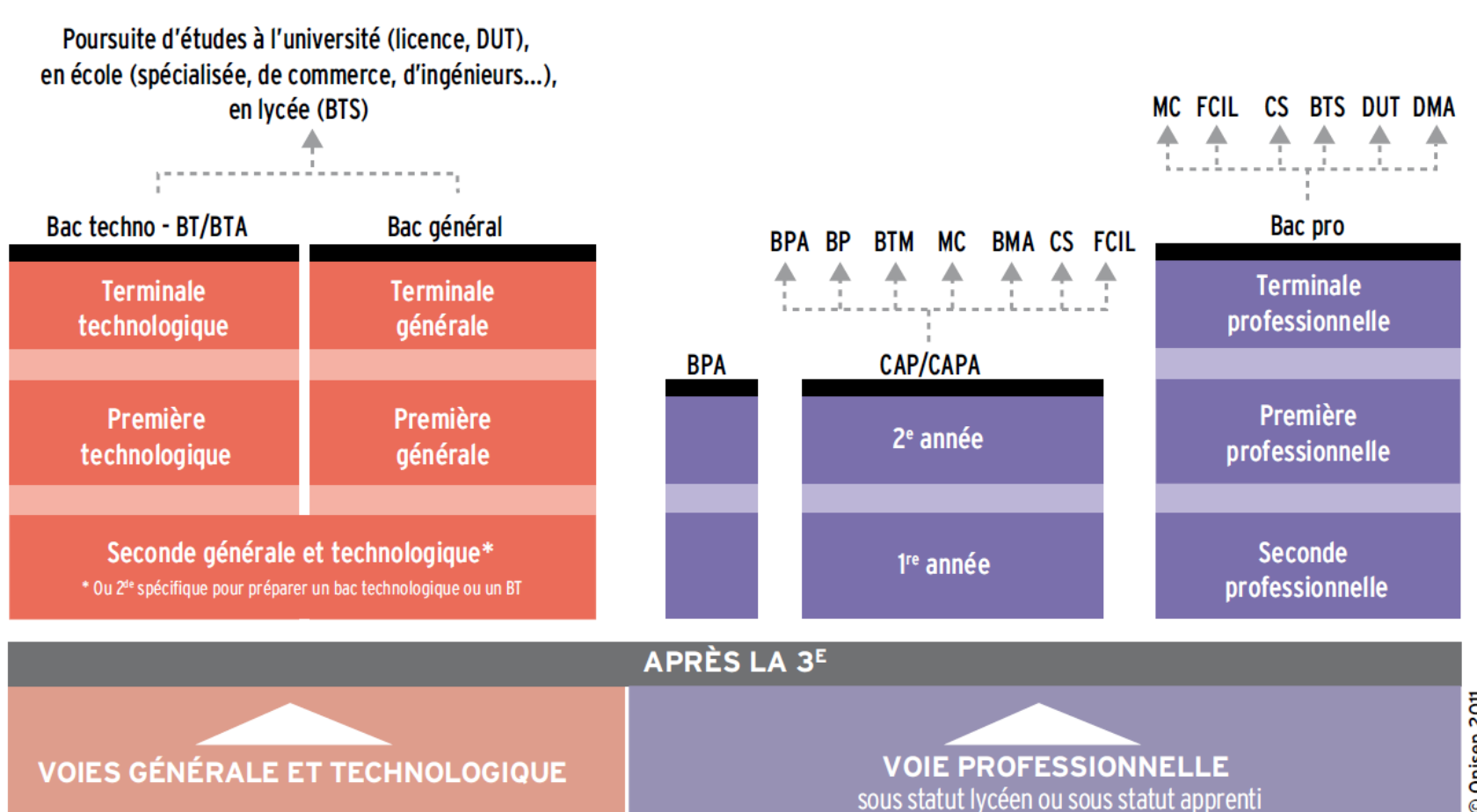
- En restauration rapide, on peut commencer sans diplôme et l'accès aux postes de direction se fait par la promotion interne, très importante dans ces entreprises.*

Peut-on accéder à ce métier à partir de la 3^{ème} DP ? *oui*

Si oui, tracez les parcours possibles sur le document 5 en utilisant des couleurs différentes.

Où peut on, dans la région, se former à ce métier ? Précise dans quel(s) établissement(s) et quelle(s) ville(s).

Document 5 : Les poursuites d'études après la 3^{ème}



3ème PARTIE

*animation
détente*

Domaine moins connu, l'activité loisirs et bien-être est particulièrement dynamique. Depuis les années 80, les centres de thalassothérapie se sont multipliés, attirant une clientèle toujours plus nombreuse dans des complexes mêlant pros de l'hôtellerie et spécialistes en soins. Ce n'est pas tout le plus gros boom concerne les casinos, aujourd'hui 200 en France, qui comprennent souvent un restaurant gastronomique. De plus, le secteur est dominé par de grands groupes (Accor Thalassa, Partouche, Barrière) dont la politique moderne de relations humaines permet évolution de carrière et formation continue. et loisirs !

