Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

Arrêté du 15 février 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management en hôtellerie – restauration (option A : Management d'unité de restauration ; option B : Management d'unité de production culinaire ; option C : Management d'unité d'hébergement) »

NOR : *ESRS1803511A*

La ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 643-1 à D. 643-35 ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « tourisme, hôtellerie, restauration » du 27 novembre 2017 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche du 16 janvier 2018 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'éducation du 25 janvier 2018,

Arrête :

Art. 1er. – La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management en hôtellerie – restauration (option A : Management d'unité de restauration ; option B : Management d'unité de production culinaire ; option C : Management d'unité d'hébergement) » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Sa présentation synthétique fait l'objet d'une annexe introductive jointe au présent arrêté.

Art. 2. – Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification sont définis en annexes I *a* et I *b* au présent arrêté.

Les unités constitutives du diplôme sont définies en annexe II *a* au présent arrêté.

L'annexe II *b* précise les unités communes au brevet de technicien supérieur « Management en hôtellerie – restauration » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur.

Art. 3. – Le règlement d'examen est fixé en annexe II *c* au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe II *d* au présent arrêté.

Art. 4. – En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III *a* au présent arrêté.

Art. 5. – La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur « Management en hôtellerie – restauration » comporte un stage en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe III *b* au présent arrêté.

Art. 6. – Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

Art. 7. – Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D. 643-14 et D. 643-20 à D. 643-23 du code de l'éducation.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session à laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur « Management en hôtellerie – restauration » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D. 643-13 à D. 643-26 du code de l'éducation.

Art. 8. – Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 3 septembre 1997 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien « Hôtellerie – restauration (option A : mercatique et gestion hôtelière ; option B : art culinaire, art de la table et du service) » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe IV *a* au présent arrêté.

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 7 août 2003 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe IV *b* au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 et de l'arrêté du 7 août 2003 précités et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article D. 643-15 du code de l'éducation, et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Art. 9. – La première session du brevet de technicien supérieur « Management en hôtellerie – restauration (option A : Management d'unité de restauration ; option B : Management d'unité de production culinaire ; option C : Management d'unité d'hébergement) » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2020.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « Hôtellerie – restauration (option A : mercatique et gestion hôtelière ; option B : art culinaire, art de la table et du service) » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 précité aura lieu en 2019. A l'issue de cette session, l'arrêté du 3 septembre 1997 précité est abrogé.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 7 août 2003 précité aura lieu en 2019. A l'issue de cette session, l'arrêté du 7 août 2003 précité est abrogé.

Art. 10. – La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 15 février 2018.

Pour la ministre et par délégation :
Par empêchement de la directrice générale
de l'enseignement supérieur
et de l'insertion professionnelle :
La chef de service
de la stratégie des formations
et de la vie étudiante,
R.-M. Pradeilles-Duval

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Management en hôtellerie restauration

SOMMAIRE

Présentation synthétique du BTS Management en hôtellerie restauration (MHR)

ANNEXE I – RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME

Annexe I. A - Référentiel des activités professionnelles

I - Appellation du diplôme

II - Champs d'activités

III - Description des activités professionnelles

IV - Contexte général de réalisation des activités professionnelles

Annexe I. B - Référentiel de certification

I - Mise en relation du référentiel des activités professionnelles et du référentiel de certification

II - Compétences et savoirs associés, savoirs et attendus

1. Référentiels de certification, partie A – Compétences et savoirs associés
   BTS MHR, option A - Management d'unité de restauration
   BTS MHR, option B - Management d'unité de production culinaire
   BTS MHR, option C - Management d'unité d'hébergement
2. Référentiel de certification, partie B – Savoirs et attendus
   Première année de formation commune aux trois options A, B et C
   Option A - Management d'unité de restauration, 2e année de formation
   Option B - Management d'unité de production culinaire, 2e année de formation
   Option C - Management d'unité d'hébergement, 2e année de formation.

ANNEXE II – MODALITES DE CERTIFICATION

Annexe II.A - Unités constitutives du diplôme

Annexe II.B - Conditions d'obtention de dispenses d'unités

Annexe II.C - Règlement d'examen

Annexe II.D - Définition des épreuves

ANNEXE III – ORGANISATION DE LA FORMATION

Annexe III.A - Grilles horaire de la formation

Annexe III.B - Stage et activités professionnelles encadrées

ANNEXE IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE ÉPREUVES

Annexe IV.A - BTS HR vers BTS MHR

Annexe IV.B - BTS RH vers BTS MHR

Présentation synthétique du BTS Management en hôtellerie restauration (BTS MHR)

Le **BTS Management en hôtellerie restauration** est organisé, en formation initiale, en deux années de formation. La première année est commune aux trois options et permet d'acquérir les compétences de base dans les trois spécialisés. La deuxième année est consacrée à la spécialisation dans une des trois options :

- Option A - Management d'unité de restauration
- Option B - Management d'unité de production culinaire
- Option C - Management d'unité d'hébergement

Pour les trois options du BTS MHR, on retrouve l'architecture de formation déclinée ci-dessous.

PÔLES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	UNITÉS PROFESSIONNELLES
P1 PRODUCTION DE SERVICES EN HÔTELLERIE RESTAURATION	**CONCEPTION ET PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE-RESTAURATION** **C1.1 – Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client** C1.1.1 – Préparer des prestations de service attendues par le client C1.1.2 – Organiser, réaliser et contrôler le service C1.1.2 – Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures C1.1.4 – Rechercher et innover dans la production de services (créativité et innovation) **C1.2 – Évaluer et analyser la production de services** C1.2.1 – Contrôler la conformité de la production aux standards de qualité souhaitée C1.2.2 – Mesurer la qualité de la production de services par rapports aux attentes des clients **C1.3 – Communiquer avec les autres services** C1.3.1 – Créer, utiliser et adapter des processus et des supports de communication entre les services C1.3.2 – Gérer l'information et sa diffusion	**UNITE 5** Conception et production de services en hôtellerie restauration (appliquée à l'option)
P2 ANIMATION DE LA POLITIQUE COMMERCIALE ET DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	**MERCATIQUE DES SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION** **C2.1 – Participer à la définition de la politique commerciale** C2.1.1 – Identifier et analyser les besoins des clients C2.1.2 – Contribuer à la définition de la politique commerciale C2.1.3 – Étudier et suivre l'évolution du marché **C2.2 – Déployer la politique commerciale dans l'unité de production de services** C2.2.1 – Animer la politique commerciale de l'unité C2.2.2 – Évaluer les résultats de la politique commerciale C2.2.3 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire **C2.3 – Développer la relation client** C2.3.1 – Créer et animer la relation client C2.3.2 – Fidéliser les clients	**UNITE 4** Mercatique des services en hôtellerie restauration

Pôles d'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (suite)	UNITÉS PROFESSIONNELLES
P3 MANAGEMENT OPERATIONNEL DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HÖTELLERIE RESTAURATION	**MANAGEMENT DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION** **C3.1 – Manager tout ou partie du service** C3.1.1 – Animer l'équipe de production de services C3.1.2 – Motiver et fidéliser l'équipe de production de services C3.1.3 – Détecter et valoriser les talents en application de la politique de gestion des carrières **C3.2 – Gérer et animer l'équipe** C3.2.1 – Recruter du personnel de l'unité C3.2.2 – Intégrer, évaluer et former le personnel de l'unité C3.2.3 – Appliquer dans l'unité la règlementation sociale en vigueur	**UNITE 33** Management de la production de services en hôtellerie restauration
P4 PILOTAGE DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION	**PILOTAGE DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION** **C4.1 – Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité** C4.1.1 – Appliquer les directives de l'entreprise et des textes règlementaires C4.1.2 – Participer au contrôle de gestion de l'entreprise **C4.2 – Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise** C4.2.1 – Sélectionner les outils pertinents d'analyse de l'activité de l'unité C4.2.2 – Déterminer la contribution de l'unité de restauration à la performance de l'entreprise	**UNITE 31** Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration
P5 ENTREPREUNEURIAT EN HOTELLERIE RESTAURATION	**PROJET D'ENTREPRENEURIAT EN HOTELLERIE-RESTAURATION** **C5.1 – Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration** C5.1.1 – Définir le concept : l'offre de services proposée C5.1.2 – Déterminer les besoins matériels, techniques (ingénierie), humains et financiers **C5.2 – Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration** C5.2.1 – Choisir un mode de gestion et d'une forme juridique C5.2.2 – Évaluer les risques et les opportunités du projet C5.2.3 – Déterminer le montage financier du projet	**UNITE 32** Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration

BLOCS DE COMPETENCES GENERALES	UNITES
Culture générale et expression Appréhender et réaliser un message écrit. Respecter les contraintes de la langue écrite. Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production. Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture. Communiquer oralement. S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs. Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.	U1 – Culture générale et expression
Langue vivante étrangère 1 Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - production et interaction orales	U21 - Langue vivante étrangère 1
Langue vivante étrangère 2 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - production et interaction orales	U22 - Langue vivante étrangère 2
Bloc facultatif : langue vivante étrangère 3 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - production et interaction orales	UF1 - Épreuve facultative Langue vivante étrangère 3

Annexe I

Référentiels du diplôme

Annexe I
A – Référentiel d'activités professionnelles

Introduction

Constamment créateur d'emplois depuis des décennies, le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs regroupe des branches qui assurent la satisfaction des besoins des individus hors de leur domicile : nourrir, héberger, divertir et détendre. Les établissements du secteur répondent aux souhaits des individus comme des collectivités et contribuent à faire de la France l'un des premiers acteurs mondiaux du tourisme.

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration rassemble une très grande diversité d'activités, d'entreprises (de l'entreprise individuelle aux grands groupes internationaux, de l'hôtellerie de luxe au café restaurant en passant par les résidences de tourisme, l'hôtellerie de plein air mais également les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes …) et d'emplois.

Le ou la titulaire d'un Brevet de Technicien Supérieur « Management en hôtellerie et restauration (MHR) » intervient dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs pour produire des services et encadrer les équipes. Selon l'option du BTS, il ou elle réalise des activités dans les domaines de la restauration, de la production culinaire ou de l'hébergement. Il ou elle a vocation à encadrer des équipes plus ou moins importantes selon le type d'entreprise. Après une ou plusieurs expériences professionnelles réussies, il ou elle doit être en mesure de créer ou reprendre une entreprise dans son domaine ou de prendre plus de responsabilités dans son organisation.

I – Appellation du diplôme

Brevet de technicien supérieur management en hôtellerie et restauration (MHR) avec trois options :
- Option A – Management d'unité de restauration
- Option B – Management d'unité de production culinaire
- Option C – Management d'unité d'hébergement

II – Champ d'activités

1. Contexte professionnel

En fonction de la structure (statut, taille, organisation) de l'organisation qui l'emploie, le ou la titulaire du BTS Management en hôtellerie restauration réalise des activités relevant de métiers (voir tableau ci-après) de façon autonome sous l'autorité d'un responsable de l'entreprise ou d'un cadre, le plus souvent en équipe dont il ou elle a la charge de l'animation, du contrôle et de l'évaluation.

Il ou elle travaille en étroite collaboration dans le cadre de son équipe mais également avec les autres personnels de l'entreprise. Il ou elle est en relation avec des clients et doit communiquer, notamment en langues vivantes étrangères. Il ou elle exerce ses savoir-faire avec le souci d'une maîtrise constante de la qualité.

2. Cadre d'emploi et description des métiers

Le ou la titulaire du BTS Management en hôtellerie-restauration, selon l'organisation de l'entreprise et l'expérience acquise durant son cursus de formation et ses expériences professionnelles peut accéder, selon son option aux métiers suivants :

Options Métiers	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
En début de carrière	- Maître d'hôtel (MH) - Premier Maître d'hôtel - Sommelier - Chef barman	- Demi-chef de partie - Chef de partie - Second de cuisine	- Assistant(e) gouvernant(e) - Gouvernant(e) d'étages - Community manager[1] - Chef de brigade réception - Assistant(e) chef de réception

Après une ou plusieurs expériences professionnelles, le ou la titulaire du BTS Management en hôtellerie restauration pourra se voir proposer des postes de responsabilités tels que :

Options Métiers	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Après quelques années de carrière	- Assistant de direction de restauration - Chef sommelier - Directeur adjoint - Directeur	- Chef de cuisine - Responsable de production - Directeur adjoint - Directeur	- Responsable de l'accueil - Gouvernant(e) général(e) - Revenue ou yield manager[2] - Chef de réception - Directeur de l'hébergement - Directeur adjoint - Directeur

3. Cadre professionnel d'exercice et évolutions des métiers

a. Cadre professionnel d'exercice

Le ou la titulaire d'un BTS Management en hôtellerie restauration peut exercer son activité dans une petite entreprise d'hôtellerie restauration, une unité de production de services d'un grand groupe, un cabinet de conseil en ingénierie ou dans une entreprise de l'industrie agroalimentaire ayant un service de distribution où ses compétences seront valorisées (démonstration de produits, usage des matériels spécifiques ...).

Les métiers du management en hôtellerie et en restauration nécessitent la connaissance de l'environnement économique, juridique et organisationnel spécifique aux entreprises du secteur. Il en est de même des compétences opérationnelles en management d'équipe ou d'unité dans un contexte de servuction.

S'appuyant sur sa maîtrise des techniques de son champ de compétences (techniques de

[1] Le Community manager ou animateur de communauté est un métier qui consiste à animer et à fédérer des communautés sur Internet pour le compte d'une société, d'une marque, d'une célébrité ou d'une institution.

[2] Le « revenue manager » ou le « yield manager » décide de la politique tarifaire pratiquée par l'entreprise. En français on parle d'optimisateur de revenus. La fonction consiste à adapter les prix en fonction du niveau de la demande pour optimiser les taux de remplissage, tout en veillant à la meilleure rentabilité.

restaurant et de service des boissons, techniques de production culinaires, techniques de l'hébergement), le ou la titulaire d'un BTS Management en hôtellerie restauration est un(e) spécialiste de la relation client dans un contexte de servuction. Il ou elle apporte aux clients expertise et conseil à tout moment de leur parcours dans son domaine de compétence ce qui nécessite une bonne maîtrise de la communication en français et en langues étrangères.

Au-delà de la maîtrise des techniques de management et des techniques de son champ de compétences, le ou la technicien(ne) supérieur(e) doit posséder une culture en hôtellerie et en restauration suffisamment large pour être en mesure de s'adapter aux spécificités de son entreprise. Selon la structure dans laquelle il ou elle travaille, ses activités le ou la conduisent à manager une équipe plus ou moins importante, en relation permanente avec des acteurs internes (hiérarchie ou responsable fonctionnel, autres équipes, autres services) ou externes (fournisseurs, clients, concurrence …) à l'entreprise.

b. Évolution des métiers du management en hôtellerie et en restauration

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration se caractérise par une évolution rapide des comportements, des besoins et des attentes des clients, dans un contexte de digitalisation et de concurrence accrue. Le métier s'exerce donc dans un environnement changeant, en matière de risques, de réglementation, d'outils et d'organisation du travail. Outre la maîtrise technique, la capacité d'adaptation est un facteur important d'employabilité et d'évolution professionnelle.

Dans un marché de plus en plus concurrentiel, la qualité de la relation client constitue le facteur essentiel de différenciation pour l'entreprise d'hôtellerie et de restauration. La connaissance du client, bien en amont de son arrivée dans l'établissement, la compréhension de ses besoins et de ses attentes, la réponse personnalisée à ses préoccupations sont fondamentales pour conquérir, vendre, fidéliser et assurer la pérennité d'une entreprise d'hôtellerie et de restauration. Cela implique des connaissances opérationnelles liées au e-commerce (pricing[3], e-distribution, e-reputation …) et des compétences opérationnelles dans l'animation commerciale de l'unité d'hôtellerie et de restauration.

L'augmentation constante du niveau d'information des clients et des exigences en matière de qualité et d'originalité des services offerts impose une technicité croissante du manageur opérationnel. Cela passe par des qualités d'adaptabilité, de la pluricompétence et la volonté d'acquérir de nouvelles façons de travailler.

La connaissance de la clientèle et des activités fondamentales de l'entreprise, doublée d'une forte technicité dans sa pratique professionnelle permet l'accès à de nombreux métiers notamment d'encadrement.

III – Description des activités professionnelles

1. Les pôles d'activités du BTS MHR

Le technicien ou la technicienne supérieur(e) en management de l'hôtellerie et de la restauration, quel que soit le poste qu'il ou elle occupe, doit disposer d'une solide culture professionnelle indispensable à l'exercice de ses fonctions. Cette culture professionnelle, qu'il ou elle acquiert autant par la formation que par ses expériences professionnelles, lui permet d'exercer ses activités dans le respect de la réglementation en vigueur en prenant en compte l'environnement économique et juridique et le contexte organisationnel et managérial au sein

[3] Pricing : positionnement des prix de vente des produits et services de l'entreprise afin de les optimiser dans le temps pour améliorer les performances de l'entreprise (en volume et au niveau de la marge).

duquel il ou elle travaille.

Les activités peuvent s'ordonner autour de cinq pôles d'activités correspondant à des regroupements cohérents d'activités professionnelles que le titulaire du BTS Management en hôtellerie et restauration doit être capable d'assumer. Il est possible de distinguer :

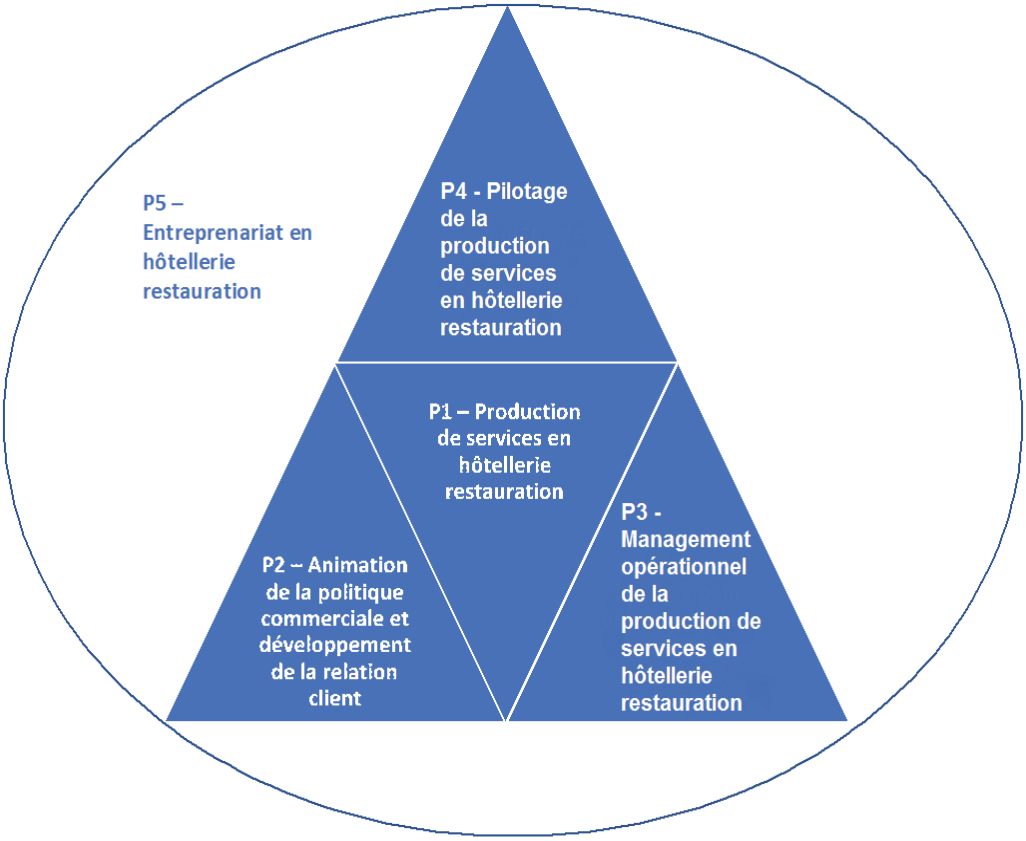
- Pôle d'activités 1 – Production de services en hôtellerie restauration
- Pôle d'activités 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client
- Pôle d'activités 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration
- Pôle d'activités 4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration
- Pôle d'activités 5 – Entreprenariat[4] en hôtellerie restauration

Les cinq pôles d'activités sont imbriqués : la production de services est le cœur du métier.
On attend du technicien supérieur en management en hôtellerie restauration qu'il ou elle soit un spécialiste dans son métier capable d'animer la politique commerciale de son unité, de développer la relation client tout en menant un management opérationnel performant, et d'assurer un pilotage efficace.
Les activités liées à l'entrepreneuriat constituent un pôle d'activités permettant l'efficience du

Représentation graphique des 5 pôles d'activités du BTS MHR

management soit vers un projet entrepreneurial, soit vers la prise de davantage de responsabilités.

[4] L'entrepreneuriat (ou entreprenariat) représente les activités de l'entrepreneur qui concourent à la création ou à la reprise d'une entreprise. Cela concerne toutes les formes d'organisation y compris sans but lucratif.



Le pôle d'activités « 1 – Production de services en hôtellerie restauration » constitue le cœur de métier.
Les pôles « 2 - Animation de la politique commerciale et développement de la relation client », « 3 - Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration », « 4 - Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration » regroupent les activités d'encadrement et de développement de l'unité de production de services. Ces pôles sont en forte interaction avec le pôle 1.
Le pôle « 5 - Entrepreneuriat en hôtellerie restauration » représente les activités nécessaires à un encadrement plus large que celui centré sur l'unité de production de services. Ces activités peuvent déboucher soit vers la prise de davantage de responsabilités soit vers la création ou la reprise d'une entreprise d'hôtellerie restauration.

2. Pôles d'activité, activités principales et activités

La description des activités est faite sous l'angle de ce qui est attendu du ou de la titulaire du BTS MHR dans une organisation sans faire mention, à ce stade, de compétences ou de savoirs. Elle est organisée sous forme de pôles d'activités déclinés en activités professionnelles principales et en activités, ces dernières pouvant être déclinées en tâches professionnelles. On obtient ainsi :
- **Pôle d'activités :** ensemble d'activités concourant à une même finalité.
- **Activité professionnelle principale :** ensemble d'activités faisant partie d'un processus de travail identifié.
- **Activité professionnelle :** ensemble de tâches mises en œuvre pour atteindre un objectif précis.

- **Tâche :** ensemble d'actions professionnelles éventuellement décomposable en opérations élémentaires ou gestes professionnels élémentaires.

Pour chacune des trois options du BTS Management en hôtellerie restauration, on retrouvera les pôles d'activités et les activités suivantes :

P1 - Pôle d'activités 1 – Production de services en hôtellerie restauration

1.1 - Activité principale : conception et réalisation des prestations de service attendues par le client
Activité 1.1.1 - Préparation des prestations de service attendues par le client
Activité 1.1.2 - Organisation, réalisation et contrôle du service
Activité 1.1.3 - Élaboration des fiches techniques et/ou procédures
Activité 1.1.4 - Recherche et innovation dans la production de services (créativité et innovation[5])

1.2 - Activité principale : évaluation et analyse de la production de services
Activité 1.2.1 - Contrôle de la conformité aux standards de qualité souhaitée
Activité 1.2.2 - Mesure de la qualité de la production de services par rapport aux attentes des clients

1. 3 - Activité principale : communication avec les autres services
Activité 1.3.1 - Création, utilisation et adaptation des processus et des supports de communication entre les services
Activité 1.3.2 - Gestion de l'information et de sa diffusion

P2 - Pôle d'activités 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client

2.1 - Activité principale : participation à la définition de la politique commerciale
Activité 2.1.1 - Identification et analyse des attentes des clients
Activité 2.1.2 - Contribution à la définition de la politique commerciale
Activité 2.1.3 - Étude et suivi de l'évolution du marché
2.2 - Activité principale : déploiement de la politique commerciale dans l'unité de production de services
Activité 2.2.1 - Animation de la politique commerciale de l'unité
Activité 2.2.2 - Évaluation des résultats de la politique commerciale
Activité 2.2.3 - Participation à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité
2.3 - Activité principale : développement de la relation client
Activité 2.3.1 - Création et animation de la relation client
Activité 2.3.2 - Fidélisation des clients

P3 - Pôle d'activités 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration

3.1 - Activité principale : management de tout ou partie du service
Activité 3.1.1 - Animation de l'équipe de production de services
Activité 3.1.2 - Motivation et fidélisation de l'équipe de production de services
Activité 3.1.3 - Détection et valorisation des talents en appliquant la politique de gestion des carrières de

[5] La créativité et l'innovation ne sont pas synonymes. La créativité est artistique (décorer une assiette, une table, une chambre ...) et permet de générer des idées. L'innovation est technique et permet de concrétiser une idée.

l'entreprise
3.2 – Activité principale : gestion de l'équipe
Activité 3.2.1 - Recrutement du personnel de l'unité
Activité 3.2.2 - Intégration, évaluation et formation du personnel de l'unité
Activité 3.2.3 - Application dans l'unité de la règlementation sociale en vigueur

P4 - Pôle d'activités 4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration

4.1 – Activité principale : mise en œuvre de la politique générale de l'entreprise dans l'unité
Activité 4.1.1 - Application des directives de l'entreprise et de ses objectifs pour le service
Activité 4.1.2 - Participation au contrôle de gestion de l'entreprise
4.2 – Activité principale : mesure de la performance de l'unité et de sa contribution à la performance de l'entreprise
Activité 4.2.1 - Sélection des outils pertinents d'analyse de l'activité du service
Activité 4.2.2 - Détermination de la contribution du service à la performance de l'entreprise

P5 - Pôle d'activités 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration

5.1 – Activité principale : formalisation d'un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration
Activité 5.1.1 - Définition du concept : l'offre de services proposée
Activité 5.1.2 - Détermination des besoins matériels, techniques (ingénierie), humains, commerciaux (base de données, outils informatiques et internet …) et financiers.
5.2 – Activité principale : évaluation de la faisabilité du projet entrepreneurial
Activité 5.2.1 - Choix d'un mode de gestion et d'une forme juridique
Activité 5.2.2 – Évaluation des risques et des opportunités du projet
Activité 5.2.3 – Détermination du montage financier du projet

3. Contexte de réalisation des activités professionnelles confiées

L'étendue des missions et activités professionnelles confiées à un ou une titulaire du BTS Management en hôtellerie restauration dépend de :
- la nature et de la qualité des missions confiées au cours de son cursus de formation et de ses expériences professionnelles ;
- la taille de l'entreprise, sa structure, la nature et l'organisation interne de l'établissement ;
- le degré d'autonomie confiée dans l'emploi.

