

BTS MHR

MANAGEMENT EN HÔTELLERIE-RESTAURATION 2^e année

Tout en un !

Programme de 2^e année

Maxime Gerhardt, Benjamin Milloux, Guillaume Monnot, André Viande, Johan Yorulmus

Entraînement intensif

Apports théoriques

Activités agrémentées de QR codes

Exercices & corrigés

- *Option A : management d'unité de restauration*
- *Option B : management d'unité de production culinaire*
- *Option C : management d'unité d'hébergement*



PARTIE 1

**OPTION A :
MANAGEMENT D'UNITÉ
DE RESTAURATION**



- ➔ **Pôle d'activité 1** : Production de services en restauration
- ➔ **Compétence principale** : 1.1. Concevoir et réaliser des prestations de services

Notions étudiées

- Définition et caractéristique
- Évolution historique
- Us et coutumes en matière de restauration dans le monde
- Tendances culinaires et alimentaires
- Concepts innovants

Objectifs

- Donner des repères historiques dans l'intention d'avoir une culture de manager
- Repérer et analyser les conséquences de la mondialisation
- À partir de quelques exemples, appréhender les us et coutumes culturels de différents pays en matière de restauration.
- Intégrer les caractéristiques internationales dans l'offre de restauration
- Analyser les tendances comportementales au niveau alimentaire



Pour répondre à ses besoins physiologiques, l'homme a toujours été contraint de se nourrir. Avant d'arriver au repas de loisirs et nutritifs comme cela se fait de nos jours l'homme est passé par différents stades qui ont su le changer. Pour comprendre le fonctionnement des restaurants et les tendances alimentaires d'aujourd'hui, il est essentiel de connaître le passé de la restauration à travers l'alimentation.

- ◆ Pourquoi la restauration se compose de telle sorte aujourd'hui ?
- ◆ En quoi les nouvelles tendances et les innovations sont-elles importantes aujourd'hui ?

A. Approche historique

L'hôtellerie trouve son origine en 1180, jadis appelé « *hostellerie* » qui se définissait par une maison dépendante d'une abbaye, où sont accueillis les voyageurs, les pèlerins ainsi que les pauvres. D'après le CNRTL, c'était un établissement qui fournissait le gîte et le couvert moyennant paiement. Ces établissements étaient rarement situés dans les bourgs des villages où des grandes villes mais plutôt dans les périphéries. Ils avaient un aspect assez rustique. Les « *hosteleries* » arboraient souvent un lion doré dans une posture royale, ce qui signifiait que le nomade en quête de logis pouvait trouver le gîte. C'était bien entendu très imagé car au « lit on dort »¹.

L'hospitalité quant à elle, en latin « *hospitalitas* », se définit comme l'action de recevoir comme hôte. À l'Antiquité, il fallait avoir un droit réciproque pour ceux qui voyageaient de trouver selon des conventions établies entre des particuliers, des familles, des villes, des gîtes et la protection des uns et des autres. Outre le fait que Jupiter était le dieu romain qui gouvernait entre le ciel et la terre, ainsi que sur tous les êtres vivants, l'historien français, Fustel de Coulanges relate dans son ouvrage « cité antique » que Jupiter était aussi le dieu de l'hospitalité, car c'est de lui que venaient les indigents, ceux qu'il fallait « traiter et les accueillir comme des frères »².

Le restaurant est défini comme un établissement recevant du public où l'on sert des repas moyennant paiement. Il est également défini comme aliment ou boisson servant à se restaurer, à redonner des forces ou encore à reconforter : prendre des restaurants.

Enfin, l'accueil est perçu comme une manière de recevoir. Elle est également mise en avant comme une qualité pour toute personne ayant une disposition psychologique permanente à s'adapter en fonction des autres mais aussi de manifester sa sociabilité. Accueillir, du latin *accolligere* qui signifie rassembler³, c'est le fait de recevoir bien ou mal mais aussi d'accepter ce qu'on me dit ou que l'on m'annonce. Avant le XIII^e siècle il signifiait protéger, réunir, aider et associer.

1. La préhistoire

Il y a 600 000 ans l'Homo Erectus vivait de chasse, de pêche et de cueillette. Ce n'est que 200 000 ans plus tard que les nomades découvrirent le feu. À partir de ce moment l'homme préhistorique vit en tribu et se nourrit d'aliments cuits. L'agriculture débuta il y a seulement 8 000 ans.

2. De l'Antiquité au Moyen-Âge

À l'Antiquité, les Égyptiens mangeaient pour vivre et ne vivaient pas pour manger. Leur alimentation était frugale à base de pain, viandes, fruits, légumes et miel. Plus tard, la civilisation romaine instaurera une période plus faste, avec un art culinaire plus raffiné.