Travail n°1 : Lisez les 4 textes suivants

Monitrice de ski	Croupier
<p>«Je n'ai vraiment pas l'impression d'avoir choisi un métier, mais plutôt d'avoir pu faire de ma passion ma profession» sourit Mylène, monitrice de ski à l'UCPA. «Enfant, j'ai passé toutes mes vacances à la montagne et j'ai toujours eu envie de travailler dans cet environnement.»</p> <p>Aujourd'hui, elle enseigne donc le ski dans un centre de vacances à Valloire, dans les Alpes. «L'amour de son sport ne suffit pas pour être un bon moniteur... Il faut être très pédagogue, savoir expliquer et faire respecter plein de règles de sécurité car la montagne est un milieu dangereux.» Ce job lui permet de rencontrer chaque jour des personnes différentes... Ces moments sympas ne doivent pas faire oublier que ces enseignants travaillent comme des saisonniers, qui doivent trouver une activité annexe l'été (ou l'hiver pour les moniteurs de sports d'été).</p> <p>Comment ? Le Brevet d'État d'Éducateur Sportif comprend 3 degrés dans la plupart des disciplines.</p> <p>Combien ? 1500 à 2300 € bruts par mois, suivant la structure qui emploie.</p> <p>Plus d'infos : www.study.com</p>	<p>Encore assez peu connu, le métier de croupier se développe grâce aux nombreuses et récentes ouvertures de casinos. «Ce métier m'a fascinée dès que j'ai commencé ma formation, un peu par hasard en suivant un ami.» Rita, qui suivait des études de lettres, a donc plongé dans l'univers doré des casinos et s'est tout de suite prise au jeu : «J'aime l'ambiance d'une table de jeu quand la pression monte, que les mises sont importantes. À ce moment, je ne peux pas me permettre de me tromper. Je dois solliciter toutes mes capacités pour animer la partie : concentration, précision, rapidité d'exécution, et tout cela sans perdre le contact avec la clientèle. J'aime cette sensation absolument délicieuse et enivrante de devoir tout contrôler, tout maîtriser, et où tout dépend de moi. Quand la boule tourne, le temps s'arrête, les regards sont suspendus, je suis la maîtresse à bord.» Sensations fortes garanties ! Encore faut-il être prêt à travailler de nuit et avoir envie de s'y engager à vie, car les reconversions sont difficiles. Mais pour peu que l'on soit passionné, des postes de chef de partie, chef de table et de management sont accessibles après quelques années d'expérience. Le plus pour bien mener sa barque : «Se former autant aux tables de jeux qu'aux machines à sous, car l'activité de ces dernières a fortement progressé.» Faites vos jeux !</p> <p>Comment ? Pas de diplôme requis. Il faut envoyer un CV aux casinos qui, si l'on est sélectionné, proposent une formation spécialisée aux futurs salariés.</p> <p>Combien ? 1200 € bruts pour un débutant et 1500 € bruts pour un confirmé.</p> <p>Plus d'infos : www.study.com/formations_metiers/tourisme/croupier_casino.htm</p>

Hydrothérapeute

Derrière ce mot un peu étrange se cache l'une des professions-clé des centres de thalassothérapie. Le job consiste à détendre ou soigner les clients en leur prodiguant des soins à base d'eau et de produits marins. Une profession que Karell a découverte avec le temps. Elle était loin de se douter qu'elle y ferait carrière. « Je suivais des études de gestion en DUT. En marge, j'ai commencé à travailler comme hydrothérapeute pendant les saisons, et petit à petit ça m'a vraiment plu. Cela fait 9 ans maintenant que je n'ai pas quitté le centre... » Hydro massages, modelages, enveloppement d'algues, soins en piscine, Karell maîtrise plus de 25 soins différents appris lors de formations spécialisées. « Je réalise au maximum 20 soins par jour, de 8h30 à 18h30. L'essentiel ici est de prendre son temps, car les clients sont là pour se détendre... Du coup on entend parfois des choses assez intimes qu'ils ne diraient pas à n'importe qui ! C'est cette relation que j'aime le plus dans mon métier. » Comment voit-elle son avenir ? « Plus tard, je m'imagine bien formatrice ou à un poste de management. En tout cas, je resterai dans le secteur, c'est sûr ! »

Comment ? La plupart des formations s'adressent aux titulaires d'un CAP-BEP en soins esthétiques et ne sont pour l'instant pas reconnues par l'État...

Combien ? Une débutante gagne le SMIC, mais son salaire peut atteindre 1800 € bruts par mois après quelques années.

Plus d'infos :

www.ecoledelamer.com/borne/h/43/fiche_metiers.htm

UNE JOURNÉE AVEC LE BARMAN DU GEORGE V : Zoom sur un barman pas tout à fait comme les autres... Johann œuvre dans l'un des plus prestigieux palaces parisiens.