Le ou la titulaire d'un BTS MHR peut être amené (e) à :
- assumer la responsabilité d'une unité d'hôtellerie restauration. Il ou elle participe à la politique de fixation des prix, au recrutement du personnel et à sa gestion, à la définition ou à la déclinaison de l'offre commerciale, à la politique d'approvisionnement. Il ou elle est également en charge de la communication et de l'animation des ventes, du respect des règles d'hygiène et de sécurité et du suivi de la gestion de l'unité ;
- participer à la gestion d'une structure autonome d'hôtellerie restauration dans ses différentes dimensions (technique, humaine, commerciale ...) et à organiser l'activité dans un objectif de rentabilité économique ou selon les missions et objectifs fixés par la direction de l'organisation.

Le ou la titulaire d'un BTS Management en hôtellerie restauration garantit la qualité du service et la satisfaction de la clientèle. Il ou elle inscrit son action dans le cadre de la digitalisation de l'économie (qui implique la prise en compte des réseaux sociaux, des nouveaux canaux de distribution, du travail collaboratif…) et dans une démarche de développement durable. Il ou elle procède à l'allocation et à l'ajustement des ressources en fonction des besoins (recrutement,

gestion, formation, évaluation d'une équipe). Il ou elle applique la politique commerciale définie, assure le suivi des indicateurs, contribue à la rentabilité de l'établissement. Sa responsabilité requiert également de contrôler la distribution et, dans certaines entreprises, la production. Il ou elle est ainsi amené(e) à superviser l'élaboration de l'offre de services, à assurer la préparation matérielle, à gérer les achats, les stocks et le budget de fonctionnement de l'établissement. Il ou elle participe à la gestion de son unité dans le respect d'un cadre normatif (hygiène, sécurité, réglementation…).

4. Codification des activités et des tâches professionnelles

Les tableaux des pages suivantes présentent, pour chaque pôle d'activités, les activités principales décomposées en activités et en tâches professionnelles.

Codification des tâches est réalisée de la façon suivante : par exemple pour la tâche 1.1.1.1, on a :

Tâche 1.◦.◦.◦	référence au pôle d'activités n°1
Tâche 1.1. ◦.◦	référence à la première activité principale du pôle d'activités n°1
Tâche 1.1.1. ◦	référence à la première activité de la première activité principale du pôle d'activités n°1
Tâche 1.1.1.1	est la première tâche de la première activité, de la première activité principale du pôle d'activités n°1.

5. Résultats et conditions de réalisation des activités

Pour chaque pôle d'activité, on trouvera dans les tableaux suivants le résultat et les conditions de réalisation des activités ainsi que le niveau d'autonomie attendu.

Le niveau d'autonomie attendu dans la réalisation des activités précise si le titulaire du diplôme participe à l'activité, la réalise sous contrôle, est en mesure de la faire seul ou s'il pilote et encadre l'activité.

Ce niveau d'autonomie va dépendre de son expérience professionnelle. On peut distinguer une échelle à quatre niveaux d'autonomie :

Niveau 1 ■□□□ : Participe
À ce niveau d'autonomie, l'acteur participe à une activité collective sans en maîtriser les savoir-faire, sans en comprendre ni les enjeux ni les résultats obtenus.

Niveau 2 ■■□□ : Fait sous contrôle
À ce niveau d'autonomie, l'acteur a la capacité d'assurer une partie de l'activité, au sein et avec l'aide d'une équipe, sous le pilotage et l'autorité d'un chef de projet, ce qui implique de communiquer avec les autres membres de l'équipe.

Niveau 3 ■■■□ : Fait seul en autonomie
À ce niveau d'autonomie, l'acteur a la capacité de réaliser, en autonomie, tout ou partie de l'activité pour les situations les plus courantes. Cette capacité suppose : une maîtrise (totale ou partielle) des aspects techniques de l'activité, les facultés à s'informer, à communiquer (rendre compte et argumenter) et à s'organiser.

Niveau 4 ■■■■ Pilote et encadre
À ce niveau d'autonomie, l'acteur a la capacité de maîtriser sur les plans techniques, procéduraux et décisionnels une activité. Cela suppose la faculté à justifier les moyens utilisés pour atteindre les objectifs visés, à animer et à encadrer une équipe, à prendre, en toute responsabilité, des décisions éventuelles, et à transférer des compétences.

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités : **1 - Production de services en hôtellerie restauration**	**Activité principale 1.1 - Conception et réalisation des prestations de services attendues par le client**		
	Activité 1.1.1 - Préparation des prestations de service attendues par le client		
	Tâche 1.1.1.1 – Gérer le matériel, les stocks nécessaires à la production du service restaurant, du service bar … Tâche 1.1.1.2. – Préparer et contrôler la mise en place du service au restaurant selon le concept de restauration établi et le mode de distribution retenu	Tâche 1.1.1.1 – Gérer le matériel, les stocks nécessaires à la production culinaire Tâche 1.1.1.2 - Préparer et contrôler la mise en place d'une production culinaire selon le concept de fabrication, de production et compte tenu du mode de distribution retenu.	Tâche 1.1.1.1 - Gérer le matériel, les stocks nécessaires à la production de service en hébergement Tâche 1.1.1.2. - Préparer et contrôler la mise en place d'un service hôtelier selon le concept d'hébergement : - le type d'hébergement : hôtellerie traditionnelle, hôtellerie de plein air, résidence hôtelière … - la gamme : de l'économique au luxe que ce service soit interne à l'entreprise (accueil, conciergerie, étages, réception, room service, spa … ou tous les autres services externes (location de voiture, excursions, prestations touristiques, assistance administrative …).
	Activité 1.1.2 - Organisation, réalisation et contrôle du service		
	Tâche 1.1.2.1 – Répartir les tâches et l'activité pour son rang, pour la salle ou pour le restaurant Tâche 1.1.2.2 – Mettre en œuvre, réaliser et conduire tout ou partie du service au restaurant, au bar … Tâche 1.1.2.3 - Contrôler le service selon le concept de restauration et le mode de distribution retenu.	Tâche 1.1.2.1 – Répartir les tâches et l'activité pour sa partie, pour la cuisine Tâche 1.1.2.2 - Mettre en œuvre, réaliser et conduire tout ou partie de la production culinaire Tâche 1.1.2.3 - Contrôler le service selon le concept de fabrication, de production et le mode de distribution retenu.	Tâche 1.1.2.1 – Répartir les tâches et l'activité pour la réception, les étages, la conciergerie, les services annexes … Tâche 1.1.2.2 – Mettre en œuvre, réaliser et conduire tout ou partie de la production de services en hébergement Tâche 1.1.2.3 – Contrôler le service selon le concept d'hébergement mis en œuvre.

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **1 - Production de services en hôtellerie restauration (suite)**	**Activité 1.1.3 - Élaboration des fiches techniques et/ou procédures**		
	Tâche 1.1.3.1 – Élaborer des fiches techniques ou des procédures adaptées au restaurant ou aux services périphériques. Tâche 1.1.3.2. – Faire respecter des fiches techniques ou des procédures existantes dans l'unité de restauration.	Tâche 1.1.3.1 – Élaborer des fiches techniques ou des procédures adaptées à l'unité de production culinaire. Tâche 1.1.3.2. – Faire respecter des fiches techniques ou des procédures existantes dans l'unité de production culinaire.	Tâche 1.1.3.1 – Élaborer des fiches techniques ou des procédures adaptées à l'unité d'hébergement. Tâche 1.1.3.2. – Faire respecter des fiches techniques ou des procédures existantes dans l'unité d'hébergement.
	Activité 1.1.4 - Recherche et innovation dans la production de services (créativité et innovation)		
	Tâche 1.1.4.1 – Mettre en œuvre dans l'unité de restauration une démarche de veille informationnelle, en particulier dans l'utilisation des nouvelles technologies, dans la mise en place de nouvelles organisations du travail ou de nouveaux services en lien avec les attentes de la clientèle et en rapport avec les impacts de la nouvelle économie. Tâche 1.1.4.2 - Mettre en œuvre un processus de créativité et/ou d'innovation en restauration. Tâche 1.1.4.3 – Créer et/ou mettre en œuvre un protocole de validation d'une innovation ou d'une création en restauration. Tâche 1.1.4.4 – Identifier les conditions d'une éventuelle généralisation de l'innovation[5]	Tâche 1.1.4.1 – Mettre en œuvre dans l'unité de production culinaire une démarche de veille informationnelle, en particulier dans l'utilisation des nouvelles technologies, dans la mise en place de nouvelles organisations du travail ou de nouveaux services en lien avec les attentes de la clientèle et en rapport avec les impacts de la nouvelle économie. Tâche 1.1.4.2 - Mettre en œuvre un processus de créativité et/ou d'innovation en production culinaire. Tâche 1.1.4.3 – Créer et/ou mettre en œuvre un protocole de validation d'une innovation ou d'une création en production culinaire. Tâche 1.1.4.4 – Identifier les conditions d'une éventuelle généralisation de l'innovation[5]	Tâche 1.1.4.1 – Mettre en œuvre dans l'unité d'hébergement une démarche de veille informationnelle, en particulier dans l'utilisation des nouvelles technologies, dans la mise en place de nouvelles organisations du travail ou de nouveaux services en lien avec les attentes de la clientèle et en rapport avec les impacts de la nouvelle économie. Tâche 1.1.4.2 - Mettre en œuvre un processus de créativité et/ou d'innovation en hébergement. Tâche 1.1.4.3 – Créer et/ou mettre en œuvre un protocole de validation d'une innovation ou d'une création en hébergement. Tâche 1.1.4.4 – Identifier les conditions d'une éventuelle généralisation de l'innovation[5]

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **1 - Production de services en hôtellerie restauration (suite)**	**Activité principale 1.2 - Évaluation et analyse de la production de service**		
	Activité 1.2.1 - Contrôle de la conformité aux standards de qualité souhaitée		
	Tâche 1.2.1.1 – Élaborer et/ou utiliser des guides de protocoles pour contrôler la conformité de la production de service réalisée aux standards. Tâche 1.2.1.2 – Repérer la non qualité et mettre en place des mesures correctives.	Tâche 1.2.1.1 – Élaborer et/ou utiliser des guides de protocoles pour contrôler la conformité de la production de service réalisée aux standards. Tâche 1.2.1.2 – Repérer la non qualité et mettre en place des mesures correctives.	Tâche 1.2.1.1 – Élaborer et/ou utiliser des guides de protocoles pour contrôler la conformité de la production de service réalisée aux standards. Tâche 1.2.1.2 – Repérer la non qualité et mettre en place des mesures correctives.
	Activité 1.2.2 - Mesure de la qualité de la production de services par rapports aux attentes des clients		
	Tâche 1.2.2.1 – Choisir les indicateurs adaptés et pertinents au contrôle de la production de services en restauration. Tâche 1.2.2.2 – Proposer un tableau de suivi, voire de nouveaux indicateurs de mesure du suivi de l'activité de l'unité de restauration. Tâche 1.2.2.3 – Analyser les résultats obtenus et les expliquer. Tâche 1.2.2.4. – Proposer des actions correctives[6] applicables dans l'unité de restauration.	Tâche 1.2.2.1 – Choisir les indicateurs adaptés et pertinents au contrôle de la production culinaire de l'unité. Tâche 1.2.2.2 – Proposer un tableau de suivi, voire de nouveaux indicateurs de mesure du suivi de l'activité de l'unité de production culinaire. Tâche 1.2.2.3 – Analyser les résultats obtenus et les expliquer. Tâche 1.2.2.4. – Proposer des actions correctives applicables dans l'unité de production culinaire.	Tâche 1.2.2.1 – Choisir les indicateurs adaptés et pertinents au contrôle de la production de services en hébergement. Tâche 1.2.2.2 – Proposer un tableau de suivi voire de nouveaux indicateurs de mesure du suivi de l'activité de l'unité d'hébergement. Tâche 1.2.2.3 – Analyser les résultats obtenus et les expliquer. Tâche 1.2.2.4. – Proposer des actions correctives applicables dans l'unité d'hébergement.

[6] Mesures correctives ou correctrices ? Les mesures **correctives** sont définies dans la norme ISO 9001 comme « des mesures prises pour éliminer la cause d'une non-conformité détectée ». Ces actions correctives ont vocation à éviter la récidive. La norme ISO 9001 souligne également que les actions correctives diffèrent des **actions de correction**. En effet, la correction est définie dans la même norme comme une « action visant à éliminer une non-conformité détectée ». En d'autres termes, il s'agit de corriger, de « soigner » tout problème rencontré.

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **1 - Production de services en hôtellerie restauration (fin)**	**Activité principale 1.3 - Communication avec les autres services**		
	Activité 1.3.1 - Création, utilisation et adaptation de processus et de supports de communication entre les services		
	Tâche 1.3.1.1 – Créer des processus de communication avec les autres services. Tâche 1.3.1.2 – Utiliser les moyens de communication existants avec les différents services. Tâche 1.3.1.3 – Repérer les dysfonctionnements et mettre en place les actions correctrices.	Tâche 1.3.1.1 – Créer des processus de communication avec les autres services. Tâche 1.3.1.2 – Utiliser les moyens de communication existants avec les différents services. Tâche 1.3.1.3 – Repérer les dysfonctionnements et mettre en place les actions correctrices.	Tâche 1.3.1.1 – Créer des processus de communication avec les autres services. Tâche 1.3.1.2 – Utiliser les moyens de communication existants avec les différents services. Tâche 1.3.1.3 – Repérer les dysfonctionnements et mettre en place les actions correctrices.
	Activité 1.3.2 – Gestion de l'information et de sa diffusion		
	Tâche 1.3.2.1 – Choisir, reformuler si nécessaire et valider les informations à destination des autres services en provenance de l'unité de restauration. Tâche 1.3.2.2 – Prendre en compte les contraintes de diffusion (temps et espace). Tâche 1.3.2.3 - S'assurer de la compréhension des informations par l'équipe de restauration.	Tâche 1.3.2.1 – Choisir, reformuler si nécessaire et valider les informations à destination des autres services en provenance de l'unité de production culinaire. Tâche 1.3.2.2 – Prendre en compte les contraintes de diffusion (temps et espace). Tâche 1.3.2.3 - S'assurer de la compréhension des informations par l'équipe de production culinaire.	Tâche 1.3.2.1 – Choisir, reformuler si nécessaire et valider les informations à destination des autres services en provenance de l'unité d'hébergement. Tâche 1.3.2.2 – Prendre en compte les contraintes de diffusion (temps et espace). Tâche 1.3.2.3 - S'assurer de la compréhension des informations par l'équipe d'hébergement.

Pôle d'activités 1 – Production de services en hôtellerie restauration	
Les activités	**Activité principale 1.1 - Conception et réalisation des prestations de service attendues par le client** Activité 1.1.1 - Préparation des prestations de service attendues par le client Activité 1.1.2 - Organisation, réalisation et contrôle du service Activité 1.1.3 - Élaboration des fiches techniques et/ou procédures Activité 1.1.4 - Recherche et innovation dans la production de services (créativité et innovation) **Activité principale 1.2 - Évaluation et analyse de la production de service** Activité 1.2.1 - Contrôle de la conformité aux standards de qualité souhaitée Activité 1.2.2 - Mesure de la qualité de production de services par rapport aux attentes des clients **Activité principale 1.3 - Communication avec les autres services** Activité 1.3.1 - Création, utilisation et adaptation de processus et de supports de communication entre les services Activité 1.3.2 - Gestion de l'information et de sa diffusion
Résultats attendus	Pour chacune des trois options du BTS Management en hôtellerie restauration : - Option A - Management d'unité de restauration ; - Option B - Management d'unité de production culinaire ; - Option C - Management d'unité d'hébergement ; ce pôle d'activités regroupe les activités qui relèvent du cœur de métier à savoir la production de services dans le respect des attentes des clients. En veillant à satisfaire les attentes des clients, il s'agit de concevoir, réaliser une prestation de services, de l'analyser et de l'évaluer. Cette production de service se fait, en général, en présence et en interaction avec le client (notion de coproduction du service) ce qui nécessite une adaptation constante de la communication entre les services.
Les conditions de réalisation des activités	La réalisation des activités se produit, en général, en équipe au sein de locaux adaptés (salle de restaurant, cuisine, espaces d'accueil ou service des étages…) qu'il est nécessaire de préparer. Ces activités peuvent être également réalisées à l'extérieur. Elles impliquent dès lors une préparation spécifique. Le plus souvent, il existe des procédures ou des fiches techniques qui résument et précisent les tâches à réaliser pour mener à bien l'activité mais il est nécessaire de faire preuve d'adaptabilité en fonction des attentes que peut avoir le client. Tout au long de la réalisation de ces activités, l'environnement numérique de l'entreprise est utilisé afin de garantir la pertinence et la fiabilité des informations traitées notamment pour une meilleure connaissance des besoins et attentes des clients.
Niveau d'autonomie	**Niveau 4 ■■■■ Pilote et encadre**

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client**	**Activité principale 2.1 - Participation à la définition de la politique commerciale**		
	Activité 2.1.1 - Identification et analyse des attentes des clients		
	Tâche 2.1.1.1 - Identifier, anticiper et caractériser les attentes des clients de l'unité de restauration Tâche 2.1.1.2 - Proposer des réponses aux besoins et attentes des clients de l'unité de restauration.	Tâche 2.1.1.1 - Identifier, anticiper et caractériser les attentes des clients de l'unité de production culinaire. Tâche 2.1.1.2 - Proposer des réponses aux besoins et attentes des clients de l'unité de restauration.	Tâche 2.1.1.1 - Identifier, anticiper et caractériser les attentes des clients de l'unité d'hébergement. Tâche 2.1.1.2 - Proposer des réponses aux besoins et attentes des clients de l'unité d'hébergement.
	Activité 2.1.2 - Contribution à la définition de la politique commerciale		
	Tâche 2.1.2.1 - Apporter des éléments d'information et d'analyse sur les attentes de la clientèle de l'unité de restauration. Tâche 2.1.2.2 - Préparer et contrôler la mise en place de la politique commerciale dans son unité de restauration.	Tâche 2.1.2.1 - Apporter des éléments d'information et d'analyse sur les attentes de la clientèle de l'unité de production culinaire. Tâche 2.1.2.2 - Préparer et contrôler la mise en place de la politique commerciale dans son unité de production culinaire.	Tâche 2.1.2.1 - Apporter des éléments d'information et d'analyse sur les attentes de la clientèle de l'unité d'hébergement. Tâche 2.1.2.2 - Préparer et contrôler la mise en place de la politique commerciale dans son unité d'hébergement.
	Activité 2.1.3 - Étude et suivi de l'évolution du marché		
	Tâche 2.1.3.1 - Participer à l'étude du marché de l'unité de restauration. Tâche 2.1.3.2 - Analyser les résultats de l'étude de marché et faire des propositions opérationnelles pour l'unité de restauration. Tâche 2.1.3.3 - Assurer le suivi de l'évolution du marché de l'unité de restauration afin de satisfaire les clients.	Tâche 2.1.3.1 - Participer à l'étude du marché de l'unité de production culinaire. Tâche 2.1.3.2 - Analyser les résultats de l'étude de marché et faire des propositions opérationnelles pour l'unité de production culinaire. Tâche 2.1.3.3 - Assurer le suivi de l'évolution du marché de l'unité de production culinaire afin de satisfaire les clients.	Tâche 2.1.3.1 - Participer à l'étude du marché de l'unité d'hébergement. Tâche 2.1.3.2 - Analyser les résultats de l'étude de marché et faire des propositions opérationnelles pour l'unité d'hébergement. Tâche 2.1.3.3 - Assurer le suivi de l'évolution du marché de l'unité d'hébergement afin de satisfaire les clients.

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client (suite)**	**Activité principale 2.2 - Déploiement de la politique commerciale**		
	Activité 2.2.1 - Animation la politique commerciale de l'unité		
	Tâche 2.2.1.1 – Décliner la politique commerciale au niveau de son unité de restauration. Tâche 2.2.1.2 – Communiquer aux clients potentiels, actuels et futurs la politique commerciale. Tâche 2.2.1.3 – Réaliser et conduire des actions de commercialisation à destination des clients actuels et potentiels de l'unité de restauration.	Tâche 2.2.1.1 – Décliner la politique commerciale au niveau de son unité de production culinaire. Tâche 2.2.1.2 – Valoriser la politique commerciale dans l'unité. Tâche 2.2.1.3 – Participer à la réalisation des actions de commercialisation à destination des clients actuels et futurs de l'unité de production culinaire.	Tâche 2.2.1.1 – Décliner la politique commerciale au niveau de son unité d'hébergement. Tâche 2.2.1.2 – Communiquer aux clients potentiels, actuels et futurs la politique commerciale. Tâche 2.2.1.3 – Réaliser et conduire des actions de commercialisation à destination des clients actuels et futurs de l'unité d'hébergement.
	Activité 2.2.2 - Évaluation des résultats de la politique commerciale		
	Tâche 2.2.2.1 – Mesurer les résultats de la politique commerciale mise en œuvre dans l'unité de restauration. Tâche 2.2.2.2 – Analyser l'intérêt et les limites des actions commerciales mises en œuvre dans l'unité de restauration et proposer des actions correctrices.	Tâche 2.2.2.1 – Mesurer les résultats de la politique commerciale mise en œuvre dans l'unité de production culinaire. Tâche 2.2.2.2 – Analyser l'intérêt et les limites des actions commerciales mises en œuvre dans l'unité de production culinaire et proposer des actions correctrices.	Tâche 2.2.2.1 – Mesurer les résultats de la politique commerciale mise en œuvre dans l'unité d'hébergement. Tâche 2.2.2.2 – Analyser l'intérêt et les limites des actions commerciales mises en œuvre dans l'unité d'hébergement et proposer des actions correctrices.
	Activité 2.2.3 - Participation à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité		
	Tâche 2.2.3.1 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité de restauration dans le cadre de la politique commerciale. Tâche 2.2.3.2 – Analyser l'impact de la politique tarifaire sur la restauration et proposer des adaptations.	Tâche 2.2.3.1 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité de production culinaire dans le cadre de la politique commerciale. Tâche 2.2.3.2 – Analyser l'impact de la politique tarifaire sur la production culinaire et proposer des adaptations.	Tâche 2.2.3.1 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire (revenue management) de l'unité d'hébergement dans le cadre de la politique commerciale. Tâche 2.2.3.2 – Analyser l'impact de la politique tarifaire sur l'hébergement et proposer des adaptations.