À son origine, l'hôtellerie et la restauration sont symboles concrets de l'hospitalité et désignent un acte gratuit. En Grèce antique comme à Rome, elle était une véritable organisation des citoyens dont les insuffisances étaient punies par les divinités. En raison de la mauvaise réputation des aubergistes et de leur caractère indispensable, le droit romain a imposé une réglementation très stricte. Leur contrôle par les autorités locales consiste à éviter les fraudes telles que la pratique d'aromatization⁴ des vins et des bières tournées mais aussi pour s'assurer que les nourritures et boissons qu'ils mettaient en vente étaient dignes « d'entrer en corps humains ».

1. Fulcanelli, *Demeures philosophales*, t. 2, 1929, p. 103.

2. Fustel de Coulanges, *Cité antique*, 1864, p. 155.

3. Dictionnaire Larousse national.

4. Usage très important des épices et des herbes pour permettre une meilleure digestion et pour assainir les aliments mais aussi masquer le goût des denrées passées.

À l'instar des esclaves, des gladiateurs et des proxénètes, les aubergistes faisaient même l'objet d'une discrimination professionnelle. Parce qu'ils étaient surtout fréquentés par les classes inférieures, les tavernes avaient la réputation d'être des coupe-gorge et des lieux de prostitution. De ce fait, il était interdit aux sénateurs d'épouser une aubergiste ou une fille d'aubergiste pour des raisons de contrôle. L'Église a même interdit la fréquentation des tavernes aux membres du clergé et par conséquent s'est créé une hôtellerie ecclésiastique et monastique ouverte aux voyageurs, aux pèlerins et surtout aux nécessiteux.

Contrairement au peuple, les nobles Romains prennent leurs repas allongés sur des banquettes et utilisent leurs doigts pour se restaurer. Le repas est un moment pour philosopher, débattre, rendre hommage aux divinités. Des serviteurs assurent le service du vin et déposent sur une table basse les mets sur des plats en céramique en bronze ou en argent. C'est ici qu'a commencé la notion de service à table.

Au Moyen-Âge, les grands banquets royaux et aristocratiques sont somptueux. Le repas est public. Les plats sont dressés sur la table avant l'arrivée des convives et le repas se déguste en plusieurs services en fonction de l'importance du festin. On utilise ses doigts ou un couteau pour manger.

Sous Charles VI (1368-1422), l'orfèvrerie est exposée lors du festin. La musique et les danses sont assurées par les troubadours entre les services, c'est l'entremets. Le tranchoir est une tranche de pain rassis sur laquelle on dispose les denrées, cela servait d'assiette à l'époque. Enfin une écuelle est à disposition pour boire.

3. La Renaissance à la Révolution française

Dans l'histoire de l'hôtellerie-restauration, la Renaissance est décrite comme la période où est apparue la grande hôtellerie pouvant répondre à nos attentes actuelles en matière d'hospitalité et de restauration.

La Renaissance apporte des produits jusqu'alors inconnus comme la tomate, le chocolat ou encore la pomme de terre. Un nouvel ordre de service apparaît : les fruits sont servis en entrée puis viennent les bouillis, les entrées, les viandes et enfin les desserts. L'arrivée de Catherine de Médicis en France (née en Italie, épouse de Henri II) suscite le développement des sucreries, des glaces et des sorbets mais introduit également la fourchette d'Italie à la cour royale. L'assiette en faïence et la cristallerie suivent tout comme la nappe et les serviettes individuelles.

Au XVI^e siècle, le repas peut comprendre entre 3 et 12 services. Les plats sont posés d'avance et les convives se servent. Le XVII^e siècle voit la naissance de la grande cuisine et celle des corporations et des appellations culinaires. Le service à la française devient une référence mondiale, le placement à table détermine l'échelle sociale. Plus on se trouve au centre, plus on accède un grand nombre de plats, plus on est important. Le vin se boit mélangé à de l'eau. L'amphitryon (l'hôte) assure les découpes et le service alors que les valets débarrassent.

Pour mieux imiter les pratiques seigneuriales, la bourgeoisie s'appliquera même à codifier la gastronomie au XIX^e siècle. Elle conservera aussi les éléments de décor est un rituel conduisant à soumettre fortement ses domestiques notamment par un service efficace mais discret pour ne pas perturber les conversations.

Il y a eu coexistence entre deux formes de restauration, dont l'une qui annonçait la naissance des « restaurants ». À la fréquentation populaire des tavernes s'opposaient les cafés, réservés au monde élégant. Par ailleurs, des « guinguettes », installées en dehors des barrières de Paris recevaient une clientèle plus diversifiée. L'appellation de restaurant fut utilisée dès 1765, pour désigner des « bouillons restaurant » servi par le chef dans son estaminet afin de restaurer ceux qui buvaient.