8h30 : Johann prend son service et participe au débriefing avec les autres chefs de service de l'établissement. Objectif ? Se tenir au courant de l'activité de la nuit, des arrivées dans l'hôtel et des demandes particulières de certains clients. Ensuite, il prépare son bar, remonte de sa cave la marchandise nécessaire et se prépare pour l'ouverture. 10h : Ouverture du bar. « C'est l'un des moments-clés de la journée, explique Johann. On accueille les premiers clients, on assure le service et déjà il faut préparer le déjeuner. » Quand il en a le temps, il met au point la future carte du bar, qui change régulièrement. « Comme nous sommes labellisés « Four seasons », nous sommes tenus de renouveler notre carte 4 fois par an au rythme des saisons. » 12h : C'est déjà l'heure du déjeuner, Johann sert ses clients derrière son bar. « Il faut savoir faire preuve de discrétion tout en étant complice avec les clients. Un peu comme si nous suivions un code d'honneur. » 14h : L'activité au bar baisse peu à peu. Dans son bureau où il passe deux heures en moyenne, Johann en profite pour gérer le planning de son équipe de barmen et de commis, et établir la nouvelle carte : « C'est à moi de tout planifier, depuis le contenu de sa carte jusqu'à sa réalisation, en contactant les imprimeurs par exemple. » Le reste de la journée se passe au comptoir, au contact des clients avec lesquels il noue parfois des relations très privilégiées. « Je me souviens avoir servi, il y a longtemps, un jeune homme que j'ai revu faire sa demande en mariage dans mon bar. Depuis, il est devenu un client régulier et revient souvent avec sa femme et ses enfants... Ça fait partie des bons moments de la vie d'un barman. » 22 h : Johann quitte son service et transmet le bilan de la journée à l'équipe de nuit qui s'occupera des clients jusqu'à 3h30 du matin.

Comment ? Certains diplômes facilitent l'accès à la profession, même si le métier s'apprend aussi sur le tas. La MC (mention complémentaire) Employé barman se prépare en un an après différents diplômes : CAP Service en Brasserie-Café, CAP Restaurant, BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie, bac techno Hôtellerie ou encore bac pro Restauration.

Combien ? Du SMIC en début de carrière, le salaire monte à 1700 € bruts en moyenne après quelques années. Dans un établissement de luxe, un chef barman peut gagner jusqu'à 3 750 € par mois.

Plus d'infos : www.desmetiersavivre.com

Travail n°2 : **Sans regarder** les textes, répondez aux questions suivantes

5) Citez 3 noms de groupes de casinos célèbres.

AccorThalassa, Partouche, Barrière.

6) Expliquez en quelques lignes le travail d'un barman.

8h30: il se tient au courant de l'activité de la nuit, de l'arrivée des nouveaux clients.

10h : il ouvre son bar

12h : le barman sert les clients

14h : il gère le planning des barmen et des commis

22h : le barman quitte son travail

7) Quelles sont les activités d'une hydrothérapeute ? Quel est son salaire ?

Son travail consiste à détendre, soigner les clients en leur prodiguant des soins à base d'eau et de produits marins. Elle propose à ses clients des hydromassages, des modelages, des soins en piscine.

Une débutante gagne le SMIC, puis son salaire peut atteindre 1 800 euros bruts par mois après quelques années d'expérience.

8) Il suffit d'être bon skieur pour être moniteur de ski à l'UCPA. Vrai ou faux ? Justifiez votre réponse

FAUX. Il faut aussi être un bon pédagogue, savoir expliquer et faire respecter les règles de sécurité.

Il faut être détenteur du Brevet d'État d'Éducateur Sportif (3 degrés dans la plupart des disciplines.)

Travail n°2 : Complétez le texte avec des noms de métier.

Le père de Bryan a gagné, grâce à son travail, un séjour dans un hôtel luxueux des Alpes. Lorsque qu'ils arrivent à l'hôtel, ils sont accueillis par la réceptionniste qui va leur indiquer leur chambre, les prestations offertes : hammam, sauna, casino, etc. Une fois que la femme de chambre a rangé, nettoyé la chambre, la famille de Bryan s'y installe. L'heure du repas approchant, Bryan et ses parents descendent au restaurant où un chef de rang les installe et leur propose un apéritif. Il leur propose ensuite la carte des menus élaborée par le cuisinier. Après le repas, la famille décide de profiter des prestations de l'hôtel. Pour faire plaisir à leur fils, les parents de Bryan l'inscrivent à un cours de ski, où il sera encadré par un moniteur de ski. Sa mère, qui est fatiguée par son travail, a envie de se détendre et se rend au centre de thalassothérapie où elle va bénéficier de soins en piscine, d'hydromassages. L'hydrothérapeute va s'occuper d'elle pendant toute l'après-midi. Pendant ce temps, son père profite du temps en dégustant de bons cocktails imaginés par le barman en lisant un bon roman policier. Lors de leur première soirée, la famille se rend au casino. Il s'agit d'une soirée spéciale organisée par le chargé de clientèle pour accueillir les nouveaux venus à l'hôtel. Comme ils n'ont jamais joué à la roulette, le croupier leur explique les règles du jeu.