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client (fin)**	**Activité principale 2.3 – Développement de la relation client**		
	Activité 2.3.1 - Création et animation de la relation client		
	Tâche 2.3.1.1 – Prospecter les clients en utilisant tous les canaux de communication (réseaux sociaux, communautés d'internautes …). Tâche 2.3.1.2 – Conseiller le client tout au long de son parcours en proposant une offre de services adaptés à chacun. Tâche 2.3.1.3 - Proposer des prestations adaptées aux attentes des clients et les mettre en place.	Tâche 2.3.1.1 – Prospecter les clients en utilisant tous les canaux de communication (réseaux sociaux, communautés d'internautes …). Tâche 2.3.1.2 – Conseiller le client tout au long de son parcours en proposant une offre culinaire adaptée à chacun. Tâche 2.3.1.3 - Proposer des prestations adaptées aux attentes des clients et les mettre en place.	Tâche 2.3.1.1 – Prospecter les clients en utilisant tous les canaux de communication (réseaux sociaux, communautés d'internautes …). Tâche 2.3.1.2 – Conseiller le client tout au long de son parcours en proposant une offre de services adaptés à chacun. Tâche 2.3.1.3 - Proposer des prestations adaptées aux attentes des clients et les mettre en place.
	Activité 2.3.2 - Fidélisation des clients		
	Tâche 2.3.2.1 – Définir une démarche adaptée à la fidélisation des clients au restaurant. Tâche 2.3.2.2 – Mettre en œuvre une démarche de fidélisation des clients au restaurant permettant une personnalisation du parcours et de la relation client pour lui faire vivre une expérience unique.	Tâche 2.3.2.1 – Contribuer à la démarche de fidélisation des clients du restaurant ou du point de vente Tâche 2.3.2.2 – Contribuer à mettre en œuvre une démarche de fidélisation des clients en permettant, par la production culinaire de l'unité, de personnaliser le parcours et la relation client pour lui faire vivre une expérience unique.	Tâche 2.3.2.1 – Définir une démarche adaptée à la fidélisation des clients en hébergement Tâche 2.3.2.2 – Mettre en œuvre une démarche de fidélisation des clients en hébergement permettant une personnalisation du parcours et de la relation client pour lui faire vivre une expérience unique.

Pôle d'activités 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client	
Les activités	**Activité principale 2.1 – Participation à la définition de la politique commerciale** Activité 2.1.1 - Identification et analyse des besoins des clients Activité 2.1.2 - Contribution à la définition de la politique commerciale Activité 2.1.3 - Étude et suivi de l'évolution commerciale **Activité principale 2.2. – Déploiement de la politique commerciale** Activité 2.2.1 - Animation de la politique commerciale de l'unité Activité 2.2.2 - Évaluation des résultats de la politique commerciale Activité 2.2.3 - Participation à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité **Activité principale 2.3 – Développement de la relation client** Activité 2.3.1 - Création et animation de la relation client Activité 2.3.2 - Fidélisation des clients
Résultats attendus	Pour chacune des trois options du BTS Management en hôtellerie restauration : - Option A - Management d'unité de restauration ; - Option B - Management d'unité de production culinaire ; - Option C - Management d'unité d'hébergement ; ce pôle d'activités regroupe les activités qui relèvent de l'animation du point de vente que ce soit au restaurant, au bar ou à l'hébergement (hôtel traditionnel, hébergement de plein air ou autres …). Il est nécessaire que le manageur d'unité de production culinaire soit, lui aussi, en mesure de contribuer à l'atteinte des objectifs de la politique commerciale. Il s'agit d'animer la politique commerciale, d'être en mesure d'en étudier les résultats, avec l'objectif stratégique de conquérir et fidéliser les clients. Ceci ne peut se faire qu'en activant les différents canaux, notamment numérique en vue de développer la relation client.
Les conditions de réalisation des activités	La réalisation des activités se fait, en général, en équipe au sein de locaux adaptés (salle de restaurant, cuisine, espaces d'accueil ou service des étages…) qu'il est nécessaire de préparer. Ces activités peuvent être également réalisées à l'extérieur. Elles impliquent dès lors une préparation spécifique (dans le cadre de salons professionnels, de démarche commerciale sur la zone primaire …). Selon la taille et la structure de l'entreprise, il est nécessaire de mettre en interaction les différents services (restaurant/cuisine/hôtel/bar/Spa …). Tout au long de la réalisation de ces activités, l'environnement numérique de l'entreprise est utilisé afin de garantir la pertinence et la fiabilité des informations traitées notamment pour une meilleure connaissance des besoins et attentes des clients.
Niveau d'autonomie	**Niveau 4 ■■■■ Pilote et encadre**

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie-restauration**	**Activité principale 3.1 – Management de tout ou partie du service**		
	Activité 3.1.1 - Animation de l'équipe de production de services		
	Tâche 3.1.1.1 – Organiser les équipes selon le plan de charge de travail (plannings) de l'unité de restauration et les contraintes (règlementaires et autres ...) en tenant compte des compétences nécessaires à une relation client de qualité. Tâche 3.1.1.2 – Organiser le service et répartir les tâches entre les membres de l'équipe de restauration en interne ou en faisant appel à un prestataire de services (sous-traitance). Tâche 3.1.1.3 – Assurer le lancement (briefing de début) de service de son unité. Tâche 3.1.1.4 – Réaliser la production de services en motivant son équipe. Tâche 3.1.1.5 – Animer le compte rendu de fin de service (debriefing) de son équipe de restauration. Tâche 3.1.1.6 – Prendre et faire appliquer les mesures correctrices[7] nécessaires et rendre compte.	Tâche 3.1.1.1 – Organiser les équipes selon le plan de charge de travail (plannings) de l'unité de production culinaire et les contraintes (règlementaires et autres ...) en tenant compte des compétences nécessaires à une relation client de qualité. Tâche 3.1.1.2 – Organiser le service et répartir les tâches entre les membres de l'équipe de production culinaire en interne ou en faisant appel à un prestataire de services (sous-traitance). Tâche 3.1.1.3 – Assurer le lancement (briefing de début) de service de son unité. Tâche 3.1.1.4 - Réaliser la production culinaire en motivant son équipe. Tâche 3.1.1.5 – Animer le compte rendu de fin de service (debriefing) de son équipe de production culinaire. Tâche 3.1.1.6 – Prendre et faire appliquer les mesures correctrices nécessaires et rendre compte.	Tâche 3.1.1.1 – Organiser les équipes selon le plan de charge de travail (plannings) de l'unité d'hébergement et les contraintes (règlementaires et autres ...) en tenant compte des compétences nécessaires à une relation client de qualité. Tâche 3.1.1.2 – Organiser le service et répartir les tâches entre les membres de l'équipe d'hébergement en interne ou en faisant appel à un prestataire de services (sous-traitance). Tâche 3.1.1.3 – Assurer le lancement (briefing de début) de service de son unité. Tâche 3.1.1.4 - Réaliser la production de services en motivant son équipe. Tâche 3.1.1.5 – Animer le compte rendu de fin de service (debriefing) de son équipe d'hébergement. Tâche 3.1.1.6 – Prendre et faire appliquer les mesures correctrices nécessaires et rendre compte.

[7] Mesures correctives ou correctrices ? Les mesures **correctives** sont définies dans la norme ISO 9001 comme « des mesures prises pour éliminer la cause d'une non-conformité détectée ». Ces actions correctives ont vocation à éviter la récidive. La norme ISO 9001 souligne également que les actions correctives diffèrent des **actions de correction**. En effet, la correction est définie dans la même norme comme une « action visant à éliminer une non-conformité détectée ». En d'autres termes, il s'agit de corriger, de « soigner » tout problème rencontré.

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie-restauration (suite)**	**Activité 3.1.2 – Motivation et fidélisation de l'équipe de production de services**		
	Tâche 3.1.2.1 – Pratiquer un management opérationnel qui motive son équipe de restauration. Tâche 3.1.2.2 – Identifier et gérer les conflits (médiation). Tâche 3.1.2.3 – Veiller à la qualité de vie au travail de son équipe de restauration. Tâche 3.1.2.4 – Mener des entretiens de mise au point lorsqu'ils s'avèrent nécessaires.	Tâche 3.1.2.1 – Pratiquer un management opérationnel qui motive son équipe de production culinaire. Tâche 3.1.2.2 – Identifier et gérer les conflits (médiation). Tâche 3.1.2.3 – Veiller à la qualité de vie au travail de son équipe de production culinaire. Tâche 3.1.2.4 – Mener des entretiens de mise au point lorsqu'ils s'avèrent nécessaires.	Tâche 3.1.2.1 – Pratiquer un management opérationnel qui motive son équipe d'hébergement. Tâche 3.1.2.2 – Identifier et gérer les conflits (médiation). Tâche 3.1.2.3 – Veiller à la qualité de vie au travail de son équipe d'hébergement. Tâche 3.1.2.4 – Mener des entretiens de mise au point lorsqu'ils s'avèrent nécessaires.
	Activité 3.1.3 - Détection et valorisation des talents en appliquant la politique de gestion des carrières de l'entreprise		
	Tâche 3.1.3.1 – Mettre en œuvre la politique de gestion des carrières de l'entreprise. Tâche 3.1.3.2 – Détecter les talents dans son équipe de restauration et rendre compte. Tâche 3.1.3.3 – Valoriser les talents de son équipe de restauration (élargir les activités confiées, donner des responsabilités, proposer des promotions …).	Tâche 3.1.3.1 – Mettre en œuvre la politique de gestion des carrières de l'entreprise. Tâche 3.1.3.2 – Détecter les talents dans son équipe de restauration et rendre compte. Tâche 3.1.3.3 – Valoriser les talents de son équipe de production culinaire (élargir les activités confiées, donner des responsabilités, proposer des promotions …).	Tâche 3.1.3.1 – Mettre en œuvre la politique de gestion des carrières de l'entreprise. Tâche 3.1.3.2 – Détecter les talents dans son équipe d'hébergement et rendre compte. Tâche 3.1.3.3 – Valoriser les talents de son équipe d'hébergement (élargir les activités confiées, donner des responsabilités, proposer des promotions …).

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie-restauration (fin)**	**Activité principale 3.2 – Gestion et animation de l'équipe**		
	Activité 3.2.1 - Recrutement du personnel de l'unité		
	Tâche 3.2.1.1 – Participer à la définition des besoins en compétences de l'unité de restauration. Tâche 3.2.1.2 – Participer à la formalisation de l'offre de poste. Tâche 3.2.1.3 – Participer au recrutement ou à la promotion interne du personnel de l'unité de restauration.	Tâche 3.2.1.1 – Participer à la définition des besoins en compétences de l'unité de production culinaire. Tâche 3.2.1.2 – Participer à la formalisation de l'offre de poste. Tâche 3.2.1.3 – Participer au recrutement ou à la promotion interne du personnel de l'unité de production culinaire.	Tâche 3.2.1.1 – Participer à la définition des besoins en compétences de l'unité d'hébergement. Tâche 3.2.1.2 – Participer à la formalisation de l'offre de poste. Tâche 3.2.1.3 – Participer au recrutement ou à la promotion interne du personnel de l'unité d'hébergement.
	Activité 3.2.2 - Intégration, évaluation et formation du personnel de l'unité		
	Tâche 3.2.2.1 – Veiller à la bonne intégration des nouveaux employés de son unité de restauration. Tâche 3.2.2.2 – Évaluer le personnel de l'équipe. Tâche 3.2.2.3 – Détecter les besoins de formation et en faire part à la direction.	Tâche 3.2.2.1 – Veiller à la bonne intégration des nouveaux employés de son unité de production culinaire. Tâche 3.2.2.2 – Évaluer le personnel de l'équipe. Tâche 3.2.2.3 - Détecter les besoins de formation et en faire part à la direction.	Tâche 3.2.2.1 – Veiller à la bonne intégration des nouveaux employés de son unité d'hébergement. Tâche 3.2.2.2 – Évaluer le personnel de l'équipe. Tâche 3.2.2.3 – Détecter les besoins de formation et en faire part à la direction.
	Activité 3.2.3 – Application dans l'unité de la règlementation sociale en vigueur		
	Tâche 3.2.3.1 – Réaliser une veille informationnelle sur la règlementation applicable à son unité de restauration. Tâche 3.2.3.2 – Faire appliquer la règlementation sociale en vigueur.	Tâche 3.2.3.1 – Réaliser une veille informationnelle sur la règlementation applicable à son unité de production culinaire. Tâche 3.2.3.2 – Faire appliquer la règlementation sociale en vigueur.	Tâche 3.2.3.1 – Réaliser une veille informationnelle sur la règlementation applicable à son unité d'hébergement. Tâche 3.2.3.2 – Faire appliquer la règlementation sociale en vigueur.

Pôle d'activités 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration	
Les activités	**3.1 - Activité principale : management de tout ou partie du service** Activité 3.1.1 - Animation de l'équipe de production de service Activité 3.1.2 - Motivation et fidélisation de l'équipe de production de services Activité 3.1.3 - Détection et valorisation des talents en appliquant la politique de gestion des carrières de l'entreprise **3.2 – Activité principale : gestion et animation de l'équipe** Activité 3.2.1 - Recrutement du personnel de l'unité Activité 3.2.2 - Intégration, évaluation et formation du personnel de l'unité Activité 3.2.3 - Application dans l'unité de la règlementation sociale en vigueur
Résultats attendus	Pour chacune des trois options du BTS Management en hôtellerie restauration : - Option A - Management d'unité de restauration ; - Option B - Management d'unité de production culinaire ; - Option C - Management d'unité d'hébergement ; ce pôle d'activités regroupe les activités qui relèvent du management de l'unité dans une dimension opérationnelle concourant à la valorisation et à la fidélisation des personnels ce qui passe par la nécessaire détection des talents. Il s'agit d'animer une équipe de production de services dans le cadre d'une unité de restauration, de production culinaire ou d'hébergement en la motivant afin d'atteindre les objectifs assignés.
Les conditions de réalisation des activités	La réalisation des activités se fait en étroite collaboration avec une équipe dans le cadre de locaux professionnels (salle de restaurant, cuisine professionnelle, service d'accueil ou service des étages…) Selon la taille et la structure de l'entreprise, il est nécessaire de mettre en interaction les différents services internes (restaurant, cuisine, hébergement, gestion des ressources humaines, encadrement…) et externes (fournisseurs, partenaires ...). Les activités peuvent se réaliser tout ou partie en utilisant les ressources numériques de l'entreprise.
Niveau d'autonomie	**Niveau 3 ■■■□ : Fait seul en autonomie**

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration**	**Activité principale 4.1 – Mise en œuvre de la politique générale de l'entreprise dans l'unité**		
	Activité 4.1.1 - Application des directives de l'entreprise et des textes réglementaires		
	Tâche 4.1.1.1 - Appliquer la politique générale de l'entreprise (y compris les intentions durables) et ses objectifs. Tâche 4.1.1.2 - Décliner les objectifs de l'entreprise en plans d'actions pour son service Tâche 4.1.1.3 - Appliquer et faire appliquer les plans d'actions dans son service. Tâche 4.1.1.4 - Respecter et faire respecter les textes réglementaires applicables. Tâche 4.1.1.5 - Représenter son service auprès de la direction.		
	Activité 4.1.2 - Participation au contrôle de gestion de l'entreprise		
	Tâche 4.1.2.1 - Réaliser le suivi des indicateurs de performance (ventes, achats, …) de son service. Tâche 4.1.2.2 - Assurer au quotidien le suivi budgétaire de son service. Tâche 4.1.2.3 - Réaliser le contrôle de gestion de son service (contrôle et suivi des approvisionnements, suivi des tableaux de bords, budgets, analyse de la productivité …). Tâche 4.1.2.4 - Rendre compte (rapports d'activité, aide à l'élaboration des documents de gestion		
	Activité principale 4.2 - Mesure de la performance de l'unité et de sa contribution à la performance de l'entreprise		
	Activité 4.2.1 - Sélection des outils pertinents d'analyse de l'activité du service		
	Tâche 4.2.1.1 - Choisir ou construire les outils d'analyse de l'activité du service. Tâche 4.2.1.2 - Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans son service.		
	Activité 4.2.2 – Détermination de la contribution du service à la performance de l'entreprise		
	Tâche 4.2.2.1 - Utiliser des outils d'analyse de la contribution du service à la performance de l'entreprise. Tâche 4.2.2.2 - Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans le service. Tâche 4.2.2.3 - Rendre compte (rapports et proposition d'actions)		

Pôle d'activités 4 – Pilotage de la production de services	
Les activités	**Activité principale 4.1 - Mise en œuvre de la politique générale de l'entreprise dans l'unité** Activité 4.1.1 - Application des directives de l'entreprise et respect des textes réglementaires Activité 4.1.2 - Participation au contrôle de gestion du service **Activité principale 4.2 - Mesure de la performance de l'unité et de sa contribution à la performance de l'entreprise** Activité 4.2.1 - Sélection des outils pertinents d'analyse de l'activité du service Activité 4.2.2 - Détermination de la contribution du service à la performance de l'entreprise
Résultats attendus	Pour chacune des trois options du BTS Management en hôtellerie restauration : - Option A - Management d'unité de restauration ; - Option B - Management d'unité de production culinaire ; - Option C - Management d'unité d'hébergement ; ce pôle d'activités regroupe les activités qui relèvent, au-delà du management opérationnel de l'unité, du pilotage c'est-dire de la mise en œuvre de la politique générale de l'entreprise dans l'unité. Cette dimension stratégique participe à la performance de l'entreprise et nécessite de disposer d'outils de mesure de celle-ci. Le manageur d'unité de restauration, d'unité de production culinaire ou d'unité d'hébergement inscrit son activité professionnelle dans le cadre de la politique générale de l'entreprise. Cette déclinaison de la politique générale de l'entreprise dans l'unité ou le service ce soit d'être partagée par les membres de l'équipe. Le manageur doit également être en mesure de faire valoir la performance de son service ainsi que sa contribution à la performance de l'entreprise. Les résultats attendus sont fortement dépendants de l'organisation dans lequel le manageur inscrit son action dans la mesure où il s'agit d'ancrer l'unité de production de services dans un cadre plus large, celui de l'entreprise.
Les conditions de réalisation des activités	La réalisation des activités se fait, en général, en équipe au sein de locaux adaptés (salle de restaurant, cuisine, espace d'accueil ou service des étages…) qu'il est nécessaire de préparer. Ces activités peuvent être également réalisées à l'extérieur. Elles impliquent dès lors une préparation spécifique. Tout au long de la réalisation de ces activités, l'environnement numérique de l'entreprise est utilisé afin de garantir la pertinence et la fiabilité des informations traitées notamment pour une meilleure connaissance des besoins et attentes des clients. Selon la taille et la structure de l'entreprise, il est nécessaire de mettre en interaction les différents services (restaurant, cuisine, hébergement, gestion des ressources humaines, encadrement…).
Niveau d'autonomie	**Niveau 3 ■■■□ : Fait seul en autonomie**

BTS MHR options → Pôles d'activités↓	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Pôle d'activités **5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration**	**Activité principale 5.1 - Formalisation d'un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration**		
	Activité 5.1.1 - Définition du concept : l'offre de services proposée		
	Tâche 5.1.1.1 - Définir le projet et caractériser l'offre de services proposée. Tâche 5.1.1.2 - Réaliser une étude du marché. Tâche 5.1.1.3 - Conclure par une étude d'opportunité présentant le projet.		
	Activité 5.1.2 - Détermination des besoins matériels, techniques, humains et financiers		
	Tâche 5.1.2.1 - Déterminer les besoins matériels, techniques, humains, commerciaux et financiers du projet en fonction du concept retenu. Tâche 5.1.2.2 - Budgéter les besoins et préparer les documents récapitulatifs du projet.		
	Activité principale 5.2 - Évaluation de la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration		
	Activité 5.2.1 - Choix d'un mode de gestion et d'une forme juridique		
	Tâche 5.2.1.1 - Choisir un mode de gestion (franchise, mandat de gestion, …). Tâche 5.2.1.2 - Retenir une forme juridique pour la future entreprise. Tâche 5.2.1.3 - Mesurer les incidences sur le projet du choix du mode de gestion retenu et de la forme juridique.		
	Activité 5.2.2 – Évaluation des risques et opportunités du projet		
	Tâche 5.2.2.1 – Utiliser les résultats obtenus pour évaluer les risques du projet. Tâche 5.2.2.2 - Saisir les opportunités (reprise d'une entreprise en difficultés, d'une affaire familiale, aides à la création et/ou à la reprise d'entreprise…).		
	Activité 5.2.3 - Détermination du montage financier du projet		
	Tâche 5.2.3.1 - Élaborer le budget prévisionnel et le plan de financement du projet. Tâche 5.2.3.2– Porter le projet auprès des partenaires (Banque, investisseurs, …).		

Pôle d'activités 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	
Les activités	**5.1 - Activité principale : formalisation d'un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration** Activité 5.1.1 - Définition du concept : l'offre de services proposée Activité 5.1.2 - Détermination des besoins matériels, techniques (ingénierie), humains, commerciaux et financiers **5.2 - Activité principale : évaluation de la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration** Activité 5.2.1 - Choix d'un mode de gestion et d'une forme juridique Activité 5.2.2 - Évaluation des risques et opportunités du projet Activité 5.2.3 - Détermination du montage financier du projet
Résultats attendus	Le ou la titulaire d'un BTS management en hôtellerie restauration a vocation, après avoir acquis une expérience professionnelle, à évoluer vers une plus grande prise de responsabilités dans son organisation. Il peut également créer ou reprendre une entreprise en hôtellerie restauration. Cela nécessite qu'il soit en mesure de définir un concept (de restauration ou de production culinaire ou d'hébergement), d'en déterminer les besoins matériels, humains, informationnel et financiers pour en évaluer le financement et la faisabilité. Il s'agit d'acquérir en formation l'esprit d'entreprendre car dans le secteur de l'hôtellerie restauration l'accès à l'entrepreneuriat est rapidement envisageable après une première expérience professionnelle.
Les conditions de réalisation des activités	La réalisation des activités se fait, en général, en équipe au sein de locaux adaptés (salle de restaurant, cuisine, espace d'accueil ou service des étages…) qu'il est nécessaire de préparer. Ces activités peuvent être également réalisées à l'extérieur. Elles impliquent dès lors une préparation spécifique. Tout au long de la réalisation de ces activités, l'environnement numérique de l'entreprise est utilisé afin de garantir la pertinence et la fiabilité des informations traitées. Selon la taille et la structure de l'entreprise, il est nécessaire de mettre en interaction les différents services (restaurant, cuisine, hébergement) mais également gestion des ressources humaines et encadrement supérieur. Certaines activités doivent être réalisées avec l'aide de partenaires (banques, instances professionnelles …). Le recours à un environnement numérique est systématique.
Niveau d'autonomie	**Niveau 3 ■■■□ : Fait seul en autonomie**

IV – Contexte général de réalisation des activités professionnelles

La réalisation des activités professionnelles décrites précédemment nécessite :
- l'utilisation de ressources numériques,
- la mobilisation d'une culture générale et d'une expression en langue français,
- la maîtrise de deux langues étrangères, dont obligatoirement l'anglais.

Pour chacun des pôles d'activités professionnelles, les tableaux précédents précisent les résultats attendus ainsi que les conditions de réalisation générales.

1. Utilisation de ressources numériques

Toutes les activités professionnelles du technicien ou de la technicienne supérieur(e) en management en hôtellerie restauration mobilisent en permanence les ressources du système d'information de l'entreprise et des procédures organisées autour d'applications informatiques résidantes ou distantes. Cette digitalisation de leurs activités repose sur :
- la gestion du poste de travail informatique ;
- la compréhension globale du système d'information et de l'organisation des bases de données ;
- l'utilisation et la gestion de la documentation numérique professionnelle ;
- l'utilisation performante des outils logiciels mis à sa disposition par l'entreprise ;
- la recherche d'information sur intranet et/ou internet ;
- l'utilisation des outils numériques nomades (Smartphones, tablettes, ordinateurs portables, etc.) ;
- la communication via les différents canaux digitaux (courriel, tchat, visioconférence, etc.) et les outils numériques y compris les plus récents pour mieux orienter les interlocuteurs de l'entreprise ;
- l'utilisation des outils de travail collaboratif : messageries électroniques, réseaux sociaux, agendas en ligne et tous les nouveaux moyens de communication adaptés existant dans l'entreprise ;
- l'utilisation responsable des outils digitaux et la maîtrise des risques liés à leur usage ;
- la mise en œuvre des procédures de sécurité (y compris cybersécurité) ;
- la connaissance de la déontologie et de la législation relatives au numérique.

2. Une culture générale et scientifique au service de l'activité professionnelle

Le technicien ou la technicienne supérieur(e) « management en hôtellerie restauration » doit avoir acquis une culture générale et scientifique nécessaire à sa vie professionnelle lui permettant d'atteindre le niveau exigé par les entreprises en matière de communication et d'expression (écoute, compréhension, adaptation à ses interlocuteurs, expression écrite et orale, utilisation des canaux de communication les mieux adaptés, etc.). Ses connaissances scientifiques, ses capacités d'analyse contribueront à étayer certaines prises de décisions, certains choix (élaboration de procédures, sélection de produits et denrées, réalisation d'autocontrôles en hygiène, adaptation de l'environnement de travail …).

3. Deux langues étrangères pratiquées en contexte professionnel

Le ou la titulaire d'un BTS Management en hôtellerie restauration peut également être amené(e) à communiquer en langues étrangères, à l'écrit comme à l'oral (compréhension de documents, expression écrite et orale, interaction orale, dans des situations professionnelles : clients étrangers en face-à-face ou à distance, travail au sein d'un établissement implanté à l'étranger, accueil de clients en situation touristique, etc.). Il pourra s'agir de la langue du client ou, si ce n'est pas déjà sa langue, de l'anglais. Le ou la titulaire du diplôme doit alors, non seulement mobiliser des ressources linguistiques, mais aussi tenir compte des pratiques sociales et culturelles de ses interlocutrices et interlocuteurs pour une communication efficace. C'est pourquoi la consolidation et le développement de compétences de communication générale et professionnelle dans deux langues vivantes étrangères, dont l'anglais, sont fondamentaux pour l'exercice du métier.