4. Du XIX^e siècle à aujourd'hui

Les maîtres d'hôtel prennent de l'importance et facilitent le service pour les convives avec le service à la russe qui permet aux clients de manger chaud et d'avoir des portions individuelles. C'est à cette époque également

la naissance des palaces ainsi que des brigades de restaurant. Les cartes apparaissent dans les restaurants et la technologie évolue notamment à travers la réfrigération des denrées mais aussi l'appertisation.

Au XX^e siècle, les brasseries et les bistrots furent créés tout comme le guide Michelin. Pour valoriser le travail en salle le réchaud va permettre de réaliser des finitions devant le client, les voitures de tranche seront une valeur ajoutée pour le travail du maître d'hôtel dans sa fonction commerciale. Voyager en automobile, en 1910, permet de choisir d'explorer des espaces nouveaux. Les néo-touristes qui appartiennent encore à la bourgeoisie ne se déplacent pas s'ils ne sont pas sûrs de retrouver le même niveau de confort que dans leur résidence habituelle. À partir de ce moment, nous avons pu constater que la clientèle avait des besoins et des attentes bien spécifiques en fonction de leurs motifs de déplacements.

À la veille de la Deuxième Guerre mondiale, la France s'octroie les congés payés (1936) et par conséquent a entraîné le développement du tourisme massif, notamment celui de l'hôtellerie. La Deuxième Guerre mondiale ruine évidemment les espoirs de congés et met l'accent sur un effort national afin de pouvoir reconstruire le pays sur un modèle économique et politique plus stable. La situation ne laisse plus les loisirs prendre place et l'industrie hôtelière souffre cruellement. Ce n'est qu'après les années 1950 que le tourisme reprend. Pour preuve, la diversité des établissements de restauration fleurit sur le marché notamment celle de la restauration rapide et collective. Les Français vont plus souvent au restaurant et cuisinent moins chez eux. En 1961, la première chaîne de *fast-food* « Wimpy » s'installe en France et dès 1968, les *cafétérias* sur les autoroutes se multiplient. Peu à peu, les gestes techniques en salle disparaissent puis reviennent comme les assiettes clochées. Le service à l'assiette devient incontournable pour mettre en valeur la créativité des chefs de l'époque. Sera créé en 1986 un contre-courant de la restauration rapide avec le *slow food* mais aussi avec tous les concepts de chaînes : pizzeria, crêperies, restaurants ethniques, etc.

Avec le scandale de la vache folle dans les années 1990 l'industrie agro-alimentaire fait prendre conscience aux consommateurs des dérives et les rend méfiants dans leurs achats. Par conséquent la clientèle s'oriente vers des concepts plus rassurants tels que le bio, le terroir, la régionalité etc. Le regard change sur l'agriculture (locavorisme) et se porte sur une consommation plus éthique avec l'apparition des régimes flexirien, végétarien, végétalien, etc. Pour être en adéquation avec la politique relative à la santé publique, les consommateurs sont à la recherche d'un équilibre alimentaire qui engendre de nouveaux concepts comme les bars à salade, les bars à soupe, etc.

Depuis 2015, la présence d'allergènes doit être signalée aux clients, ce qui a exigé des restaurateurs une adaptation des menus comme pour le sans gluten par exemple.

B. Approche internationale

Les influences de la cuisine et des manières de la table française restent encore aujourd'hui une référence. Mais les influences de toutes les cuisines se font sentir un peu partout dans le monde et notamment à travers les aspects culturels.

La mondialisation de l'économie, le développement des transports, les flux de produits alimentaires dans les échanges sans cesse croissants et des flux migratoires ont conduit à une cuisine de plus partagée. Il s'agit aussi d'évolution culturelle et sociétale, qui se traduit notamment par une façon de penser plus ouverte et plus globale.

cf. chapitre 1, « L'approche globale [partie Cuisine] »

1. Les conséquences de la mondialisation

Cf. chapitre 1, « L'approche globale [partie Cuisine] ».

2. Les us et coutumes culturels de différents pays

Chaque pays possédant ses propres us et coutumes, cette diversité culturelle et gastronomique offre une multitude de possibilités en termes de concepts et d'offre de restauration. Afin de répondre au mieux aux différents clients, il est important de s'intéresser à ces particularités qui permettront de créer une relation privilégiée.

☑ Cf. chapitre 1, « L'approche globale [partie Cuisine] ».

C. Nouvelles tendances et innovations

Les nouvelles tendances sont conduites par l'innovation et la créativité en adéquation avec les besoins des consommateurs. Ceux-ci ressentent un intérêt grandissant pour les produits sains, les végétaux et l'environnement ils sont aussi à la recherche de transparence et d'expérience sensorielle. La mutation digitale conduit les consommateurs à chercher des expériences de consommation de plus en plus fluides à travers les commandes aux bornes ou sur les tablettes, les livraisons à domicile, les tables interactives ou encore les solutions de paiement mobile. Enfin il existe aussi une attente forte des clients en termes d'offre de restauration tout au long de la journée.