Annexe I

B – Référentiel de certification

I – Mise en relation du Referentiel des Activites Professionnelles et du Referentiel de Certification

Pôles d'activités	Blocs de compétences
1 – Production de services en hôtellerie restauration	C1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de service attendues par le client C1.2 - Évaluer et analyser la production de service C1.3 - Communiquer avec les autres services
2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client	C2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale C2.2 - Déployer la politique commerciale C2.3 - Développer la relation client
3 – Management opérationnel de la production de services en d'hôtellerie restauration	C3.1 - Manager tout ou partie du service C3.2 - Gérer et animer l'équipe
4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	C4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans le service C4.2 - Mesurer la performance du service et sa contribution à la performance de l'entreprise
5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet

II – Competences et savoirs associes, savoirs et limites de connaissance

1. Referentiels de certification, partie A – Competences et savoirs associes

A partir de la page 34.

2. Referentiel de certification, partie B – Savoirs et attendus

A partir de la page 84.

BTS Management en hôtellerie restauration

REFERENTIELS DE CERTIFICATION
PARTIE A – COMPETENCES ET SAVOIRS ASSOCIES

Le référentiel de certification - partie A fait le lien, dans le cadre des pôles d'activités et des compétences, entre les activités et les tâches définies dans le référentiel d'activités professionnelles et les compétences, les indicateurs de performances et les savoirs, pour chacune des trois options du BTS MHR.

BTS MANAGEMENT EN HOTELLERIE RESTAURATION :

OPTION A – MANAGEMENT D'UNITE DE RESTAURATION : TABLEAUX DES PAGES 35 A 49.
OPTION B – MANAGEMENT D'UNITE DE PRODUCTION CULINAIRE : TABLEAUX DES PAGES 50 A 64.
OPTION C – MANAGEMENT D'UNITE D'HEBERGEMENT : TABLEAUX DES PAGES 66 A 81.

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		**Option A – Management d'unité de restauration**	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client en restauration			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.1.1.1 – Gérer le matériel, les stocks nécessaires à la production du service restaurant, du service bar … Tâche 1.1.1.2. – Préparer et contrôler la mise en place du service au restaurant selon le concept de restauration établi et le mode de distribution retenu.	**C1.1.1 – Préparer des prestations de service attendues par le client**	***Comportement, tenues corporelle et vestimentaire adaptés aux exigences de la profession.*** *Selon le concept de restauration, en fonction des règles de sécurité et d'hygiène en vigueur :* • Conformité à la fiche de fonction et/ou aux usages professionnels des préparations matérielles, des mises en place et des contrôles. • Pertinence dans l'organisation des tâches et de l'activité.	***Les savoirs mobilisés sont dans la continuité de ceux étudiés en classes de première et terminale de la série STHR ou en classe de Mise à Niveau (MAN).*** **S1.1.1 - Concepts et services** S1.1.1.1 - Structures et organisations S1.1.1.2 - Approche historique S1.1.1.3 - Approche internationale S1.1.1.4 - Nouvelles tendances **S1.1.2 - Règlementation** S1.1.2.1 - Principes S1.1.2.2 - Déclinaison dans l'unité **S1.1.3 - Personnel** S1.1.3.1 - Postes – Fonctions - Tâches S1.1.3.2 - Organisation : répartition des tâches **S1.1.4 - Support physique** S1.1.4.1 - Locaux S1.1.4.2 - Matériels et équipements S1.1.4.3 - Supports de vente S1.1.4.4 - Outils numériques **S1.1.5 – Produits et boissons** S1.1.5.1 - Denrées S1.1.5.2 - Boissons S1.1.5.3 - Produits non consommables
Tâche 1.1.2.1 – Répartir les tâches et l'activité pour son rang, pour la salle ou pour le restaurant Tâche 1.1.2.2 – Mettre en œuvre, réaliser et conduire tout ou partie du service au restaurant, au bar … Tâche 1.1.2.3 - Contrôler le service selon le concept de restauration et le mode de distribution retenu.	**C1.1.2 – Organiser, réaliser et contrôler le service en restauration**	• Respect des standards professionnels de service des mets et boissons • Pertinence du management et du contrôle du travail de l'équipe durant la prestation • Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place	

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		**Option A – Management d'unité de restauration**	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client en restauration			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.1.3.1 – Élaborer des fiches techniques ou des procédures adaptées à l'unité de restauration. Tâche 1.1.3.2. – Faire respecter des fiches techniques ou des procédures existantes dans l'unité de restauration.	**C1.1.3 – Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures en production de services au restaurant**	• Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place	**S1.1.6 - Économat et gestion des approvisionnements** S1.1.6.1 - Gestion des flux d'approfondissement S1.1.6.2 - Procédures S1.1.6.3 - Choix et relation fournisseurs S1.1.6.4 - Optimisation **S1.1.7 – Coûts directs dans l'unité** S1.1.7.1 - Identification et calcul des coûts S1.1.7.2 - Maitrise des coûts **S1.1.8 - Production de services** S1.1.8.1 - Techniques S1.1.8.2 - Procédures S1.1.8.3 - Externalisation **S1.1.9 – Création et innovation** S1.1.9.1 - Démarche créative S1.1.9.2 - Mise en œuvre
Tâche 1.1.4.1 – Mettre en œuvre dans l'unité de restauration une démarche de veille informationnelle, en particulier dans l'utilisation des nouvelles technologies, dans la mise en place de nouvelles organisations du travail ou dans l'apparition de nouveaux services en lien avec les attentes de la clientèle et en rapport avec les impacts de la nouvelle économie. Tâche 1.1.4.2 – Mettre en œuvre un processus de créativité et/ou d'innovation en restauration. Tâche 1.1.4.3 – Créer et/ou mettre en œuvre un protocole de validation d'une innovation ou d'une création en restauration. Tâche 1.1.4.4 – Identifier les conditions d'une éventuelle généralisation de l'innovation.	**C1.1.4 – Rechercher et innover dans la production de services en restauration (créativité et innovation)**	• Pertinence de la démarche de créativité, d'innovation et de mise en œuvre selon les contraintes. • Pertinence de la démarche de veille informationnelle (Conformité aux attentes des clients). • Pertinence d'une éventuelle généralisation de la création ou de l'innovation.	

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.2 - Évaluer et analyser la production de services en restaurant			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.2.1.1 – Élaborer et/ou utiliser des guides de protocoles pour contrôler la conformité de la production de service réalisée aux standards. Tâche 1.2.1.2 – Repérer la non qualité et mettre en place des mesures correctives.	**C1.2.1 – Contrôler la conformité de la production aux standards de qualité souhaitée**	• Conformité de la production aux standards de qualité souhaitée	**S1.2.1 - Standards de qualité et production de services** S1.2.1.1 - Qualité et production de services
Tâche 1.2.2.1 – Choisir les indicateurs adaptés et pertinents au contrôle de la production de services en restauration. Tâche 1.2.2.2 – Proposer un tableau de suivi, voire de nouveaux indicateurs de mesure du suivi de l'activité de l'unité de restauration. Tâche 1.2.2.3 – Analyser les résultats obtenus et les expliquer. Tâche 1.2.2.4 – Proposer des actions correctives.	**C1.2.2 – Mesurer la qualité de la production de services par rapport aux attentes des clients**	• Pertinence du choix des indicateurs et de leur analyse • Concrétisation et efficacité des actions correctives	**S1.2.2 - Processus de service** S1.2.2.1 - Référentiel de service S1.2.2.2 - Parcours client S1.2.2.3 - Participation du client S1.2.2.4 - Expérience client

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.3 – Communiquer avec les autres services			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.3.1.1 – Créer des processus de communication avec les autres services. Tâche 1.3.1.2 – Utiliser les moyens de communication existants avec les différents services. Tâche 1.3.1.3 – Repérer les dysfonctionnements et mettre en place les actions correctrices dans l'unité.	**C1.3.1 – Créer, utiliser et adapter les processus et les supports de communication entre les services**	• Maîtrise des situations de communication professionnelle (statut, rôles, hiérarchique, managériale, face à face, collective …) • Pertinence des protocoles et des supports de communication créés et/ou utilisés	**S1.3.1 - Communication interne** S1.3.1.1 - Usages et qualités S1.3.1.2 - Moyens et outils
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.3.2.1 – Choisir, reformuler si nécessaire et valider les informations à destination des autres services en provenance de l'unité de restauration. Tâche 1.3.2.2 – Prendre en compte les contraintes de diffusion (temps et espace). Tâche 1.3.2.3 - S'assurer de la compréhension des informations par l'équipe de restauration.	**C1.3.2 – Gérer l'information et sa diffusion**	• Fiabilité de l'information et qualité de la diffusion	**S1.3.2 - Utilisation du système d'information** S1.3.2.1 - Système d'information

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 2.1.1.1 – Identifier, anticiper et caractériser les attentes des clients de l'unité de restauration Tâche 2.1.1.2 – Proposer des réponses aux besoins et attentes des clients de l'unité de restauration.	**C2.1.1 – Identifier et analyser les attentes des clients**	• Pertinence dans la prise en compte des attentes du client • Adaptation de l'offre aux attentes du client	**S2.1.1 - Mercatique des services** S2.1.1.1 - Démarche mercatique S2.1.1.2 - Veille mercatique **S2.1.2 - Marketing stratégique** S2.1.2.1 - Définition d'une cible S2.1.2.2 – Stratégies mercatiques **S2.1.3 - Politique d'offre de services** S2.1.3.1 - Attributs de l'offre de service S2.1.3.2 – Marque
Tâche 2.1.2.1 – Apporter des éléments d'information et d'analyse sur les attentes de la clientèle de l'unité de restauration. Tâche 2.1.2.2 – Préparer et contrôler la mise en place de la politique commerciale dans son unité de restauration.	**C2.1.2 – Contribuer à la définition de la politique commerciale**	• Exhaustivité dans la prise en compte du contexte commerciale de l'unité (zone de chalandise, comportement de la clientèle, concurrence, partenaires commerciaux …). • Cohérence dans la mise en place de la politique commerciale	
Tâche 2.1.3.1 – Participer à l'étude du marché Tâche 2.1.3.2 – Analyser les résultats de l'étude de marché et faire des propositions opérationnelles Tâche 2.1.3.3 – Assurer le suivi de l'évolution du marché de l'unité de restauration afin de satisfaire les clients.	**C2.1.3 – Étudier et suivre l'évolution du marché**	• Maîtrise de la démarche mercatique • Qualité des études de marché réalisées • Efficacité dans le suivi de l'évolution du marché	

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.2 - Déployer la politique commerciale dans l'unité de restauration			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 2.2.1.1 – Décliner la politique commerciale au niveau de son unité. Tâche 2.2.1.2 – Communiquer aux clients potentiels, actuels et futurs la politique commerciale de l'unité. Tâche 2.2.1.3 – Réaliser et conduire des actions de commercialisation à destination des clients actuels et futurs de l'unité.	**C2.2.1 – Animer la politique commerciale de l'unité**	• Pertinence de l'adaptation de la politique commerciale à l'unité • Qualité de la personnalisation de la relation client dans le contact commercial • Efficacité et pertinence des propositions commerciales	**S2.2.1 - Valorisation de l'offre** S2.2.1.1 - Aspects stratégiques S2.2.1.2 - Aspects opérationnels S2.2.1.3 - Valorisation de l'offre dans l'unité de production de services **S2.2.2 - Commercialisation de l'offre** S2.2.2.1 - Fondements de la commercialisation S2.2.2.2 - Stratégies de commercialisation en ligne (on-line) S2.2.2.3 - Politique de réseau de points de vente S2.2.2.4 - Négociation commerciale S2.2.2.5 - Commercialisation de l'offre dans l'unité de production de services **S2.2.3 - Communication de l'offre** S2.2.3.1 - Communication médias (on line et off line) S2.2.3.2 - Communication hors médias S2.2.3.3 - Communication de l'offre dans l'unité de restauration **S2.2.4 - Management du support physique** S2.2.4.1 - Rôle du support physique S2.2.4.2 - Mise en œuvre du support physique dans l'unité de restauration
Tâche 2.2.2.1 – Mesurer les résultats de la politique commerciale mise en œuvre dans l'unité de restauration. Tâche 2.2.2.2 – Analyser l'intérêt et les limites des actions commerciales mises en œuvre et proposer des actions correctrices.	**C2.2.2 – Évaluer les résultats de la politique commerciale sur l'unité de restauration**	• Qualité des moyens et outils d'évaluation des résultats commerciaux • Pertinence des indicateurs retenus • Efficacité et pertinence des propositions commerciales	
Tâche 2.2.3.1 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité dans le cadre de la politique commerciale. Tâche 2.2.3.2 – Analyser l'impact de la politique tarifaire sur la restauration et proposer des adaptations.	**C2.2.3 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité de restauration**	• Efficience de la politique tarifaire mise en œuvre • Pertinence des décisions de fixation des prix	

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.3 - Développer la relation client			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 2.3.1.1 – Prospecter les clients en utilisant tous les canaux de communication (réseaux sociaux, communautés d'internautes …). Tâche 2.3.1.2 – Conseiller le client tout au long de son parcours en proposant une offre de services adaptés à chacun. Tâche 2.3.1.3 - Proposer des prestations adaptées aux attentes des clients et les mettre en place.	**C2.3.1 – Créer et animer la relation client**	• Maîtrise de la relation commerciale lors des différentes étapes de l'acte d'achat. • Efficacité des techniques et outils de vente utilisés	**S2.3.1 - Animation du point de vente** S2.3.1.1 - Techniques d'animation du point de vente S2.3.1.2 - Mise en œuvre des techniques d'animation dans l'unité de restauration **S2.3.2 - Management de la relation client** S2.3.2.1 - Gestion de la relation client (GRC) S2.3.2.2 - Mise en œuvre de la relation client dans l'unité de production de restauration **S2.3.3 - Parcours client en hôtellerie restauration** S2.3.3.1 - Parcours client en hôtellerie restauration S2.3.3.2 - Parcours client dans l'unité de restauration
Tâche 2.3.2.1 – Définir une démarche adaptée à la fidélisation des clients au restaurant. Tâche 2.3.2.2 – Mettre en œuvre une démarche de fidélisation des clients au restaurant permettant une personnalisation du parcours et de la relation client pour lui faire vivre une expérience unique.	**C2.3.2 – Fidéliser les clients**	• Adéquation et complétude de la démarche de fidélisation mise en œuvre.	

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 3.1 - Manager tout ou partie du service en restauration			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 3.1.1.1 – Organiser les équipes selon le plan de charge de travail (plannings) de l'unité de restauration et les contraintes (règlementaires et autres ...) en tenant compte des compétences nécessaires à une relation client de qualité. Tâche 3.1.1.2 – Organiser le service et répartir les tâches entre les membres de l'équipe de restauration en interne ou en faisant appel à un prestataire de services. Tâche 3.1.1.3 – Assurer le lancement (briefing de début) de service de son unité. Tâche 3.1.1.4 – Réaliser la production de services en motivant son équipe. Tâche 3.1.1.5 – Animer le compte rendu de fin de service (debriefing) de son équipe de restauration. Tâche 3.1.1.6 – Prendre et faire appliquer les mesures correctrices nécessaires et rendre compte.	**C3.1.1 – Animer l'équipe de production de services en restauration**	• Efficience de l'organisation de l'unité ou du service • Maîtrise de la communication managériale (informer, animer, mobiliser et accompagner l'équipe) • Efficacité relationnelle • Satisfaction et adhésion de l'équipe aux informations et consignes délivrées.	**S3.1.1 - Management opérationnel de l'équipe** S3.1.1.1 - Management des équipes S3.1.1.2 - Communication interpersonnelle dans l'unité de production de services S3.1.1.3 - Détermination des besoins en effectifs et répartition du travail S3.1.1.4 – Management opérationnel de l'équipe

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 3.1 - Manager tout ou partie du service en restauration (suite)			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 3.1.2.1 – Pratiquer un management opérationnel qui motive son équipe de restauration. Tâche 3.1.2.2 – Identifier et gérer les conflits (médiation). Tâche 3.1.2.3 – Veiller à la qualité de vie au travail de son équipe de restauration. Tâche 3.1.2.4 – Mener des entretiens de mise au point lorsqu'ils s'avèrent nécessaires.	**C3.1.2 – Motiver et fidéliser l'équipe de production de services en restauration**	• Maîtrise des fondements psychosociologiques de la motivation • Efficacité des techniques d'accompagnement (motivation et stimulation) • Efficacité des techniques de renforcement de la cohésion d'équipe	**S3.1.2 - Mobilisation des ressources humaines** S3.1.2.1 - Motivation au travail S3.1.2.2 - Climat social et qualité de vie au travail S3.1.2.3 - Gestion des compétences et des carrières S3.1.2.4 - Gestion opérationnelle de l'équipe
Tâche 3.1.3.1 – Mettre en œuvre la politique de gestion des carrières de l'entreprise. Tâche 3.1.3.2 – Détecter les talents dans son équipe de restauration et rendre compte. Tâche 3.1.3.3 – Valoriser les talents de son équipe de restauration (élargir les activités confiées, donner des responsabilités, proposer des promotions …).	**C3.1.3 – Détecter et valoriser les talents en application de la politique de gestion des carrières**	• Maîtrise des outils de gestion des compétences et des carrières. • Cohérence des actions proposées à l'équipe avec la politique de gestion des compétences et des carrières de l'entreprise. • Qualité de l'accompagnement de l'individu au travail.	

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 3.2 - Gérer et animer l'équipe de restaurant			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 3.2.1.1 – Participer à la définition des besoins en compétences de l'unité de restauration. Tâche 3.2.1.2 – Participer à la formalisation de l'offre de poste. Tâche 3.2.1.3 – Participer au recrutement ou à la promotion interne du personnel de l'unité de restauration.	**C3.2.1 – Recruter le personnel de l'unité de restauration**	• Maîtrise des enjeux et du processus de recrutement.	**S3.2.1 - Recrutement** S3.2.1.1 - Processus de recrutement S3.2.1.2 - Diversité des relations contractuelles S3.2.1.3 - Développement professionnel S3.2.1.4 - Mise en œuvre dans l'unité de restauration **S3.2.2 - Environnement économique et juridique du travail** S3.2.2.1 - Environnement économique du travail S3.2.2.1 - Sources du droit du travail S3.2.2.3 - Relation contractuelle de travail S3.2.2.4 - Santé au travail et prévention
Tâche 3.2.2.1 – Veiller à la bonne intégration des nouveaux employés de son unité de restauration. Tâche 3.2.2.2 – Évaluer le personnel de l'équipe. Tâche 3.2.2.3 – Détecter les besoins de formation et en faire part à la direction.	**C3.2.2 – Intégrer, évaluer et former le personnel de l'unité de restauration**	• Qualité des techniques d'évaluation mises en œuvre. • Connaissances des dispositifs de formation adaptés à l'unité. • Cohérence des actions de formation proposées avec les besoins du service.	
Tâche 3.2.3.1 – Réaliser une veille informationnelle sur la règlementation applicable à son unité de restauration. Tâche 3.2.3.2 – Faire appliquer la règlementation sociale en vigueur.	**C3.2.3 – Appliquer dans l'unité de restauration la règlementation sociale en vigueur**	• Qualité de la veille informationnelle sur la règlementation sociale applicable à l'unité. • Respect de la règlementation sociale en vigueur.	

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 4.1.1.1 - Appliquer la politique générale de l'entreprise (y compris les intentions durables) et ses objectifs. Tâche 4.1.1.2 – Décliner les objectifs de l'entreprise en plans d'actions. Tâche 4.1.1.3 - Appliquer et faire appliquer les plans d'actions dans le service. Tâche 4.1.1.4 – Respecter et faire respecter les textes réglementaires applicables. Tâche 4.1.1.5 - Représenter son service auprès de la direction.	**C4.1.1 – Appliquer les directives de l'entreprise et ses objectifs pour le service de restauration**	• Identification des forces et faiblesses de l'entreprise. • Compréhension des intentions de politique générale dans ses dimensions économique, sociale et environnementale. • Compréhension des relations de l'entreprise avec son environnement (efficacité de la veille informationnelle). • Capacité à justifier auprès de son équipe des objectifs fixés. • Respect du cadre réglementaire de l'entreprise hôtelière.	**S4.1.1 - Processus managérial** S4.1.1.1 – Processus décisionnel S4.1.1.2 - Gestion de l'information S4.1.1.3 - Démarche budgétaire S4.1.1.4 - Démarche RSE
Tâche 4.1.2.1 – Réaliser le suivi des indicateurs de performance. Tâche 4.1.2.2 – Assurer au quotidien le suivi budgétaire Tâche 4.1.2.3 – Réaliser le contrôle de gestion de son service. Tâche 4.1.2.4 – Rendre compte (rapports d'activité, aide à l'élaboration des documents de gestion.	**C4.1.2 – Participer au contrôle de gestion de l'entreprise**	• Compréhension et mobilisation d'indicateurs de suivi pertinents. • Maîtrise des outils de restitution appropriés et analyse des résultats. • Identification de propositions d'actions d'amélioration. • Participation à la construction des budgets d'exploitation et de documents de gestion.	

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 4.2 – Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoir**
Tâche 4.2.1.1 - Choisir ou construire les outils d'analyse de l'activité du service. Tâche 4.2.1.2 - Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans le service.	**C4.2.1 - Sélectionner les outils pertinents d'analyse de l'activité du service de restauration**	• Maîtrise de l'utilisation du système d'information de l'entreprise, dans ses différentes dimensions (commerciale, comptable …). • Pertinence des tableaux de gestion, de tableaux de bord, de documents de gestion créés dans le contexte de l'unité de restauration. • Qualité de l'exploitation des données professionnelles et sectorielles dans l'analyse des coûts et marges du service et plus généralement de l'établissement. • Adaptation des outils d'analyse sélectionnés aux exigences et nécessité du secteur, en matière de contrôle d'activité. • Pertinence de l'analyse des résultats et des actions proposés.	**S4.2.1 - Analyse de l'activité du service – cycle d'exploitation** S4.2.1.1 - Analyse du cycle ventes S4.2.1.2 - Analyse du cycle approvisionnement S4.2.1.3 - Analyse du cycle social S4.2.1.4 - Analyse des frais généraux **S4.2.2 - Mesure et analyse de la performance de l'entreprise** S4.2.2.1 – Analyse de la performance d'exploitation S4.2.2.2 – Analyse de la performance globale
Tâche 4.2.2.1 – Utiliser des outils d'analyse de la contribution du service à la performance de l'entreprise. Tâche 4.2.2.2 – Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans le service. Tâche 4.2.2.3 – Rendre compte (rapports et proposition d'actions).	**C4.2.2 – Déterminer la contribution du service à la performance de l'entreprise.**	• Prise en compte des différentes dimensions de la performance de l'entreprise. • Analyse de la performance économique par la compréhension de la formation du résultat. • Maîtrise des méthodes de comptabilité de gestion (coûts partiels, directs, variable) et d'analyse des coûts principaux en hôtellerie restauration. • Identification, calculs et analyse des écarts entre prévision et réalisation. • Choix et utilisation d'indicateurs pertinents pour évaluer la performance de l'entreprise.	

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.1 – Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 5.1.1.1 - Définir le projet et caractériser l'offre de services proposée. Tâche 5.1.1.2 - Réaliser une étude du marché. Tâche 5.1.1.3 – Conclure par une étude d'opportunité présentant le projet.	**C5.1.1 Définir le concept : l'offre de services proposée**	• Pertinence de la formalisation du projet et du passage de l'idée au projet. • Maîtrise du vocabulaire économique, juridique, commercial, comptable, financier liés à tout projet de création ou reprise d'entreprise. • Qualité de l'analyse d'une situation d'entreprise à travers ses données financières pour en réaliser le diagnostic stratégique (cas de la reprise).	**S5.1.1 - Définir l'offre de service proposée** S5.1.1.1 - Dynamique entrepreneuriale S5.1.1.2 - Démarche entrepreneuriale
Tâche 5.1.2.1 – Déterminer les besoins matériels, techniques, humains, commerciaux et financiers du projet en fonction du concept retenu. Tâche 5.1.2.2 – Budgéter les besoins et préparer les documents récapitulatifs du projet.	**C5.1.2 Déterminer les besoins matériels, techniques (ingénierie), humains, commerciaux (base de données, outils informatique et internet …) et financiers**	• Identification et évaluation des besoins liés au projet (cuisine, hygiène, ingénierie, salle, personnel, réglementation …). • Évaluation et maîtrise des implications financières et commerciales associées.	**S5.1.2 - Déterminer les besoins matériels, techniques, humains, commerciaux et financiers** S5.1.2.1 - Évaluer un fonds de commerce S5.1.2.2 - Ingénierie en restauration S5.1.2.3 - Obligations déclarations et réglementaires

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.2 – Évaluation de la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 5.2.1.1 - Choisir un mode de gestion (franchise, mandat de gestion, …). Tâche 5.2.1.2 - Retenir une forme juridique pour la future entreprise. Tâche 5.2.1.3 - Mesurer les incidences sur le projet du choix du mode de gestion retenu et de la forme juridique.	**C5.2.1 Choisir un mode de gestion et une forme juridique**	• Qualité du travail de recherche et d'exploitation d'une documentation juridique, fiscale ou comptable. • Compréhension des liens entre structure juridique, régime fiscal et statut social du dirigeant. • Pertinence du choix du mode de gestion et de la forme juridique au regard des caractéristiques du projet et de la situation personnelle du ou des créateurs.	**S5.2.1 - Choisir un mode de gestion et une forme juridique** S5.2.1 - Principaux modes de gestion S5.2.2 - Formes juridiques des entreprises S5.2.3 - Ingénierie financière, fiscale et sociale **S5.2.2 - Opportunités et risques du projet** S5.2.2.1 - Opportunités du projet S5.2.2.2 - Entreprise en difficulté
Tâche 5.2.2.1 – Utiliser les résultats obtenus pour évaluer les risques du projet. Tâche 5.2.2.2 - Saisir les opportunités (reprise d'une entreprise en difficultés, d'une affaire familiale, aides à la création et/ou à la reprise d'entreprise…).	**C5.2.2 Mesurer les risques et les opportunités du projet**	• Identification des facteurs clés de succès du projet. • Connaissance des aides à l'entrepreneuriat. • Connaissance des éléments constitutifs du contrat de bail commercial. • Connaissance des principales modalités d'évaluation d'un fonds de commerce. • Réalisation d'une étude de faisabilité sommaire (en cas de reprise) afin de préparer une négociation. • Cohérence, pertinence et complétude de l'évaluation des risques et opportunités du projet.	

Référentiel de certification – Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.2 – Évaluation de la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration (suite)			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 5.2.3.1 - Élaborer le budget prévisionnel et le plan de financement du projet. Tâche 5.2.3.2 - Porter le projet auprès des partenaires (Banque, investisseurs …).	**C5.2.3 - Déterminer un montage financier du projet**	• Évaluation des besoins de financements et des apports en capital • Cohérence des prévisions d'activité, des prévisions financières des trois premières années d'existence de l'entreprise. • Évaluation d'indicateurs du risque d'exploitation (seuil de rentabilité, marge de sécurité, indice de sécurité …).	**S5.2.3 - Déterminer un montage financier du projet** S5.2.3.1 - Montage financier initial S5.2.3.2 - Budget d'exploitation prévisionnel S5.2.3.3 - Détermination du BFR prévisionnel S5.2.3.4 - Élaboration du plan de financement S5.2.3.5 - Budget de trésorerie S5.2.3.6 - Rentabilité du projet

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de services culinaires attendues par le client (suite)			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.1.1.1 – Gérer le matériel, les stocks nécessaires à la production culinaire. Tâche 1.1.1.2. – Préparer et contrôler la mise en place de la production culinaire selon le concept de fabrication, de production et compte tenu du mode de distribution retenu.	**C1.1.1 – Préparer des prestations culinaires attendues par le client**	***Comportement, tenues corporelle et vestimentaire adaptés aux exigences de la profession.*** *Selon le concept de restauration, en fonction des règles de sécurité et d'hygiène en vigueur :* • Appropriation de son environnement de travail. • Conformité à la fiche de fonction et/ou aux usages professionnels des préparations matérielles, des mises en place et des contrôles. • Pertinence dans l'organisation des tâches et de l'activité.	***Les savoirs mobilisés sont dans la continuité de ceux étudiés en classes de première et terminale de la série STHR ou en classe de Mise à Niveau (MAN).*** **S1.1.1 - Concepts et services** S1.1.1.1 - Structures et organisations S1.1.1.2 - Approche historique S1.1.1.3 - Approche internationale S1.1.1.4 - Nouvelles tendances **S1.1.2 - Règlementation** S1.1.2.1 - Principes S1.1.2.2 - Déclinaison dans l'unité **S1.1.3 - Personnel** S1.1.3.1 - Postes – Fonctions - Tâches S1.1.3.2 - Organisation : répartition des tâches **S1.1.4 - Support physique** S1.1.4.1 - Locaux S1.1.4.2 - Matériels et équipements S1.1.4.3 - Supports de vente S1.1.4.4 - Outils numériques **S1.1.5 - Produits et boissons** S1.1.5.1 - Denrées S1.1.5.2 - Boissons S1.1.5.3 - Produits non consommables
Tâche 1.1.2.1 – Répartir les tâches et l'activité pour sa partie, pour la cuisine. Tâche 1.1.2.2 – Mettre en œuvre, réaliser et conduire tout ou partie de la production culinaire. Tâche 1.1.2.3 - Contrôler le service selon le concept de fabrication, de production et le mode de distribution retenu.	**C1.1.2 – Organiser, réaliser et contrôler le service en production culinaire**	• Respect des standards professionnels de production culinaire. • Pertinence du management et du contrôle du travail de l'équipe durant la production culinaire. • Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés	
BTS Management en hôtellerie restauration	Option B – Management d'unité de production culinaire
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration	
Compétence principale : 1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de services culinaires attendues par le client (suite)	Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation

Tâches	Compétences	Indicateurs de performance	Savoirs
Tâche 1.1.3.1 – Élaborer des fiches techniques ou des procédures adaptées à l'unité de production culinaire. Tâche 1.1.3.2. – Faire respecter des fiches techniques ou des procédures existantes dans l'unité de production culinaire.	**C1.1.3 – Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures en production culinaire**	• Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place	**S1.1.6 - Économat et gestion des approvisionnements** S1.1.6.1 - Gestion des flux d'approfondissement S1.1.6.2 - Procédures S1.1.6.3 - Choix et relation fournisseurs S1.1.6.4 - Optimisation **S1.1.7 - Coûts directs dans l'unité** S1.1.7.1 - Identification et calculs des coûts S1.1.7.2 - Maitrise des coûts **S1.1.8 - Production de services culinaires** S1.1.8.1 - Techniques S1.1.8.2 - Procédures S1.1.8.3 - Externalisation **S1.1.9 – Création et innovation** S1.1.9.1 - Démarche créative S1.1.9.2 - Mise en œuvre
Tâche 1.1.4.1 – Mettre en œuvre dans l'unité de production culinaire une démarche de veille informationnelle, en particulier dans l'utilisation des nouvelles technologies, dans la mise en place de nouvelles organisations du travail ou dans l'apparition de nouveaux services en lien avec les attentes de la clientèle et en rapport avec les impacts de la nouvelle économie. Tâche 1.1.4.2 – Mettre en œuvre un processus de créativité et/ou d'innovation en production culinaire. Tâche 1.1.4.3 – Créer et/ou mettre en œuvre un protocole de validation d'une innovation ou d'une création en production culinaire. Tâche 1.1.4.4 – Identifier les conditions d'une éventuelle généralisation de l'innovation.	**C1.1.4 – Rechercher et innover dans la production de services culinaires**	• Pertinence de la démarche de créativité, d'innovation et de mise en œuvre selon les contraintes. • Pertinence de la démarche de veille informationnelle (Conformité aux attentes des clients). • Pertinence d'une éventuelle généralisation de la création ou de l'innovation.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.2 - Évaluer et analyser la production de services culinaires			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.2.1.1 – Élaborer et/ou utiliser des guides de protocoles pour contrôler la conformité de la production culinaire réalisée aux standards. Tâche 1.2.1.2 – Repérer la non qualité et mettre en place des mesures correctives.	**C1.2.1 – Contrôler la conformité de la production culinaire aux standards de qualité souhaitée**	• Conformité de la production culinaire aux standards de qualité souhaitée	**S1.2.1 - Standards de qualité et production de services** S1.2.1.1 - Qualité et production de services
Tâche 1.2.2.1 – Choisir les indicateurs adaptés et pertinents au contrôle de la production culinaire. Tâche 1.2.2.2 – Proposer un tableau de suivi, voire de nouveaux indicateurs de mesure du suivi de l'activité de l'unité de production culinaire. Tâche 1.2.2.3 – Analyser les résultats obtenus et les expliquer. Tâche 1.2.2.4 – Proposer des actions correctives.	**C1.2.2 – Mesurer la qualité de la production culinaire par rapport aux attentes des clients**	• Pertinence du choix des indicateurs et de leur analyse • Concrétisation et efficacité des actions correctives	**S1.2.2 - Processus de service** S1.2.2.1 - Référentiel de service S1.2.2.2 - Parcours client S1.2.2.3 - Participation du client S1.2.2.4 - Expérience client

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.3 - Communiquer avec les autres services			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.3.1.1 – Créer des processus de communication avec les autres services. Tâche 1.3.1.2 – Utiliser les moyens de communication existants avec les différents services. Tâche 1.3.1.3 – Repérer les dysfonctionnements et mettre en place des actions correctrices.	**C1.3.1 – Créer, utiliser et adapter les processus et les supports de communication entre les services**	• Maîtrise des situations de communication professionnelle (statut, rôles, hiérarchique, managériale, face à face, collective …) • Pertinence des protocoles et des supports de communication créés et/ou utilisés	**S1.3.1 - Communication interne** S1.3.1.1 - Usages et qualités S1.3.1.2 - Moyens et outils
Tâche 1.3.2.1 – Choisir, reformuler si nécessaire et valider les informations à destination des autres services en provenance de l'unité de production culinaire. Tâche 1.3.2.2 – Prendre en compte les contraintes de diffusion (temps et espace). Tâche 1.3.2.3 - S'assurer de la compréhension des informations par l'équipe de production culinaire.	**C1.3.2 – Gérer l'information et sa diffusion**	• Fiabilité de l'information et qualité de la diffusion	**S1.3.2 - Utilisation du système d'information** S1.3.2.1 - Système d'information

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 2.1.1.1 – Identifier, anticiper et caractériser les attentes des clients de l'unité. Tâche 2.1.1.2 – Proposer des réponses aux besoins et attentes des clients de l'unité.	**C2.1.1 – Identifier et analyser les attentes des clients**	• Pertinence dans la prise en compte des attentes du client • Adaptation de l'offre aux attentes du client	**S2.1.1 - Mercatique des services** S2.1.1.1 – Démarche mercatique S2.1.1.2 – Veille mercatique **S2.1.2 - Marketing stratégique** S2.1.2.1 - Définition d'une cible S2.1.2.2 – Stratégies mercatiques **S2.1.3 - Politique d'offre de services** S2.1.3.1 - Attributs de l'offre de service S2.1.3.2 - Marque
Tâche 2.1.2.1 – Apporter des éléments d'information et d'analyse sur les attentes de la clientèle de l'unité. Tâche 2.1.2.2 – Préparer et contrôler la mise en place de la politique commerciale dans son unité.	**C2.1.2 – Contribuer à la définition de la politique commerciale**	• Exhaustivité dans la prise en compte du contexte commercial de l'unité (zone de chalandise, comportement de la clientèle, concurrence, partenaires commerciaux …). • Cohérence dans la mise en place de la politique commerciale	
Tâche 2.1.3.1 – Participer à l'étude du marché. Tâche 2.1.3.2 – Analyser les résultats de l'étude de marché et faire des propositions opérationnelles pour son unité. Tâche 2.1.3.3 – Assurer le suivi de l'évolution du marché de l'unité de production culinaire afin de satisfaire les clients.	**C2.1.3 – Étudier et suivre l'évolution du marché**	• Maîtrise de la démarche mercatique • Qualité des études de marché réalisées • Efficacité dans le suivi de l'évolution du marché	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.2 - Déployer la politique commerciale dans l'unité de production culinaire			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 2.2.1.1 – Décliner la politique commerciale au niveau de son unité. Tâche 2.2.1.2 – Communiquer aux clients potentiels, actuels et futurs la politique commerciale de l'unité. Tâche 2.2.1.3 – Réaliser et conduire des actions de commercialisation à destination des clients actuels et futurs de l'unité.	**C2.2.1 – Animer la politique commerciale de l'unité**	• Pertinence de l'adaptation de la politique commerciale à l'unité • Qualité de la personnalisation de la relation client dans le contact commercial • Efficacité et pertinence des propositions commerciales	**S2.2.1 - Valorisation de l'offre** S2.2.1.1 - Aspects stratégiques S2.2.1.2 - Aspects opérationnels S2.2.1.3 - Valorisation de l'offre dans l'unité de production de services **S2.2.2 - Commercialisation de l'offre** S2.2.2.1 - Fondements de la commercialisation S2.2.2.2 - Stratégies de commercialisation en ligne (on-line) S2.2.2.3 - Politique de réseau de points de vente S2.2.2.4 - Négociation commerciale S2.2.2.5 - Commercialisation de l'offre dans l'unité de production culinaire **S2.2.3 - Communication de l'offre** S2.2.3.1 - Communication médias (on line et off line) S2.2.3.2 - Communication hors médias S2.2.3.3 - Communication de l'offre dans l'unité de production culinaire **S2.2.4 - Management du support physique** S2.2.4.1 - Rôle du support physique S2.2.4.2 - Mise en œuvre du support physique dans l'unité de production culinaire
Tâche 2.2.2.1 – Mesurer les résultats de la politique commerciale mise en œuvre dans l'unité. Tâche 2.2.2.2 – Analyser l'intérêt et les limites des actions commerciales mises en œuvre dans l'unité de production culinaire et proposer des actions correctrices.	**C2.2.2 – Évaluer les résultats de la politique commerciale sur l'unité de production culinaire**	• Qualité des moyens et outils d'évaluation des résultats commerciaux • Pertinence des indicateurs retenus • Efficacité et pertinence des propositions commerciales	
Tâche 2.2.3.1 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité dans le cadre de la politique commerciale. Tâche 2.2.3.2 – Analyser l'impact de la politique tarifaire et proposer des adaptations.	**C2.2.2 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité de production culinaire**	• Efficience de la politique tarifaire mise en œuvre • Pertinence des décisions de fixation des prix	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.3 - Développer la relation client			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 2.3.1.1 – Prospecter les clients en utilisant tous les canaux de communication (réseaux sociaux, communautés d'internautes …). Tâche 2.3.1.2 – Conseiller le client tout au long de son parcours en proposant une offre culinaire adaptée à chacun. Tâche 2.3.1.3 - Proposer des prestations adaptées aux attentes des clients et les mettre en place.	**C2.3.1 – Créer et animer la relation client**	• Maîtrise de la relation commerciale lors des différentes étapes de l'acte d'achat. • Efficacité des techniques et outils de vente utilisés	**S2.3.1 - Animation du point de vente** S2.3.1.1 - Techniques d'animation du point de vente S2.3.1.2 - Mise en œuvre des techniques d'animation dans l'unité de production culinaire **S2.3.2 - Management de la relation client** S2.3.2.1 - Gestion de la relation client (GRC) S2.3.2.2 - Mise en œuvre de la relation client dans l'unité de production culinaire **S2.3.3 – Parcours client en hôtellerie restauration** S2.3.3.1 – Parcours client en hôtellerie restauration S2.3.3.2 – Parcours client dans l'unité de production culinaire
Tâche 2.3.2.1 – Définir une démarche adaptée à la fidélisation des clients du restaurant ou du point de vente. Tâche 2.3.2.2 – Contribuer à mettre en œuvre une démarche de fidélisation des clients en permettant par la production culinaire de l'unité, de personnaliser le parcours et la relation client pour lui faire vivre une expérience unique.	**C2.3.2 – Fidéliser les clients**	• Adéquation et complétude de la démarche de fidélisation mise en œuvre.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 3.1 - Manager tout ou partie de la production culinaire			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 3.1.1.1 – Organiser les équipes selon le plan de charge de travail (plannings) de l'unité et les contraintes (règlementaires et autres ...) en tenant compte des compétences nécessaires à une relation client de qualité. Tâche 3.1.1.2 – Organiser le service et répartir les tâches entre les membres de l'équipe de production culinaire en interne ou en faisant appel à un prestataire de services (sous-traitance). Tâche 3.1.1.3 – Assurer le lancement (briefing de début) de service de son unité. Tâche 3.1.1.4 – Réaliser la production culinaire en motivant son équipe. Tâche 3.1.1.5 – Animer le compte rendu de fin de service (debriefing) de son équipe. Tâche 3.1.1.6 – Prendre et faire appliquer les mesures correctrices nécessaires et rendre compte.	**C3.1.1 – Animer l'équipe de production culinaire**	• Efficience de l'organisation de l'unité ou du service • Maîtrise de la communication managériale (informer, animer, mobiliser et accompagner l'équipe) • Efficacité relationnelle • Satisfaction et adhésion de l'équipe aux informations et consignes délivrées.	**S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe** S3.1.1.1 – Management des équipes S3.1.1.2 – Communication interpersonnelle dans l'unité de production de services S3.1.1.3 – Détermination des besoins en effectifs et répartition du travail. S3.1.1.4 – Management opérationnel de l'équipe

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 3.1 - Manager tout ou partie de la production culinaire (suite)			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 3.1.2.1 – Pratiquer un management opérationnel qui motive son équipe de production culinaire. Tâche 3.1.2.2 – Identifier et gérer les conflits (médiation). Tâche 3.1.2.3 – Veiller à la qualité de vie au travail de son équipe de production culinaire. Tâche 3.1.2.4 – Mener des entretiens de mise au point lorsqu'ils s'avèrent nécessaires.	**C3.1.2 – Motiver et fidéliser l'équipe de production culinaire**	• Maîtrise des fondements psychosociologiques de la motivation • Efficacité des techniques d'accompagnement (motivation et stimulation) • Efficacité des techniques de renforcement de la cohésion d'équipe	**S3.1.2 - Mobilisation des ressources humaines** S3.1.2.1 - Motivation au travail S3.1.2.2 - Climat social et qualité de vie au travail S3.1.2.3 - Gestion des compétences et des carrières S3.1.2.4 - Gestion opérationnelle de l'équipe de cuisine
Tâche 3.1.3.1 – Mettre en œuvre la politique de gestion des carrières de l'entreprise. Tâche 3.1.3.2 – Détecter les talents dans son équipe et rendre compte. Tâche 3.1.3.3 – Valoriser les talents de son équipe de restauration (élargir les activités confiées, donner des responsabilités, proposer des promotions …).	**C3.1.3 – Détecter et valoriser les talents en application de la politique de gestion des carrières**	• Maîtrise des outils de gestion des compétences et des carrières. • Cohérence des actions proposées à l'équipe avec la politique de gestion des compétences et des carrières de l'entreprise. • Qualité de l'accompagnement de l'individu au travail.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 3.2 - Gérer et animer l'équipe de production culinaire			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 3.2.1.1 – Participer à la définition des besoins en compétences de l'unité de production culinaire. Tâche 3.2.1.2 – Participer à la formalisation de l'offre de poste. Tâche 3.2.1.3 – Participer au recrutement ou à la promotion interne du personnel de l'unité de production culinaire.	**C3.2.1 – Recruter le personnel de l'unité de production culinaire**	• Maîtrise des enjeux et du processus de recrutement.	**S3.2.1 - Recrutement** S3.2.1.1 - Processus de recrutement S3.2.1.2 - Diversité des relations contractuelles S3.2.1.3 - Développement professionnel S3.2.1.4 - Mise en œuvre dans l'unité de production culinaire. **S3.2.2 - Environnement économique et juridique du travail** S3.2.2.1 - Environnement économique du travail S3.2.2.2 - Sources du droit du travail S3.2.2.3 - Relation contractuelle de travail S3.2.2.4 - Santé au travail et prévention
Tâche 3.2.2.1 – Veiller à la bonne intégration des nouveaux employés de son unité. Tâche 3.2.2.2 – Évaluer le personnel de l'équipe. Tâche 3.2.2.3 – Détecter les besoins de formation et en faire part à la direction.	**C3.2.2 – Intégrer, évaluer et former le personnel de l'unité de production culinaire**	• Qualité des techniques d'évaluation mises en œuvre. • Connaissances des dispositifs de formation adaptés à l'unité. • Cohérence des actions de formation proposées avec les besoins du service.	
Tâche 3.2.3.1 – Réaliser une veille informationnelle sur la règlementation applicable à son unité de production culinaire. Tâche 3.2.3.2 – Faire appliquer la règlementation sociale en vigueur.	**C3.2.3 – Appliquer dans l'unité de production culinaire la règlementation sociale en vigueur**	• Qualité de la veille informationnelle sur la règlementation sociale applicable à l'unité. • Respect de la règlementation sociale en vigueur.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 4 – Pilotage de l'unité de production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 4.1.1.1 - Appliquer la politique générale de l'entreprise (y compris les intentions durables) et ses objectifs. Tâche 4.1.1.2 – Décliner les objectifs de l'entreprise en plans d'actions. Tâche 4.1.1.3 - Appliquer et faire appliquer les plans d'actions dans le service. Tâche 4.1.1.4 – Respecter et faire respecter les textes réglementaires applicables. Tâche 4.1.1.5 - Représenter son service auprès de la direction.	**C4.1.1 – Appliquer les directives de l'entreprise et ses objectifs pour le service de production culinaire**	• Identification des forces et faiblesses de l'entreprise. • Compréhension des intentions de politique générale dans ses dimensions économique, sociale et environnementale. • Compréhension des relations de l'entreprise avec son environnement (efficacité de la veille informationnelle). • Capacité à justifier auprès de son équipe des objectifs fixés. • Respect du cadre réglementaire de l'entreprise hôtelière.	**S4.1.1 - Processus managérial** S4.1.1.1 - Processus décisionnel S4.1.1.2 - Gestion de l'information S4.1.1.3 - Démarche budgétaire S4.1.1.4 - Démarche RSE
Tâche 4.1.2.1 – Réaliser le suivi des indicateurs de performance. Tâche 4.1.2.2 – Assurer au quotidien le suivi budgétaire Tâche 4.1.2.3 – Réaliser le contrôle de gestion de son service. Tâche 4.1.2.4 – Rendre compte (rapports d'activité, aide à l'élaboration des documents de gestion.	**C4.1.2 – Participer au contrôle de gestion de l'entreprise**	• Compréhension et mobilisation d'indicateurs de suivi pertinents. • Maîtrise des outils de restitution appropriés et analyse des résultats. • Identification de propositions d'actions d'amélioration. • Participation à la construction des budgets d'exploitation et de documents de gestion.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 4.2.1.1 - Choisir ou construire les outils d'analyse de l'activité du service. Tâche 4.2.1.2 - Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans son service.	**C4.2.1 - Sélectionner les outils pertinents d'analyse de l'activité du service de production culinaire**	• Maîtrise de l'utilisation du système d'information de l'entreprise, dans ses différentes dimensions (commerciale, comptable …). • Pertinence des tableaux de gestion, de tableaux de bord, de documents de gestion créés dans le contexte de l'unité de restauration. • Qualité de l'exploitation des données professionnelles et sectorielles dans l'analyse des coûts et marges du service et plus généralement de l'établissement. • Adaptation des outils d'analyse sélectionnés aux exigences et nécessité du secteur, en matière de contrôle d'activité. • Pertinence de l'analyse des résultats et des actions proposées.	**S4.2.1 - Analyse de l'activité du service – cycle d'exploitation** S4.2.1.1 - Analyse du cycle ventes S4.2.1.2 - Analyse du cycle approvisionnement S4.2.1.3 - Analyse du cycle social S4.2.1.4 - Analyse des frais généraux **S4.2.2 - Mesure et analyse de la performance de l'entreprise** S4.2.2.1 – Analyse de la performance d'exploitation S4.2.2.2 – Analyse de la performance globale
Tâche 4.2.2.1 – Utiliser des outils d'analyse de la contribution du service à la performance de l'entreprise. Tâche 4.2.2.2 – Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans le service. Tâche 4.2.2.3 – Rendre compte (rapports et proposition d'actions).	**C4.2.2 – Déterminer la contribution du service à la performance de l'entreprise.**	• Prise en compte des différentes dimensions de la performance de l'entreprise. • Analyse de la performance économique par la compréhension de la formation du résultat. • Maîtrise des méthodes de comptabilité de gestion (coûts partiels, directs, variable) et d'analyse des coûts principaux en hôtellerie restauration. • Identification, calculs et analyse des écarts entre prévision et réalisation. • Choix et utilisation d'indicateurs pertinents pour évaluer la performance de l'entreprise.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 5.1.1.1 - Définir le projet et caractériser l'offre de services proposée. Tâche 5.1.1.2 - Réaliser une étude du marché. Tâche 5.1.1.3 – Conclure par une étude d'opportunité présentant le projet.	**C5.1.1 Définir le concept : l'offre de services proposée**	• Pertinence de la formalisation du projet et du passage de l'idée au projet. • Maîtrise du vocabulaire économique, juridique, commercial, comptable, financier liés à tout projet de création ou reprise d'entreprise. • Qualité de l'analyse d'une situation d'entreprise à travers ses données financières pour en réaliser le diagnostic stratégique (cas de la reprise).	**S5.1.1 - Définir l'offre de service proposée** S5.1.1.1 - Dynamique entrepreneuriale S5.1.1.2 - Démarche entrepreneuriale **S5.1.2 - Déterminer les besoins matériels, techniques, humains, commerciaux et financiers** S5.1.2.1 - Évaluer un fonds de commerce S5.1.2.2 - Ingénierie culinaire S5.1.2.3 - Obligations déclaratives et réglementaires
Tâche 5.1.2.1 – Déterminer les besoins matériels, techniques, humains, commerciaux et financiers du projet en fonction du concept retenu. Tâche 5.1.2.2 – Budgéter les besoins et préparer les documents récapitulatifs du projet.	**C5.1.2 Déterminer les besoins matériels, techniques (ingénierie), humains, commerciaux (base de données, outils informatique et internet …) et financiers**	• Identification et évaluation des besoins liés au projet (cuisine, hygiène, ingénierie, salle, personnel, réglementation …). • Évaluation et maîtrise des implications financières et commerciales associées.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.2. Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration (suite)			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 5.2.1.1 - Choisir un mode de gestion (franchise, mandat de gestion, …). Tâche 5.2.1.2 - Retenir une forme juridique pour la future entreprise. Tâche 5.2.1.3 - Mesurer les incidences sur le projet du choix du mode de gestion retenu et de la forme juridique.	**C5.2.1 Choisir un mode de gestion et une forme juridique**	• Qualité du travail de recherche et d'exploitation d'une documentation juridique, fiscale ou comptable. • Compréhension des liens entre structure juridique, régime fiscal et statut social du dirigeant. • Pertinence du choix du mode de gestion et de la forme juridique au regard des caractéristiques du projet et de la situation personnelle du ou des créateurs.	**S5.2.1 - Choisir un mode de gestion et une forme juridique** S5.2.1.1 - Principaux modes de gestion S5.2.1.2 - Formes juridiques des entreprises S5.2.1.3 - Ingénierie financière, fiscale et sociale **S5.2.2 - Opportunités et risques du projet.** S5.2.2.1 - Opportunités du projet S5.2.2.2 - Entreprise en difficulté
Tâche 5.2.2.1 – Utiliser les résultats obtenus pour évaluer les risques du projet. Tâche 5.2.2.2 - Saisir les opportunités (reprise d'une entreprise en difficultés, d'une affaire familiale, aides à la création et/ou à la reprise d'entreprise…).	**C5.2.2 Mesurer les risques et les opportunités du projet**	• Identification des facteurs clés de succès du projet. • Connaissance des aides à l'entrepreneuriat. • Connaissance des éléments constitutifs du contrat de bail commercial. • Connaissance des principales modalités d'évaluation d'un fonds de commerce. • Réalisation d'une étude de faisabilité sommaire (en cas de reprise) afin de préparer une négociation. • Cohérence, pertinence et complétude de l'évaluation des risques et opportunités du projet.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration (suite)			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 5.2.3.1 - Élaborer le budget prévisionnel et le plan de financement du projet. Tâche 5.2.3.2 - Porter le projet auprès des partenaires (Banque, investisseurs …).	**C5.2.3 - Déterminer un montage financier du projet**	• Évaluation des besoins de financements et des apports en capital • Cohérence des prévisions d'activité, des prévisions financières des trois premières années d'existence de l'entreprise. • Évaluation d'indicateurs du risque d'exploitation (seuil de rentabilité, marge de sécurité, indice de sécurité …).	**S5.2.3 - Déterminer un montage financier du projet** S5.2.3.1 - Montage financier initial S5.2.3.2 - Budget d'exploitation prévisionnel S5.2.3.4 - Détermination du BFR prévisionnel S5.2.3.5 - Élaboration du plan de financement S5.2.3.6 - Budget de trésorerie S5.2.3.7 - Rentabilité du projet