1. Les nouvelles tendances culinaires et alimentaires

La restauration est un secteur d'activité en constante mutation. Le consommateur peut alors, en fonction du type de repas recherché (nutrition, loisir ou famille) s'orienter vers ce qui lui conviendra le mieux. Le concept culinaire a une importance considérable en termes d'identité mais aussi de concurrence. Se démarquer des autres restaurants permet inévitablement d'attirer et donc de générer des ventes.

Les tendances sont parfois cycliques. Comme un effet de mode, elles reviennent en faveur d'un événement ou d'une situation. C'est ainsi que l'on (re)découvre la cuisine de rue, les *fast-food* ou les *food-trucks* lors des compétitions sportives ou que l'on s'intéresse aux produits asiatiques lors du nouvel an chinois par exemple. Les nouvelles tendances peuvent être mises en valeur par une localisation comme l'arrivée récente des *food-court* en France dans les centres commerciaux ou encore par des influenceurs.

On peut alors relever, de manière non exhaustive, les influences suivantes :

- l'**alimentation connectée** : les objets connectés et les applications permettent un suivi des consommations et ainsi offrent à l'utilisateur une vision des calories ingérées et d'autres informations relatives à sa nutrition ;
- la **Comfort food** : (ou aliment-doudou en français) nous ramène en enfance avec des plats qui réchauffent et réconfortent (gratins, purées, tartes, etc.) ;
- la **Cosmétofood** : cette tendance vise à mettre en avant un équilibre alimentaire offrant des bénéfices sur la santé du consommateur ;
- la **cuisine ethnique** : on connaît les spécialités japonaises (gyozas, yakitoris, ramens et les sushis) et chinoises (beignets de crevettes, porc et canard laqué, nouilles sautées et rouleaux de printemps), d'autres influences asiatiques prennent des parts de marché notamment la cuisine coréenne avec ses équilibres nutritionnels à base de kimchi (chou fermenté) et de bibimpap (riz, légumes, bœuf émincé, le tout recouvert par un œuf au plat et des graines de sésame) et le traditionnel barbecue coréen qui trône au milieu de la table ;
- la **cuisine fusion** : mélange de cultures, de produits typiques et de techniques, cette tendance permet de rassembler sous le prisme de la créativité culinaire. On découvre alors un bœuf bourguignon à la sauce soja, un burger dont le pain est remplacé par un pressé de riz dans sa version créole, un éclair au citron yuzu, des Nutellalasnagnes ou encore des cronuts (croissant/donut) ;

- le *Dishcrawl* ou repas nomade nous vient des États-Unis. Le principe est de prendre son repas en plusieurs étapes et donc de changer de restaurant ou de concept pour l'entrée, le plat et le dessert ;
- le *Eatertainment* : (*eat* + *entertainment*/manger + divertissement) le repas devient un show et une expérience sensorielle. Comme un spectacle, les assiettes sont mises en scène et les convives sont immergés dans un décor amplifié par des facteurs d'ambiances conçus pour l'expérience (lumières, odeurs, projections numériques, son, etc.).

2. Les tendances comportementales au niveau alimentaire

- Cf. chapitre 8, « Les denrées et boissons [partie Restaurant] ».

- ➔ **Pôle d'activité 1** : Production de services en hôtellerie-restauration
- ➔ **Compétence principale** : 1.1. Concevoir et réaliser des prestations de services

Notions étudiées

- Textes réglementaires s'appliquant à l'unité de restauration
- Démarche volontaire
- Suivi et contrôle réglementaire

Objectifs

- Identifier, former et faire respecter les textes réglementaires en vigueur
- Respecter les obligations d'affichages et de maintenance
- Identifier les enjeux et justifier de la mise en place d'une démarche volontaire
- Élaborer et utiliser les documents d'autocontrôles
- Définir une stratégie de réponse à la non-qualité



Comme beaucoup de secteurs d'activités, la restauration connaît une réglementation de plus en plus stricte. Son objectif général est de protéger tous les acteurs en relation avec l'établissement de restauration. Il peut s'agir des consommateurs à travers la réglementation sanitaire, des salariés pour les conditions de travail mais aussi des fournisseurs en ce qui concerne la traçabilité des produits par exemple. De manière générale, cela permet d'accroître ou de maintenir le niveau de qualité. Les restaurateurs n'hésitent plus à obtenir une certification ou à définir leurs propres engagements pour se différencier de la concurrence.

- Quelle est la réglementation à appliquer ?
- En quoi, la démarche volontaire de certification est-elle un gage de qualité ?