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		**Option C – Management d'unité d'hébergement**	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client en hébergement			Savoirs associés : Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.1.1.1 – Gérer le matériel, les stocks nécessaires à la production du service en hébergement. Tâche 1.1.1.2. – Préparer et contrôler la mise en place d'un service hôtelier selon le concept d'hébergement : - le type d'hébergement : hôtellerie traditionnelle, hôtellerie de plein air, résidence hôtelière … - la gamme : de l'économique au luxe que ce service soit interne à l'entreprise (accueil, conciergerie, étages, réception, room service, spa …) ou tous les autres services externes (location de voiture, excursions, prestations touristiques, assistance administrative …).	**C1.1.1 – Préparer des prestations de service attendues par le client**	***Comportement, tenues corporelle et vestimentaire adaptés aux exigences de la profession.*** *Selon le concept d'hébergement, en fonction des règles de sécurité et d'hygiène en vigueur :* • Appropriation de son environnement de travail. • Conformité à la fiche de fonction et/ou aux usages professionnels des préparations matérielles, des mises en place et des contrôles. • Pertinence dans l'organisation des tâches et de l'activité.	***Les savoirs mobilisés sont dans la continuité de ceux étudiés en classes de première et terminale de la série STHR ou en classe de Mise à Niveau (MAN).*** **S1.1.1 - Concepts et services** S1.1.1.1 - Structures et organisations S1.1.1.2 - Approche historique S1.1.1.3 - Approche internationale S1.1.1.4 - Nouvelles tendances **S1.1.2 – Règlementation** S1.1.2.1 - Principes S1.1.2.2 - Déclinaison dans l'unité **S1.1.3 - Personnel** S1.1.3.1 - Postes – Fonctions - Tâches S1.1.3.2 – Organisation : répartition des tâches

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client en hébergement (suite)			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.1.2.1 – Répartir les tâches et l'activité pour la réception, les étages, la conciergerie, les services annexes … Tâche 1.1.2.2 – Mettre en œuvre, réaliser et conduire tout ou partie de la production de services en hébergement. Tâche 1.1.2.3 - Contrôler le service selon le concept d'hébergement mis en œuvre.	**C1.1.2 – Organiser, réaliser et contrôler le service en hébergement**	• Respect des standards professionnels de service dans la mise en œuvre des processus et prestations de service. • Pertinence du management et du contrôle du travail de l'équipe durant la prestation	**S1.1.4 - Support physique** S1.1.4.1 - Locaux S1.1.4.2 - Matériels et équipements S1.1.4.3 - Supports de vente S1.1.4.4 - Outils numériques **S1.1.5 – Produits et boissons** S1.1.5.1 - Denrées S1.1.5.2 - Boissons S1.1.5.3 - Produits non consommables **S1.1.6 - Économat et gestion des approvisionnements** S1.1.6.1 - Gestion des flux d'approfondissement S1.1.6.2 - Procédures S1.1.6.3 - Choix et relation fournisseurs S1.1.6.4 - Optimisation **S1.1.7 - Coûts directs dans l'unité** S1.1.7.1 - Identification et calculs des coûts S1.1.7.2 - Maitrise des coûts **S1.1.8 - Production de services** S1.1.8.1 - Techniques S1.1.8.2 - Procédures S1.1.8.3 - Externalisation
Tâche 1.1.3.1 – Élaborer des fiches techniques ou des procédures adaptées à l'unité d'hébergement. Tâche 1.1.3.2. – Faire respecter des fiches techniques ou des procédures existantes dans l'unité d'hébergement.	**C1.1.3 – Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures en hébergement**	• Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.1 – Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client en hébergement (suite)			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.1.4.1 – Mettre en œuvre dans l'unité d'hébergement une démarche de veille informationnelle, en particulier dans l'utilisation des nouvelles technologies, dans la mise en place de nouvelles organisations du travail ou dans l'apparition de nouveaux services en lien avec les attentes de la clientèle et en rapport avec les impacts de la nouvelle économie. Tâche 1.1.4.2 – Mettre en œuvre un processus de créativité et/ou d'innovation en en hébergement. Tâche 1.1.4.3 – Créer et/ou mettre en œuvre un protocole de validation d'une innovation ou d'une création en hébergement. Tâche 1.1.4.4 – Identifier les conditions d'une éventuelle généralisation de l'innovation.	**C1.1.4 – Rechercher et innover dans la production de services en hébergement**	• Pertinence de la démarche de créativité, d'innovation et de mise en œuvre selon les contraintes. • Pertinence de la démarche de veille informationnelle (Conformité aux attentes des clients). • Pertinence d'une éventuelle généralisation de la création ou de l'innovation.	**S1.1.9 - Création et innovation** S1.1.9.1 - Démarche créative S1.1.9.2 – Mise en œuvre

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.2 - Évaluer et analyser la production de services en hébergement			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.2.1.1 – Élaborer et/ou utiliser des guides de protocoles pour contrôler la conformité de la production de service réalisée aux standards. Tâche 1.2.1.2 – Repérer la non qualité et mettre en place des mesures correctives.	**C1.2.1 – Contrôler la conformité de la production de services aux standards de qualité souhaitée**	• Conformité de la production de services aux standards de qualité souhaitée	**S1.2.1 - Standards de qualité et production de services** S1.2.1.1 - Qualité et production de services **S1.2.2 - Processus de service** S1.2.2.1 - Référentiel de service S1.2.2.2 - Parcours client S1.2.2.3 - Participation du client S1.2.2.4 - Expérience client
Tâche 1.2.2.1 – Choisir les indicateurs adaptés et pertinents au contrôle de la production de services en hébergement. Tâche 1.2.2.2 – Proposer un tableau de suivi, voire de nouveaux indicateurs de mesure du suivi de l'activité de l'unité d'hébergement. Tâche 1.2.2.3 – Analyser les résultats obtenus et les expliquer. Tâche 1.2.2.4 – Proposer des actions correctives	**C1.2.2 – Mesurer la qualité de la production de services par rapport aux attentes des clients**	• Pertinence du choix des indicateurs et de leur analyse • Concrétisation et efficacité des actions correctives	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 1.3 - Communiquer avec les autres services			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 1.3.1.1 – Créer des processus de communication avec les autres services. Tâche 1.3.1.2 – Utiliser les moyens de communication existants avec les différents services. Tâche 1.3.1.3 – Repérer les dysfonctionnements et mettre en place des actions correctrices.	**C1.3.1 – Créer, utiliser et adapter les processus et les supports de communication entre les services**	• Maîtrise des situations de communication professionnelle (statut, rôles, hiérarchique, managériale, face à face, collective …) • Pertinence des protocoles et des supports de communication créés et/ou utilisés	**S1.3.1 - Communication interne** S1.3.1.1 - Usages et qualités S1.3.1.3 - Moyens et outils **S1.3.2 - Utilisation du système d'information** S1.3.2.1 - Système d'information
Tâche 1.3.2.1 – Choisir, reformuler si nécessaire et valider les informations à destination des autres services en provenance de l'unité d'hébergement. Tâche 1.3.2.2 – Prendre en compte les contraintes de diffusion (temps et espace). Tâche 1.3.2.3 - S'assurer de la compréhension des informations par l'équipe d'hébergement.	**C1.3.2 – Gérer l'information et sa diffusion**	• Fiabilité de l'information et qualité de la diffusion	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 2.1.1.1 – Identifier, anticiper et caractériser les attentes des clients de l'unité. Tâche 2.1.1.2 – Proposer des réponses aux besoins et attentes des clients de l'unité.	**C2.1.1 – Identifier et analyser les attentes des clients**	• Pertinence dans la prise en compte des attentes du client • Adaptation de l'offre aux attentes du client	**S2.1.1 - Mercatique des services** S2.1.1.1 - Démarche mercatique S2.1.1.2 - Veille mercatique **S2.1.2 - Marketing stratégique** S2.1.2.1 - Définition d'une cible S2.1.2.2 – Stratégies mercatiques **S2.1.3 - Politique d'offre de services** S2.1.3.1 - Attributs de l'offre de service S2.1.3.2 - Marque
Tâche 2.1.2.1 – Apporter des éléments d'information et d'analyse sur les attentes de la clientèle de l'unité. Tâche 2.1.2.2 – Préparer et contrôler la mise en place de la politique commerciale dans son unité.	**C2.1.2 – Contribuer à la définition de la politique commerciale**	• Exhaustivité dans la prise en compte du contexte commercial de l'unité (zone de chalandise, comportement de la clientèle, concurrence, partenaires commerciaux …). • Cohérence dans la mise en place de la politique commerciale	
Tâche 2.1.3.1 – Participer à l'étude du marché. Tâche 2.1.3.2 – Analyser les résultats de l'étude de marché et faire des propositions opérationnelles pour son unité. Tâche 2.1.3.3 – Assurer le suivi de l'évolution du marché de l'unité de production culinaire afin de satisfaire les clients.	**C2.1.3 – Étudier et suivre l'évolution du marché**	• Maîtrise de la démarche mercatique • Qualité des études de marché réalisées • Efficacité dans le suivi de l'évolution du marché	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.2 - Déployer la politique commerciale dans l'unité d'hébergement			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 2.2.1.1 – Décliner la politique commerciale au niveau de son unité. Tâche 2.2.1.2 – Communiquer aux clients potentiels, actuels et futurs la politique commerciale de l'unité. Tâche 2.2.1.3 – Réaliser et conduire des actions de commercialisation à destination des clients actuels et futurs de l'unité.	**C2.2.1 – Animer la politique commerciale de l'unité d'hébergement**	• Pertinence de l'adaptation de la politique commerciale à l'unité • Qualité de la personnalisation de la relation client dans le contact commercial • Efficacité et pertinence des propositions commerciales	**S2.2.1 - Valorisation de l'offre** S2.2.1.1 - Aspects stratégiques S2.2.1.2 - Aspects tactiques S2.2.1.3 - Valorisation de l'offre dans l'unité de production de services **S2.2.2 - Commercialisation de l'offre** S2.2.2.1 - Fondements de la commercialisation S2.2.2.2 - Stratégies de commercialisation en ligne (on-line) S2.2.2.3 - Politique de réseau de points de vente S2.2.2.4 - Négociation commerciale S2.2.2.5 - Commercialisation de l'offre dans l'unité d'hébergement **S2.2.3 - Communication de l'offre** S2.2.3.1 - Communication médias (on line et off line) S2.2.3.2 - Communication hors médias S2.2.3.3 - Communication de l'offre dans l'unité d'hébergement **S2.2.4 - Management du support physique** S2.2.4.1 - Rôle du support physique S2.2.4.2 - Mise en œuvre du support physique dans l'unité d'hébergement
Tâche 2.2.2.1 – Mesurer les résultats de la politique commerciale mise en œuvre dans l'unité d'hébergement. Tâche 2.2.2.2 – Analyser l'intérêt et les limites des actions commerciales mises en œuvre et proposer des actions correctrices.	**C2.2.2 – Évaluer les résultats de la politique commerciale sur l'unité d'hébergement**	• Qualité des moyens et outils d'évaluation des résultats commerciaux • Pertinence des indicateurs retenus • Efficacité et pertinence des propositions commerciales	
Tâche 2.2.3.1 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité dans le cadre de la politique commerciale. Tâche 2.2.3.2 – Analyser l'impact de la politique tarifaire sur l'hébergement et proposer des adaptations.	**C2.2.2 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité d'hébergement**	• Efficience de la politique tarifaire mise en œuvre • Pertinence des décisions de fixation des prix	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.3 - Développer la relation client			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 2.3.1.1 – Prospecter les clients en utilisant tous les canaux de communication (réseaux sociaux, communautés d'internautes …). Tâche 2.3.1.2 – Conseiller le client tout au long de son parcours en proposant une offre de services adaptée à chacun. Tâche 2.3.1.3 - Proposer des prestations adaptées aux attentes des clients et les mettre en place.	**C2.3.1 – Créer et animer la relation client**	• Maîtrise de la relation commerciale lors des différentes étapes de l'acte d'achat. • Efficacité des techniques et outils de vente utilisés	**S2.3.1 - Animation du point de vente** S2.3.1.1 - Techniques d'animation du point de vente S2.3.1.2 - Mise en œuvre des techniques d'animation dans l'unité d'hébergement **S2.3.2 – Management de la relation client** S2.3.2.1 - Gestion de la relation client (GRC) S2.3.2.2 - Mise en œuvre de la relation client dans l'unité d'hébergement **S2.3.3 - Parcours client en hôtellerie restauration** S2.3.3.1 - Parcours client en hôtellerie restauration S2.3.3.2 - Parcours client dans l'unité d'hébergement
Tâche 2.3.2.1 – Définir une démarche adaptée à la fidélisation des clients du restaurant ou du point de vente. Tâche 2.3.2.2 – Contribuer à mettre en œuvre une démarche de fidélisation des clients dans l'unité d'hébergement permettant une personnalisation du parcours et de la relation client pour lui faire vivre une expérience unique.	**C2.3.2 – Fidéliser les clients**	• Adéquation et complétude de la démarche de fidélisation mise en œuvre.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 3.1. Manager tout ou partie de l'hébergement			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 3.1.1.1 – Organiser les équipes selon le plan de charge de travail (plannings) de l'unité d'hébergement et les contraintes (règlementaires et autres ...) en tenant compte des compétences nécessaires à une relation client de qualité. Tâche 3.1.1.2 – Organiser le service et répartir les tâches entre les membres de l'équipe d'hébergement en interne ou en faisant appel à un prestataire de services. Tâche 3.1.1.3 – Assurer le lancement (briefing de début) de service de son unité. Tâche 3.1.1.4 – Réaliser la production de services en motivant son équipe. Tâche 3.1.1.5 – Animer le compte rendu de fin de service (debriefing) de son équipe de restauration. Tâche 3.1.1.6 – Prendre et faire appliquer les mesures correctrices nécessaires et rendre compte	**C3.1.1 – Animer l'équipe de production de services en hébergement**	• Efficience de l'organisation de l'unité ou du service • Maîtrise de la communication managériale (informer, animer, mobiliser et accompagner l'équipe) • Efficacité relationnelle • Satisfaction et adhésion de l'équipe aux informations et consignes délivrées.	**S3.1.1 - Management opérationnel des équipes** S3.1.1.1 - Management des équipes S3.1.1.2 - Communication interpersonnelle dans l'unité de production de services S3.1.1.3 - Détermination des besoins en effectifs et répartition du travail. S3.1.1.4 - Management opérationnel de l'équipe d'hébergement

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 3.1. Manager tout ou partie du service en hébergement (suite)			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 3.1.2.1 – Pratiquer un management opérationnel qui motive son équipe de production culinaire. Tâche 3.1.2.2 – Identifier et gérer les conflits (médiation). Tâche 3.1.2.3 – Veiller à la qualité de vie au travail de son équipe de production culinaire. Tâche 3.1.2.4 – Mener des entretiens de mise au point lorsqu'ils s'avèrent nécessaires.	**C3.1.2 – Motiver et fidéliser l'équipe de production de services en hébergement**	• Maîtrise des fondements psychosociologiques de la motivation • Efficacité des techniques d'accompagnement (motivation et stimulation) • Efficacité des techniques de renforcement de la cohésion d'équipe	**S3.1.2 - Mobilisation des ressources humaines** S3.1.2.1 - Motivation au travail S3.1.2.2 - Climat social et qualité de vie au travail S3.1.2.3 - Gestion des compétences et des carrières S3.1.2.4 – Gestion opérationnelle de l'équipe d'hébergement
Tâche 3.1.3.1 – Mettre en œuvre la politique de gestion des carrières de l'entreprise. Tâche 3.1.3.2 – Détecter les talents dans son équipe et rendre compte. Tâche 3.1.3.3 – Valoriser les talents de son équipe de restauration (élargir les activités confiées, donner des responsabilités, proposer des promotions …).	**C3.1.3 – Détecter et valoriser les talents en application de la politique de gestion des carrières**	• Maîtrise des outils de gestion des compétences et des carrières. • Cohérence des actions proposées à l'équipe avec la politique de gestion des compétences et des carrières de l'entreprise. • Qualité de l'accompagnement de l'individu au travail.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 3.2. Gérer et animer l'équipe d'hébergement			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 3.2.1.1 – Participer à la définition des besoins en compétences de l'unité d'hébergement. Tâche 3.2.1.2 – Participer à la formalisation de l'offre de poste. Tâche 3.2.1.3 – Participer au recrutement ou à la promotion interne du personnel de l'unité d'hébergement	**C3.2.1 – Recruter le personnel de l'unité d'hébergement**	• Maîtrise des enjeux et du processus de recrutement.	**S3.2.1 - Recrutement** S3.2.1.1 - Processus de recrutement S3.2.1.2 - Diversité des relations contractuelles S3.2.1.3 - Développement professionnel S3.2.1.4 - Mise en œuvre dans l'unité d'hébergement **S3.2.2 - Environnement économique et juridique du travail** S3.2.2.1 - Environnement économique du travail S3.2.2.2 - Sources du droit du travail S3.2.2.3 - Relation contractuelle de travail S3.2.2.4 - Santé au travail et prévention
Tâche 3.2.2.1 – Veiller à la bonne intégration des nouveaux employés de son unité d'hébergement. Tâche 3.2.2.2 – Évaluer le personnel de l'équipe. Tâche 3.2.2.3 – Détecter les besoins de formation et en faire part à la direction.	**C3.2.2 – Intégrer, évaluer et former le personnel de l'unité d'hébergement**	• Qualité des techniques d'évaluation mises en œuvre. • Connaissances des dispositifs de formation adaptés à l'unité. • Cohérence des actions de formation proposées avec les besoins du service.	
Tâche 3.2.3.1 – Réaliser une veille informationnelle sur la règlementation applicable à son unité d'hébergement. Tâche 3.2.3.2 – Faire appliquer la règlementation sociale en vigueur.	**C3.2.3 – Appliquer dans l'unité d'hébergement la règlementation sociale en vigueur**	• Qualité de la veille informationnelle sur la règlementation sociale applicable à l'unité. • Respect de la règlementation sociale en vigueur.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 4.1. Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans unité			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 4.1.1.1 - Appliquer la politique générale de l'entreprise (y compris les intentions durables) et ses objectifs. Tâche 4.1.1.2 – Décliner les objectifs de l'entreprise en plans d'actions. Tâche 4.1.1.3 - Appliquer et faire appliquer les plans d'actions dans le service. Tâche 4.1.1.4 – Respecter et faire respecter les textes réglementaires applicables. Tâche 4.1.1.5 - Représenter son service auprès de la direction.	**C4.1.1 – Appliquer les directives de l'entreprise et ses objectifs pour le service d'hébergement**	• Identification des forces et faiblesses de l'entreprise. • Compréhension des intentions de politique générale dans ses dimensions économique, sociale et environnementale. • Compréhension des relations de l'entreprise avec son environnement (efficacité de la veille informationnelle). • Capacité à justifier auprès de son équipe des objectifs fixés. • Respect du cadre réglementaire de l'entreprise hôtelière.	**S4.1.1 - Processus managérial** S4.1.1.1 - Processus décisionnel S4.1.1.2 - Gestion de l'information S4.1.1.3 - Démarche budgétaire S4.1.1.4 - Démarche RSE
Tâche 4.1.2.1 – Réaliser le suivi des indicateurs de performance. Tâche 4.1.2.2 – Assurer au quotidien le suivi budgétaire Tâche 4.1.2.3 – Réaliser le contrôle de gestion de son service. Tâche 4.1.2.4 – Rendre compte (rapports d'activité, aide à l'élaboration des documents de gestion.	**C4.1.2 – Participer au contrôle de gestion de l'entreprise**	• Compréhension et mobilisation d'indicateurs de suivi pertinents. • Maîtrise des outils de restitution appropriés et analyse des résultats. • Identification de propositions d'actions d'amélioration. • Participation à la construction des budgets d'exploitation et de documents de gestion.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 4.2. Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 4.2.1.1 - Choisir ou construire les outils d'analyse de l'activité du service. Tâche 4.2.1.2 - Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans son service.	**C4.2.1 - Sélectionner les outils pertinents d'analyse de l'activité du service d'hébergement**	• Maîtrise de l'utilisation du système d'information de l'entreprise, dans ses différentes dimensions (commerciale, comptable …). • Pertinence des tableaux de gestion, de tableaux de bord, de documents de gestion créés dans le contexte de l'unité de restauration. • Qualité de l'exploitation des données professionnelles et sectorielles dans l'analyse des coûts et marges du service et plus généralement de l'établissement. • Adaptation des outils d'analyse sélectionnés aux exigences et nécessité du secteur, en matière de contrôle d'activité. • Pertinence de l'analyse des résultats et des actions proposées.	**S4.2.1 - Analyse de l'activité du service - cycle d'exploitation** S4.2.1.1 - Analyse du cycle ventes S4.2.1.2 - Analyse du cycle approvisionnement S4.2.1.3 - Analyse du cycle social S4.2.1.4 - Analyse des frais généraux **S4.2.2 - Mesure et analyse de la performance de l'entreprise** S4.2.2.1 – Analyse de la performance d'exploitation S4.2.2.2 – Analyse de la performance globale
Tâche 4.2.2.1 – Utiliser des outils d'analyse de la contribution du service à la performance de l'entreprise. Tâche 4.2.2.2 – Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans le service. Tâche 4.2.2.3 – Rendre compte (rapports et proposition d'actions).	**C4.2.2 – Déterminer la contribution du service à la performance de l'entreprise.**	• Prise en compte des différentes dimensions de la performance de l'entreprise. • Analyse de la performance économique par la compréhension de la formation du résultat. • Maîtrise des méthodes de comptabilité de gestion (coûts partiels, directs, variable) et d'analyse des coûts principaux en hôtellerie restauration. • Identification, calculs et analyse des écarts entre prévision et réalisation. • Choix et utilisation d'indicateurs pertinents pour évaluer la performance de l'entreprise.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		**Option C – Management d'unité d'hébergement**	
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.1. Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 5.1.1.1 - Définir le projet et caractériser l'offre de services proposée. Tâche 5.1.1.2 - Réaliser une étude du marché. Tâche 5.1.1.3 – Conclure par une étude d'opportunité présentant le projet.	**C5.1.1 Définir le concept : l'offre de services proposée**	• Pertinence de la formalisation du projet et du passage de l'idée au projet. • Maîtrise du vocabulaire économique, juridique, commercial, comptable, financier liés à tout projet de création ou reprise d'entreprise. • Qualité de l'analyse d'une situation d'entreprise à travers ses données financières pour en réaliser le diagnostic stratégique (cas de la reprise).	**S5.1.1 - Définir l'offre de service proposée** S5.1.1.1 - Dynamique entrepreneuriale S5.1.1.2 - Démarche entrepreneuriale **S5.1.2 – Déterminer les besoins matériels, techniques, humains, commerciaux et financiers** S5.1.2.1 - Évaluer un fonds de commerce S5.1.2.2 - Ingénierie en hébergement S5.1.2.3 - Obligations déclaratives et réglementaires
Tâche 5.1.2.1 – Déterminer les besoins matériels, techniques, humains, commerciaux et financiers du projet en fonction du concept retenu. Tâche 5.1.2.2 – Budgéter les besoins et préparer les documents récapitulatifs du projet.	**C5.1.2 Déterminer les besoins matériels, techniques (ingénierie), humains, commerciaux (base de données, outils informatique et internet …) et financiers**	• Identification et évaluation des besoins liés au projet (cuisine, hygiène, ingénierie, salle, personnel, réglementation …). • Évaluation et maîtrise des implications financières et commerciales associées.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.2. Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 5.2.1.1 - Choisir un mode de gestion (franchise, mandat de gestion, …). Tâche 5.2.1.2 - Retenir une forme juridique pour la future entreprise. Tâche 5.2.1.3 - Mesurer les incidences sur le projet du choix du mode de gestion retenu et de la forme juridique.	**C5.2.1 - Choisir un mode de gestion et une forme juridique**	• Qualité du travail de recherche et d'exploitation d'une documentation juridique, fiscale ou comptable. • Compréhension des liens entre structure juridique, régime fiscal et statut social du dirigeant. • Pertinence du choix du mode de gestion et de la forme juridique au regard des caractéristiques du projet et de la situation personnelle du ou des créateurs.	**S5.2.1 - Choisir un mode de gestion et une forme juridique** S5.2.1.1 - Principaux modes de gestion S5.2.1.2 - Les formes juridiques des entreprises S5.2.1.3 - Ingénierie financière, fiscale et sociale **S5.2.2 - Opportunités et risques du projet** S5.2.2.1 - Opportunités du projet S5.2.2.2 - Entreprise en difficulté
Tâche 5.2.2.1 – Utiliser les résultats obtenus pour évaluer les risques du projet. Tâche 5.2.2.2 - Saisir les opportunités (reprise d'une entreprise en difficultés, d'une affaire familiale, aides à la création et/ou à la reprise d'entreprise…).	**C5.2.2 - Mesurer les risques et les opportunités du projet**	• Identification des facteurs clés de succès du projet. • Connaissance des aides à l'entrepreneuriat. • Connaissance des éléments constitutifs du contrat de bail commercial. • Connaissance des principales modalités d'évaluation d'un fonds de commerce. • Réalisation d'une étude de faisabilité sommaire (en cas de reprise) afin de préparer une négociation. • Cohérence, pertinence et complétude de l'évaluation des risques et opportunités du projet.	

Référentiel de certification - Partie A - Compétences et savoirs associés			
BTS Management en hôtellerie restauration		Option C – Management d'unité d'hébergement	
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			**Savoirs associés :** Culture générale et linguistique, Économie et gestion hôtelière, Sciences et technologies culinaires, Sciences et technologies des services, Sciences de l'alimentation
Tâches	**Compétences**	**Indicateurs de performance**	**Savoirs**
Tâche 5.2.3.1 - Élaborer le budget prévisionnel et le plan de financement du projet. Tâche 5.2.3.2 - Porter le projet auprès des partenaires (Banque, investisseurs …).	**C5.2.3 - Déterminer un montage financier du projet**	• Évaluation des besoins de financements et des apports en capital • Cohérence des prévisions d'activité, des prévisions financières des trois premières années d'existence de l'entreprise. • Évaluation d'indicateurs du risque d'exploitation (seuil de rentabilité, marge de sécurité, indice de sécurité …).	**S5.2.3 - Déterminer un montage financier du projet** S5.2.3.1 - Montage financier initial S5.2.3.2 - Budget d'exploitation prévisionnel S5.2.3.3 - Détermination du BFR prévisionnel S5.2.3.4 - Élaboration du plan de financement S5.2.3.5 - Budget de trésorerie S5.2.3.6 - Rentabilité du projet

BTS Management en hôtellerie restauration

REFERENTIELS DE CERTIFICATION
PARTIE B – SAVOIRS ET ATTENDUS

Le référentiel de certification – partie B fait le lien, dans le cadre des pôles d'activités et des compétences définies dans le référentiel des activités professionnelles et dans le référentiel de certification – Partie A, entre les savoirs, les notions et les attendus de la formation.
Ce lien permet de ventiler les compétences et savoirs entre les disciplines d'enseignement en précisant les attendus de la formation.

BTS Management en hôtellerie restauration :

Première année commune aux trois options : tableaux pages 84 à 99.
Option A – Management d'unité de restauration : tableaux pages 100 à 113.
Option B – Management d'unité de production culinaire : tableaux pages 114 à 127.
Option C – Management d'unité d'hébergement : tableaux pages 128 à 139.

Référentiel de certification - Partie B - Savoirs et limites de connaissance	
BTS Management en hôtellerie restauration	**1ère année de formation commune aux trois options (A, B, C)**

Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration

Compétence principale : 1.1 – Concevoir et réaliser des prestations de services			
Savoirs	**Notions**	**Enseignements concernés (*)**	**Attendus**
S1.1.1 - Concepts et services			
S1.1.1.1 - Structures et organisations	- Différentes structures et organisations : ◦ en cuisine ◦ en hébergement ◦ en restauration	STS Restauration STC STS Hébergement	- Identifier les différentes structures et organisations existantes - Proposer une classification mettant en valeur la diversité de ces structures. - Repérer les différentes composantes d'une organisation et ses caractéristiques essentielles
S1.1.1.2 – Approche historique	- Évolution de l'offre et de la consommation alimentaire (aliments et boissons) - Nouvelles pratiques alimentaires	SHR	- Étudier l'évolution de la consommation alimentaire en France en fonction des modes de vie, des facteurs environnementaux et technologiques - Observer les nouvelles pratiques alimentaires et étudier les conséquences sur la santé - Appréhender l'évolution et l'incidence des modes de production sur la qualité alimentaire
S1.1.1.4 - Nouvelles tendances	- Marchés de l'hôtellerie et de la restauration	STS Restauration STC STS Hébergement	- Repérer les marchés de l'hôtellerie et de la restauration commerciale et collective - Analyser les évolutions de ces marchés de 1950 à nos jours
S1.1.2 - Règlementation			
S1.1.2.1 – Principes	- Règles sanitaires - Analyse des risques sanitaires	SHR	- Présenter de façon synthétique les textes réglementaires européens et nationaux en vigueur relatif aux aspects sanitaires - Expliquer les différentes composantes des textes et les obligations qui en découlent - Appréhender les risques et la mise en place des mesures préventives
	- Autres règles - Contraintes locales d'urbanisme (PLU)	IHR	- Analyser les obligations (sanitaires, de sécurité et autres règlements) à prendre en compte dans l'unité de production de services : sécurité des biens et des personnes, sécurité incendie, établissement recevant du public (ERP), normes hôtelières … - Identifier les risques inherents au fonctionnement de l'unité de production de services : risques sanitaires, risques au travail, risques liés à l'accueil du public … - Identifier et appréhender les contraintes locales d'urbanisme liées au choix d'un terrain dans le cadre d'une création

(*) **Pour les libellés des enseignements** on se reportera aux grilles horaires de la formation en annexe III.

STC : Sciences et technologies culinaires
SHR : Sciences pour l'hôtellerie et la restauration
MEHMS : Management en hôtellerie restauration et mercatique des services
STS : Sciences et technologies des services
IHR : Ingénierie pour l'hôtellerie et la restauration
EPEH : Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S1.1.3 - Personnel			
S1.1.3.1 – Postes - Fonctions – Tâches	- Postes, missions, fonctions et tâches au sein d'une équipe - Relations hiérarchiques	STS Restauration STC STS Hébergement	- Déterminer les missions et les fonctions au sein de l'équipe - Définir les postes à partir des fonctions et des tâches - Rédiger les fiches de poste - Affecter le personnel aux tâches à effectuer - Concevoir l'organigramme du personnel selon le concept observé
	- Hygiène du personnel	SHR	- Présenter les paramètres intervenant sur l'hygiène des personnels, les mesures correctives ou les aménagements nécessaires
S1.1.3.2 - Organisation	- Organisations de l'unité	STS Restauration STC STS Hébergement	- Identifier la structure du personnel en fonction des concepts - Qualifier et planifier la production en fonction des contraintes délais/qualité/coûts pour en assurer une certaine qualité.
S1.1.4 - Support physique			
S1.1.4.1 – Locaux	- Organisation et aménagement des locaux de l'unité de production de services - Analyse fonctionnelle	IHR	- Identifier les différentes zones d'une unité de production de services - Décrire l'organisation des locaux, l'aménagement de l'unité de production de services et les relations fonctionnelles existantes entre zones (stockage, production, offices, vestiaires…) - Analyser les besoins en locaux en fonction d'une nouvelle organisation, d'un nouveau concept de restauration, de fabrication, de distribution ou d'hébergement (zones de travail, relations fonctionnelles entre les zones, circulation des flux …
	- Aménagements de locaux, implantation d'une unité de production de services - Fluides		- Repérer les différentes étapes d'une mission d'ingénierie d'aménagement ou d'implantation des locaux : diagnostic, étude de faisabilité, programmation, conception - Identifier, collecter et utiliser les informations nécessaires à la rédaction d'un programme d'ingénierie d'un projet simple - Concevoir à partir de données un cahier des charges synthétique répondant à un programme architectural, fonctionnel et technique - identifier et définir les fonctions des principaux intervenants : maitre d'œuvre, maitre d'ouvrage et repérer le rôle des autres intervenants - Présenter de façon synthétique les différentes démarches et déclarations auprès des services publics - Établir une chronologie des démarches administratives - Identifier les principaux fluides circulants dans l'unité de production de services et leurs caractéristiques (définition, utilité, mesure, coût …) - Choisir le type de fluide le plus adapté à l'usage recherché

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
	- Ambiances climatique, acoustique et lumineuse des locaux - Entretien des locaux - Lutte contre les nuisibles	SHR	- Analyser les paramètres de sécurité et de confort et les améliorer au bénéfice du bien-être du personnel et des clients - Concevoir des opérations de nettoyage et de désinfection pour les productions de services - Justifier le choix des produits et les précautions à prendre lors des opérations de désinsectisations, de dératisations et de lutte contre les parasites
S1.1.4.3 – Supports de vente	- Élaboration des supports de vente - Digitalisation des supports de vente	STS Restauration STC STS Hébergement	- Appréhender les contraintes de formalisation d'un support de communication à destination de la clientèle (exemple : carte des mets et des boissons, room service …) : concept, support, format, logo, prestations, charte graphique, législation, intitulés… - Utiliser les différents supports fixes et nomades, pouvant aider, faciliter la production de services (logiciels, applications, équipements programmables, connectés…)
S1.1.5 – Produits et boissons			
S1.1.5.1 – Denrées	- Évolution historique - Filières produits - Ancrage régional - Législation relative aux denrées alimentaires - Sécurité et qualité des denrées alimentaires - Conservation et le stockage des denrées - Qualités organoleptiques	STS Restauration STC STS Hébergement	- En production culinaire, repérer les qualités physiques, le mode de production, les origines, la saisonnalité… des denrées - Identifier l'évolution et la diversité de l'offre alimentaire et agro-alimentaire en cuisine comme en pâtisserie - Définir les caractéristiques de qualité d'un produit utilisé en cuisine ou au restaurant - Identifier et valoriser les marqueurs régionaux en cuisine et au restaurant - Sélectionner les denrées utilisées dans une unité d'hébergement et les services adaptés au concept d'hébergement (petit déjeuner, …) - Déterminer les qualités organoleptiques d'une denrée par l'analyse sensorielle - Identifier les zones de stockage, les températures réglementaires de conservation
	-Transformations microbiologiques des aliments - Caractéristiques nutritionnelles des aliments	SHR	- Expliquer les principales transformations microbiologiques et les identifier lors de la fabrication de produits - Identifier les caractéristiques nutritionnelles des aliments

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S1.1.5.2 – Boissons	- Caractéristiques et particularités organoleptiques - Principales boissons et vins français - Conditions matérielles et temporelles de conservation - Analyse sensorielle - Accords mets et boissons - Prix de vente	STS Restauration STC STS Hébergement	- Identifier les conditions d'utilisation et de distribution des boissons en fonction des concepts de production de services - Sélectionner les boissons et adapter le service au concept de production de services - Sélectionner les boissons de bar - Classifier les principaux vins français - Identifier pour les principaux vins français, les cépages, les techniques et méthodes d'élaboration des vins, la législation (étiquetage, mentions obligatoires, contenants, système d'obturation …) ainsi que pour les boissons de bar - Identifier, caractériser les qualités organoleptiques des boissons par l'analyse sensorielle. - Définir les qualités optimales de conservation (vin tranquille, vin effervescent, boisson sans alcool, boisson alcoolisée) - Identifier les zones et les températures de stockage afin d'optimiser la conservation - Mettre en place des accords mets-boissons classiques et construire des argumentaires
	- Processus microbiologiques d'élaboration des boissons - Caractéristiques nutritionnelles des boissons	SHR	- Analyser le processus d'élaboration d'une boisson alcoolisée fermentée et d'une boisson alcoolisée distillée - Comparer les apports énergétiques des boissons et les confronter aux recommandations nutritionnelles - Présenter les conséquences d'une surconsommation sur la santé
S1.1.5.3 – Produits non consommables	- Différentes familles de produits non consommables - Législation - Coûts, stockage, conditionnement	STS Restauration STC STS Hébergement	- Identifier et sélectionner les produits ou une gamme de produits non consommables en fonction du concept de production de services (produits d'accueil, produits d'entretien…) - Appréhender les notions de coûts et d'impacts environnementaux liés à l'utilisation des produits non consommables
S1.1.6 - Économat et gestion des approvisionnements			
S1.1.6.1 - Gestion des flux d'approvisionnement	Flux de biens et services : - circuits d'approvisionnement - organisation et planification des approvisionnements - définition des besoins	STS Restauration STC STS Hébergement	- Identifier les différents flux de biens et services, les circuits d'approvisionnement - Définir la qualité des produits à commander - Organiser et planifier les approvisionnements des matières premières en fonction des contraintes (fréquences de livraison, capacité de stockage …) - Appréhender les documents supports des flux : - d'approvisionnement (bons d'économat, mercuriales, fiches de marché, bons de commandes, bon de réception …) - commerciaux (bons de livraison, factures) - d'informations relatifs à la réglementation sur l'hygiène, la santé et la sécurité (traçabilité, guide de bonnes pratiques, conservation, …) - Identifier et quantifier les besoins (grammages, rendements...)

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S1.1.6.3 – Choix et relation fournisseurs	- Définition et formalisation des besoins - Sélection des fournisseurs, partenaires de l'entreprise	STS Restauration STC STS Hébergement	- Identifier les caractéristiques et critères de choix des fournisseurs de l'unité de production de service et sélectionner le(s) fournisseur(s) - Contribuer à la rédaction d'un cahier des charges - Identifier les conditions nécessaires à l'instauration d'une relation privilégiée avec les fournisseurs
S1.1.7 - Coûts directs dans l'unité			
S1.1.7.1 – Identification et calculs des coûts	- Coût matière - Ratios standards de la profession - Coûts de fonctionnement journalier	STS Restauration STC STS Hébergement	- Identifier, collecter et analyser les données liées aux coûts (grammages des produits servis, durées de cuisson, de préparation, coût à la chambre louée...) - Transformer les données collectées en coût de production (matières premières, frais de personnel, frais généraux) - Distinguer la structure des coûts selon les concepts de production de services - Déterminer les coûts matières
S1.1.8 - Production de services			
S1.1.8.1 – Techniques	- Techniques culinaires de base - Entretien du support physique selon le concept culinaire	STC	Selon le concept de fabrication : - Identifier l'évolution des techniques culinaires et l'impact sur l'organisation en cuisine et en pâtisserie - Maitriser les techniques culinaires de base permettant de combiner des produits bruts et/ou des produits d'assemblage - Assembler des techniques simples de pâtisserie et de cuisine dans l'objectif de concevoir une prestation adaptée à la restauration à thème, d'hôtel, rapide... - Déduire les contraintes techniques liées à une production simple - Formaliser un tableau de nettoyage et désinfection des matériels et des locaux et mettre en œuvre l'entretien
	- Techniques de base de l'accueil et du relationnel client/résident - Entretien du support physique selon le concept d'hébergement	STS Hébergement	Selon le concept d'hébergement : - Maîtriser les techniques de base de l'accueil, des étages et du relationnel client/résident selon le concept d'hébergement - Définir les techniques d'accueil verbal et non-verbal adaptées au contexte et au concept. - Développer et exploiter les fonctions du progiciel - Mettre en œuvre et analyser les techniques d'utilisation des produits et du matériel - Déterminer et analyser les techniques et outils spécifiques aux établissements de santé - Recenser et analyser les techniques/protocoles/outils/matériels/gestes et postures permettant de préserver la santé physique et la sécurité du personnel - Formaliser un tableau de nettoyage et désinfection des matériels et des locaux et mettre en œuvre l'entretien

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
	- Techniques de base de l'accueil et du service des mets et boisson - Entretien du support physique selon le concept de restauration	STS Restauration	Selon le concept de restauration : - Identifier les implantations des matériels selon le concept, l'évènement, la prestation attendue ou le thème (mobilier, décors, d'animations, de matériels spécifiques …) - Évaluer les besoins en matière de locaux et de matériel - Préparer et mettre en œuvre le support physique en fonction du type de prestation attendue. - Utiliser un progiciel de réalisation d'un plan d'implantation et de mise en place du mobilier, des matériels, de la décoration, des animations … - Définir les techniques d'accueil verbal et non-verbal adaptées au contexte et au concept, l'évènement, le thème et la prestation attendue en hôtellerie-restauration - Maîtriser les techniques de base de l'accueil et du service des mets et des boissons selon le concept de restauration - Formaliser un tableau de nettoyage et désinfection des matériels et des locaux et mettre en œuvre l'entretien
S1.1.8.2 – Procédures	- Administration de la production culinaire	STC	- Identifier les documents relatifs à l'organisation de la production (l'hygiène, la gestion des coûts, la distribution, les relations interservices...) - Compléter ces documents chaque fois que nécessaire
	- Accueil et production de service à la réception et aux étages	STS Hébergement	- Définir les caractéristiques essentielles des fiches de procédure - Maitriser et appliquer les procédures de base au niveau de la réception et des étages
	- Accueil et production de services en restauration.	STS Restauration	- S'approprier et mettre en œuvre dans le respect de la réglementation, les procédures et consignes utilisées en phase de commercialisation et de production (hygiène, sécurité, entretien, accueil…)
Compétence principale : 1.2 – Évaluer et analyser de la production de services			
S1.2.1 - Standards de qualité et production de services			
S 1.2.1.1 – Qualité et production de services	- Diagnostic et mesure des écarts de qualité - Contrôle de la conformité de qualité de production	STS Restauration STC STS Hébergement	- Utiliser et analyser les données collectées - Repérer les écarts de qualité et les non-conformités
S1.2.1.2 - Référentiel de service	- Qualité et référentiel de service - Standards de service et procédures de certification	STS Restauration STC STS Hébergement	- Définir les caractéristiques du standard de service conçu - Définir un référentiel de service comme garant du respect des engagements vis-à-vis du client/usager - Présenter la mise en place de standards de services dans une démarche volontaire de certification - Repérer les pratiques de communication vers les clients autour du référentiel services

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S1.2.2 - Processus de service			
S1.2.2.2 - Parcours client	- Parcours client - Accompagnement du client et création de valeur - Digitalisation du parcours client	STS Restauration STC STS Hébergement	- Décomposer les étapes, détecter les moments clés, identifier les éventuels problèmes du parcours client et les opportunités de création de valeur - Analyser l'évolution du parcours client induit par l'usage des nouvelles technologies ou des évolutions de la société (ex : passage de la relation patientèle à la relation client dans les établissements de santé)
S1.2.2.3 - Participation du client	Coproduction de service par le client	STS Restauration STC STS Hébergement	- Démontrer concrètement l'intérêt pour l'entreprise d'une coproduction de service - Appliquer dans l'unité les modalités de participation du client à la production de service selon le concept retenu
S1.2.2.4 - L'expérience client	L'expérience client : intérêt, mesure et améliorations	STS Restauration STC STS Hébergement	- Mettre en œuvre une production de service permettant de faire vivre une expérience client
Compétence principale : 1.3 – Communiquer avec les autres services			
S1.3.1 - Communication interne			
S1.3.1.1 – Usages et qualité	- Principes et techniques de communication - Procédures internes - Communication managériale	STS Restauration STC STS Hébergement	- Appréhender les enjeux managériaux et les formes de la communication interne - Développer des techniques de communication interne permettant de s'adapter : - à la fonction et à la position hiérarchique de son interlocuteur - au contexte culturel de son interlocuteur
S1.3.1.2 – Moyens et outils.	- Supports écrits, oraux et numériques - Digitalisation de la communication interne		- Adapter les outils et les moyens appropriés à la situation de communication - Repérer les dysfonctionnements et proposer les actions correctives - Repérer les situations de communication interne digitales - Utiliser dans le cadre de l'unité des outils de communication interne digitaux
S1.3.2 - Utilisation du système d'information			
S1.3.2.1 – Système d'information	- Composantes - Rôle et usages	STS Restauration STC STS Hébergement	- Repérer les composantes du système d'information dans le cadre de l'unité - Comprendre les principales interactions entre les composantes du système d'information
	- Principales opérations quotidiennes		- Repérer les principales opérations quotidiennes réalisées à l'aide du système d'information (commande, liaison salle/cuisine, liaison accueil/étage, liaison cuisine/économat…) et leurs conséquences au niveau de l'entreprise
	- Principales opérations périodiques		- Repérer les principales opérations périodiques réalisées à l'aide du système d'information (Report d'information journalier, hebdomadaire, mensuel…) et leurs conséquences au niveau de l'entreprise

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.1 – Participer à la définition de la politique commerciale			
S2.1.1 – Mercatique des services			
S2.1.1.1 – Démarche mercatique	- Offre de services - Mix-marketing des services - Système d'information mercatique (SIM)	MEHMS	- Identifier et illustrer la démarche mercatique centrée sur la notion de besoin - Comprendre l'évolution de la mercatique dans les services - Identifier les composantes et évaluer la cohérence d'un mix-marketing - Appréhender la place centrale du système d'information mercatique
S2.1.1.2 – Veille en mercatique	- Comportement du consommateur - Processus d'achat et prise de décision - Les marchés et leurs composantes - Etude de marché - Marché touristique	MEHMS	- Illustrer la complexité du comportement du consommateur - Identifier les caractéristiques et particularités des marchés de service. - Définir les composantes d'un marché et les différents intervenants - Évaluer la position de l'entreprise sur son marché - Identifier les composantes de l'environnement - Caractériser les différentes études de marché - Mettre en œuvre une enquête par sondage et questionnaire - Définir le principe et l'intérêt de la segmentation de la demande. - Conduire une étude de segmentation
S2.1.2 – Marketing stratégique			
S2.1.2.1 - Définition d'une cible	- Cible commerciale - Découpage d'une cible - Stratégie d'accès au marché	MEHMS	- Caractériser la démarche de choix d'une cible - Identifier les différentes options stratégiques pour conquérir une clientèle potentielle
S2.1.2.2 - Stratégies mercatiques	- Stratégie de positionnement - Stratégie de gamme - Innovation de service	MEHMS	- Repérer les différents champs de la stratégie mercatique en hôtellerie-restauration - Identifier le positionnement et/ou le repositionnement adopté par un établissement - Repérer les stratégies en liaison avec les réseaux sociaux - Composantes d'une stratégie de positionnement et d'une stratégie de gamme - Autres stratégies - Identifier les objectifs de ces stratégies et les conditions de mise en œuvre
S2.1.3 - Politique d'offre de services			
S2.1.3.1 - Attributs de l'offre de service	- Typologie des services - Normes, qualité, certification - Signes de qualité - Conditionnement et stylique	MEHMS	- Identifier les attributs mercatiques de l'offre de services - Procéder à des typologies de service afin d'identifier, de distinguer et de justifier les éléments saillants d'une offre de services - Définir la notion de qualité mercatique - Définir les spécificités de la stylique dans le secteur de la restauration
S2.1.3.2 - Marque	- Fonctions de la marque - Image de marque	MEHMS	- Définir la notion de marque, indiquer ses fonctions - Indiquer les enjeux et les moyens de protection de la marque - Définir l'image d'une marque et ses composantes

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
Compétence principale : 2.2 – Déployer la politique commerciale dans l'unité de production de services			
S2.2.1 - Valorisation de l'offre			
S2.2.1.1 – Aspects stratégiques	- Objectifs et contraintes - Prix d'acceptabilité - Stratégies de prix	MEHMS	- Identifier l'importance et les enjeux de la variable prix dans le secteur - Identifier les contraintes de la fixation du prix - Justifier la pertinence du choix stratégique
S2.2.1.2 - Aspects opérationnels	- Tactiques de prix - « Revenue management »	MEHMS	- Mesurer l'importance du prix dans la décision d'achat - Identifier les objectifs et les techniques - Cerner les conditions de mise en œuvre de tactiques de prix - Prendre en compte les contraintes légales - Justifier la pertinence des décisions de fixation de prix - Évaluer leur efficacité
S2.2.1.3 – Valorisation de l'offre dans l'unité de production de services	- Valoriser l'offre de services dans l'unité - Stimuler ponctuellement les ventes	STS Restauration STC STS Hébergement	- Décliner les aspects stratégiques et opérationnels de l'offre de services définis au point S2.2.1.1 et S2.2.1.2 dans l'unité de production de services
S2.2.2 - Commercialisation de l'offre			
S2.2.2.1 - Fondements de la commercialisation	- Réseau, circuit, canal - Méthodes de vente - Stratégies de commercialisation - Risques de conflits	MEHMS	- Définir les notions de canal, circuit et réseau de commercialisation - Identifier les stratégies de commercialisation en cohérence avec les choix stratégiques - Identifier les méthodes de vente en précisant les contraintes juridiques. - Appréhender les risques de conflits entre entreprises d'hôtellerie restauration et intermédiaires
S2.2.2.2 - Stratégies de commercialisation en ligne	- E-commerce en HR - Intermédiaires de commercialisation	MEHMS	- Identifier les enjeux, le rôle et l'importance de la commercialisation en ligne - Identifier les stratégies de commercialisation en ligne - Repérer les acteurs de la commercialisation en ligne (centrale de réservation, tour opérateur, agence de voyage…)
S2.2.2.3 - Politique de réseau de points de vente	- Chaine, franchise - Stratégie de réseau	MEHMS	- Identifier les composantes du réseau, leurs styles de management
S2.2.2.4 – Négociation commerciale	- Prospection - La relation vente	MEHMS	- Maîtriser les techniques de prospection et négociation-vente - Utiliser des supports de commercialisation - Prendre en compte le droit de la consommation
S2.2.2.5 – Commercialisation de l'offre dans l'unité de production de services	- La commercialisation de l'offre dans l'unité	STS Restauration STC STS Hébergement	- Décliner les aspects stratégiques et opérationnels de la commercialisation de l'offre définis aux points S2.2.2.1 au S2.2.2.4 dans l'unité de production de services.

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de l'unité de production de services			
Compétence principale : 3.1 – Manager tout ou partie de la production de services			
S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe			
S3.1.1.1 – Management des équipes	- Culture, diversité et interculturalité - Culture d'entreprise - Styles de management, leadership, pouvoir et autorité	MEHMS	- Mettre en évidence les enjeux et spécificités du management des équipes en hôtellerie restauration (management interculturel, intergénérationnel, de la diversité …) - Définir les notions de culture (fondements, composantes, perceptions culturelles) et de culture d'entreprise. Montrer leur impact sur le management d'équipe - Illustrer la diversité des styles de management - Mettre en évidence les phénomènes de pouvoir au sein d'une unité - Distinguer l'autorité hiérarchique du leadership
S3.1.1.2 - Communication interpersonnelle dans l'unité de production de services	- Communication interpersonnelle - Processus de communication	MEHMS	- Montrer les enjeux de la communication interpersonnelle pour le management d'équipe - Analyser les interactions entre les membres d'une équipe (messages, canal de communication, signes verbaux, signes non verbaux...)
S3.1.1.3 - Détermination des besoins en effectifs et répartition du travail	- Productivité du travail - Flexibilité du travail	MEHMS	- Décrire les différentes formes d'organisation du travail adoptées par les entreprises d'hôtellerie-restauration, à partir de l'apport des théories des organisations (Division du travail, spécialisation du travail, polyvalence…)
S3.1.1.4 - Management opérationnel de l'équipe	- Organisation du travail - Planning	STS Restauration STC STS Hébergement	- Organiser un service en fonction des contraintes - Identifier la diversité des besoins en personnel de l'unité de production de services en fonction du concept de restauration, de fabrication et d'hébergement retenu - Estimer la charge de travail et planifier les tâches de travail pour un service, pour une période - Optimiser le temps de travail et mettre en œuvre une démarche de productivité
Compétence principale : 3.2 – Gérer et animer l'équipe			
S3.2.1 – Recrutement			
S3.2.1.2 - Diversité des relations contractuelles	- Contrats de travail - Autres relations contractuelles - Requalification du contrat de travail - Prêt de main d'œuvre	EPEH	- Connaître les spécificités et les caractéristiques des différents contrats de travail (conditions de validité de forme et de fond) - Étudier les formalités juridiques de l'embauche d'un salarié, en fonction du type de contrat retenu (conditions de forme, clauses spécifiques, durée de la période d'essai…) - Contrôler la validité des clauses négociées. - Distinguer le contrat de travail des autres types de contrats de service (travail intérimaire, groupement d'employeurs, sous-traitance, prestations de service…). - Illustrer la requalification des contrats (salariat déguisé, CDD…) - Expliquer les conséquences juridiques du prêt de main d'œuvre.

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S3.2.2 – Environnement économique et juridique du travail			
S3.2.2.1 - Environnement économique du travail	- Marché du travail - Théories du marché du travail - Chômage (volontaire / involontaire) - Taux de salaire réel - Salaire d'efficience	EPEH	- Présenter les déterminants de l'offre et de la demande sur le marché du travail - Expliquer le fonctionnement du marché du travail - Préciser les différentes définitions et mesures du chômage. - Identifier les causes de dysfonctionnement du marché du travail (hétérogénéité du facteur travail, insuffisance et asymétrie d'information, sélection adverse…) - Montrer que le taux de salaire dépend de plusieurs facteurs (état du marché du travail, de négociations salariales et de l'intervention de l'État…)
S3.2.2.2 – Sources du droit du travail	- Sources du droit du travail - Droit négocié - Partenaires sociaux - Pouvoir de direction - Travail illégal - Infractions - Harcèlement/discrimination	EPEH	- Distinguer les sources du droit du travail applicables dans l'unité de service - Repérer les évolutions de la réglementation encadrant la relation de travail - Identifier dans la réglementation en vigueur les limites du pouvoir de direction - Identifier les infractions qui engagent la responsabilité pénale de l'employeur (travail clandestin, dissimulé, délit de marchandage, …) - Préciser le rôle de l'inspection du travail et les modalités d'intervention
S3.2.2.3 – Relation contractuelle de travail	- Contrat de travail, modification, suspension et rupture du contrat de travail - Agissements fautifs du personnel et pouvoir disciplinaire de l'employeur - Responsabilité pénale - Conseil des Prud'hommes		- Connaître et faire appliquer les droits et obligations des parties du contrat de travail - Analyser les modalités de suspension, modification, rupture du contrat de travail. - Étudier les conséquences juridiques d'un agissement fautif de la part d'un membre de l'équipe en distinguant les salariés du personnel extérieur. - Identifier les moyens d'exercice du pouvoir disciplinaire de l'employeur - Présenter la procédure prud'homale
S3.2.2.4 – Santé au travail et prévention	- Ergonomie, gestes et postures - Santé du personnel	SHR	- Caractériser les différents éléments de l'appareil locomoteur et ses principales pathologies associées - Identifier les facteurs de risques liés à la pratique professionnelle
	- Démarches d'analyse de risques et actions préventives - Organisme de prévention et de contrôle	SHR	- Assurer la sécurité au travail des salariés : caractériser les accidents du travail et les maladies professionnelles - Initier aux risques professionnels, gestes et postures - Analyser les risques a posteriori par la méthode de l'arbre des causes - Conduire une démarche d'analyse des risques professionnels a priori et proposer des actions de prévention et de correction. - Apprécier les missions des organismes de prévention et de contrôle sur la santé et les conditions de travail du personnel
	- Préparation au diplôme de SST	STS Restauration STC STS Hébergement	- Décliner les aspects opérationnels de la démarche d'analyse de risques et actions de préventions dans la perspective de préparer au diplôme de Sauveteur, Secouriste du Travail.

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
Pôle d'activité 4 – Pilotage de l'unité de production de services			
Compétence principale : 4.1. Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité			
S4.1.1 - Processus managérial			
S4.1.1.1 – Processus décisionnel	- Décisions stratégiques et opérationnelles - Démarche stratégique - Conduite du changement - Management du risque	EPEH	- Préciser le rôle du manager et décrire le processus managérial à travers ses fonctions (diriger, mobiliser, contrôler) ainsi que ses horizons temporels (long terme ou court terme). - Identifier les objectifs stratégiques d'une entreprise d'hôtellerie restauration - Mettre en évidence la nécessaire structuration des activités et les mécanismes de coordination adaptés. - Expliquer la nécessité d'accompagner le changement et les différentes approches du management du risque - Montrer la diversité des risques (économiques, géopolitiques, écologiques, institutionnels, techniques, informatiques…) en lien avec le secteur hôtellerie restauration
S4.1.1.2 – Gestion de l'information	- PMS, PGI et système d'information comptable - Contrôle interne - Cycle d'exploitation, d'investissement, de financement - Comptes de résultat comptable et de gestion	EPEH	- Montrer comment les applicatifs métiers (PMS ou Property Management System système global qui gère l'opérationnel hôtelier) alimentent le système d'information comptable (PGI ou progiciel de gestion intégré) - Appréhender les enjeux du contrôle interne pour la fiabilité des informations - Illustrer les différents cycles - Montrer comment le système d'information comptable permet de générer des documents de synthèse qui répondent à des obligations légales et des présentations qui répondent aux nécessités de gestion d'une entreprise donnée.
S4.1.1.3 – Démarche budgétaire	- Principes - Budgets d'exploitation - Prévision des ventes, des charges - Contrôle budgétaire - Reporting	EPEH	- Montrer que la stratégie de l'entreprise est déclinée en objectifs financiers et qualitatifs périodiques et négociés entre le responsable de l'unité et la direction. - Analyser les objectifs et les limites de la démarche budgétaire - Identifier les informations utiles à l'élaboration des budgets d'exploitation et présenter des budgets d'exploitation adaptés aux unités. - Recourir à des grandeurs de statistique descriptive simples. - Recourir à la méthode des moindres carrés pour apprécier une corrélation - Distinguer les charges variables et les charges fixes et calculer des écarts sur charges (matières premières, main d'œuvre…) - Rendre compte par le biais de documents d'informations quantitatives et qualitatives.

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S4.1.1.4 – Démarche RSE	- Principes et enjeux	STS Restauration STC STS Hébergement	- Connaître les obligations légales des entreprises d'hôtellerie restauration en matière de RSE (Responsabilité sociétale de l'entreprise) - Communiquer à destination des clients
	- Démarches écocitoyennes et réglementaires	SHR	- Identifier les principales obligations réglementaires du secteur vis-à-vis de la gestion des déchets, des économies d'eau et d'énergie … - Étudier des dispositions écocitoyennes appliquées au secteur
	- Démarche éco-responsable volontaire et réglementaire dans l'unité.	STS Restauration STC STS Hébergement	- Identifier les caractéristiques des produits à labels éco-responsables, éthiques…… - Étudier les dispositions écocitoyennes applicables à l'unité de production de services
		IHR	- Identifier les principales obligations réglementaires de l'unité de production de services en matière de gestion des déchets, de gaspillage… - Analyser les forces et faiblesses de l'entreprise en matière de démarche écologique : identifier les pistes d'amélioration et mettre en œuvre des actions permettant de restreindre l'empreinte écologique de l'entreprise

Compétence principale : 4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise

S4.2.1 - Analyse de l'activité du service – cycle d'exploitation			
S4.2.1.1 - Analyse du cycle ventes	- Processus et procédure de ventes - Contrôle des ventes, TVA, contrôle des offerts - Gestion des débiteurs - Conditions générales de ventes - Conditions tarifaires - Indicateurs de vente et de fréquentation	EPEH	- Distinguer le processus de vente et les procédures mises en œuvre - Identifier les points de ventes et de facturation - Contrôler les ventes et les encaissements à partir d'un état récapitulatif des ventes. - Identifier les points de vigilance (Taux de TVA, procédure des offerts, main courante, arrhes, acomptes, avoirs…). - Montrer l'intérêt d'une séparation des tâches entre l'émission des factures et leur encaissement - Vérifier l'application des principales obligations de l'hôtelier restaurateur en matière de contrat de vente. Éviter les risques liés aux vices de consentement. - Calculer et analyser les indicateurs de vente et de fréquentation en restauration, à l'hôtel - Analyser le chiffre d'affaires (par segments de clientèle, par intermédiaires…) - Contrôle des ventes (no-shows, annulations, fidélité, offerts …)
S4.2.1.2 – Analyse du cycle approvisionnement	- Contrôle matériel de l'économat - Procédures d'inventaire et de contrôle - Ratio matières	EPEH	- Analyser la circulation des denrées, boissons et l'organisation de l'économat - Identifier les process de contrôle interne (inventaire, contrôle « Nourriture et Boissons (NB) ») et calculer des ratios nourriture et boissons

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S4.2.1.3 – Analyse du cycle social	- Processus de paie - Formes de rémunération - Cotisations sociales - Masse salariale - Besoin permanent et besoin temporaire - Productivité cible - Coûts cachés	EPEH	- Identifier les domaines du cycle social (relations avec les salariés et les organismes sociaux) et contrôler l'application des textes réglementaires (convention collective, contrat de travail) - Repérer les formes de rémunération en hôtellerie-restauration et montrer l'impact de la rémunération des salariés et le paiement des cotisations sociales sur la formation du résultat et la trésorerie de l'entreprise. - Analyser l'évolution de la masse salariale, à travers ses différentes composantes à partir du calcul des indicateurs de gestion - Utiliser une productivité cible pour la gestion des plannings - Repérer les principales sources de coûts sociaux cachés (absentéisme, accidents du travail, rotation du personnel, climat social…) et montrer l'impact de leur régulation sur la performance de l'entreprise.
S4.2.1.4 – Analyse des frais généraux	- Frais généraux fixes, variables - Normes de consommation	EPEH	- Distinguer différents frais généraux : coûts de gestion et coûts de fonctionnement - Comparer les frais généraux aux normes et statistiques professionnelles - Mettre en œuvre une procédure analytique des frais généraux - Montrer l'intérêt et les limites de la « variabilisation » des frais généraux
S4.2.2 – Mesure et analyse de la performance de l'entreprise			
S4.2.2.1 – Analyse de la performance d'exploitation	- Marges - Excédent Brut d'Exploitation - Résultat Brut d'Exploitation - Profitabilité - Contribution - Indicateurs de performance d'exploitation - Analyse par variabilité	EPEH	- Distinguer l'EBE (Excédent Brut d'Exploitation) du RBE (Résultat Brut d'Exploitation) - Montrer que la mesure de la performance d'exploitation peut s'appuyer sur différentes méthodologies - Montrer la diversité des indicateurs de la performance d'exploitation - Analyser la performance d'exploitation d'un service, d'une unité - Montrer comment la performance d'exploitation contribue à la performance globale de l'entreprise. - Mener une analyse de la performance à partir d'un compte de résultat par variabilité

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S4.2.2.2 – Analyse de la performance globale	Cycle d'investissement Immobilisation Amortissement Financement - Analyse statique du bilan - FRNG - BFR - Trésorerie nette - Équilibre financier - Ratio d'endettement - Rentabilité économique - Rentabilité financière - Tableau explicatif de la variation de trésorerie - Performance globale	EPEH	- Distinguer charge et immobilisation - Identifier les différentes immobilisations et leur classification par le plan comptable hôtelier. - Montrer le suivi comptable des investissements (entrée dans le patrimoine, amortissement, dépréciation, sortie d'actif) et son impact sur les documents de synthèse. - Identifier et illustrer les règles comptables en vigueur en CHR concernant les amortissements (linéaire, par unités d'œuvre, par composants) et les dépréciations des immobilisations. - identifier les moyens de financement des investissements - Réaliser une analyse statique du bilan afin d'apprécier l'équilibre financier - Évaluer l'indépendance financière de l'entreprise. - Distinguer la rentabilité économique et la rentabilité financière - Identifier les causes des variations de la trésorerie lors d'une période donnée - En déduire l'aptitude de l'entreprise à rembourser ses dettes. - Mettre en évidence les éléments qui contribuent à la performance globale (performance d'exploitation, solvabilité, performance sociale, performance environnementale)

Référentiel de certification – Partie B - Savoirs et limites de connaissance	
BTS MHR - 2e année de formation	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 en restauration			
Savoirs	**Notions**	**Enseignements concernés**	**Attendus**
S1.1.1 - Concepts et services			
S1.1.1.2 – Approche historique	- Cuisine française : définition et caractéristiques - Pratiques culinaires à travers le temps. - Courants culinaires. - « Grandes figures » de la restauration française	STS Restaurant	- Donner des repères historiques permettant une mise en perspective et une culture de manager en restauration à partir d'une étude des grandes périodes historiques : ◦ De l'Antiquité au Moyen âge, ◦ De la Renaissance à la Révolution française, ◦ Le XIXe siècle, ◦ L'avènement de la restauration hors domicile au XXe siècle, ◦ L'industrialisation de l'alimentation et de la restauration post seconde guerre mondiale à nos jours
S1.1.1.3 – Approche internationale	- Cultures culinaires - Produits, techniques et matériels de services - Marqueurs gastronomiques - Manières de table - Us et coutumes en matière de restauration dans le monde	STS Restaurant	- Identifier les produits, les marqueurs … et mettre en œuvre les techniques et les manières de table ... - Repérer et analyser les conséquences de la mondialisation (flux de produits, migration des populations ...) en termes de restauration - A 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
S1.1.1.4 - Nouvelles tendances	- Tendances culinaires et alimentaires - Concepts innovants	STS Restaurant	- S'approprier les nouvelles tendances culinaires et alimentaires dans le but de développer des produits, des prestations ou des concepts innovants. - Analyser les tendances culinaires et de services actuelles. - Analyser les tendances comportementales au niveau alimentaire
S1.1.2 – Règlementation			
S1.1.2.1 – Principes	- Textes règlementaires s'appliquant à l'unité de restauration	STS Restaurant	- Identifier les textes règlementaires en vigueur pour les activités de commerces de détail, d'entreposage et de transport de produits et de denrées alimentaires concernant l'exploitation d'un restaurant - Respecter les obligations d'affichages et de maintenance technique dans l'unité de restauration
	- Démarche volontaire (certification, labellisation)		- Identifier les enjeux et justifier de la mise en place d'une démarche volontaire de qualité

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.2.2 – Déclinaison dans l'unité	- Suivi et contrôle de la règlementation	STS Restaurant	- Élaborer et utiliser les documents d'autocontrôles - Assurer la traçabilité des opérations - Former au respect de la réglementation - Faire respecter les pratiques réglementaires - Définir une stratégie de réponse à la non qualité
S1.1.3 - Personnel			
S1.1.3.2 – Organisation : répartition des tâches	- Optimisation de la production de service - Innovation en organisation	STS Restaurant	- Mettre en place une organisation en fonction des compétences disponibles - Identifier des pistes d'optimisation de la production de services en valorisant la capacité d'innovation - Réaliser les plans d'implantation de répartition des différentes zones - Concevoir un schéma général d'organisation - Evaluer les gains de productivité et de qualité générés par les choix d'organisation
S.1.1.4 - Support physique			
S1.1.4.1 – Locaux	- Les locaux en fonction d'une organisation, d'un concept	STS Restaurant	- Adapter les locaux aux besoins en fonction d'un concept de restauration ou d'une prestation - Formaliser les flux de circulation des clients, du personnel et des marchandises selon le concept de restauration - Démontrer le lien existant entre l'aménagement des locaux et l'organisation du travail (marche en avant).
S1.1.4.2 – Matériels et équipements	- Matériels et formation à leur utilisation - Sécurité et entretien des matériels - Contrôles réglementaires		- Déterminer les besoins en matériels et équipements en fonction du concept de restauration et de la prestation à réaliser - Utiliser de façon sécurisé et autonome le matériel - Former à l'utilisation des matériels - Mettre en œuvre les règles de sécurité, d'ergonomie et les faire appliquer - Optimiser l'usage des matériels à la capacité de production - Adapter la capacité en fonction du matériel
S1.1.4.3 – Supports de vente	- Supports de vente comme outil de gestion de l'unité de restauration		- Appréhender les contraintes de finalisation d'une carte de mets et de boissons (support, format, logo, charte graphique…) - Concevoir les différents supports de vente des mets et des boissons en fonction d'un concept de restauration, d'un segment de clientèle visé - Mettre en œuvre les éléments de communication en ligne ou sur le lieu de vente
S1.1.4.4 – Outils numériques	- Usage des technologies numériques dans la restauration		- Identifier les enjeux de la communication en début du parcours client en restauration - Piloter une production de services à travers des interfaces numériques - Former les équipes à l'utilisation du numérique (matériels, applicatifs …) - Appréhender les retombés de l'usage du numérique en termes de gain de temps, de qualité, de productivité et de sécurité

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.5 – Produits et boissons			
S1.1.5.1 – Denrées	- Denrées et boissons utilisées en restauration - Produits innovants - Marqueurs régionaux	STS Restaurant	- Valoriser les denrées en restauration lors du service - Mettre en œuvre une veille technologique destiner à identifier les produits innovants (adapter leur service) - Adapter la production de service en valorisant les produits locaux et régionaux.
S1.1.5.2 – Boissons	- Boissons chaudes et froides - Boissons alcoolisées et non alcoolisées - Législation afférente au service des boissons - Principes de base d'œnologie - Accords mets-vins	STS Restaurant (bar et sommellerie)	- Appréhender les principales boissons (chaudes, non alcoolisées, alcoolisées), hors le vin, servies au restaurant et au bar (classification, méthode de service) - Identifier les principales boissons (hors vins) françaises et étrangères - Déterminer les qualités organoleptiques d'une boisson par l'analyse sensorielle - Argumenter sur les qualités et les défauts d'une boisson - Réaliser des accords mets/boissons comme outils de commercialisation et d'information du client
	- Vignobles et vins français		- Repérer les différents cépages, les régions de production, la classification et les méthodes d'élaboration et de conservation des principaux vins français (y compris vin bio, nature, et en biodynamie) - Expliquer les différences entre un vin bio, nature, et en biodynamie - Déterminer les qualités organoleptiques d'un vin par l'analyse sensorielle - Argumenter sur les qualités et les défauts d'un vin - Réaliser des accords mets/vins français comme outils de commercialisation et d'information du client
	- Vignobles et vins étrangers		- Identifier et reconnaitre les différents cépages, les pays de production, la classification et les méthodes d'élaboration et de conservation des principaux vins étrangers. On s'attachera à se limiter aux grands marqueurs - Déterminer les qualités organoleptiques d'un vin par l'analyse sensorielle - Argumenter sur les qualités et défauts d'un vin - Réaliser des accords mets/vins étrangers comme outils de commercialisation et d'information du client
S1.1.5.3 – Produits non consommables	- Contenants et accessoires en restauration - Gestion des consommables	STS Restaurant	- Identifier les différents contenants et accessoires adaptés aux concepts de restauration - Étudier les coûts de consommation des produits non consommables dans le cadre d'un service en restauration

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.6 - Économat et gestion des approvisionnements			
S1.1.6.2 – Procédures	- gestion des stocks et des approvisionnements	STS Restaurant	- Identifier et mesurer les contraintes réglementaires de la traçabilité - Formaliser les procédures de réception, de contrôle et de stockage - Formaliser les procédures interne de gestion des denrées, vins et boissons - Contrôler et maitriser la qualité des denrées
	- Stockage : des vins, des boissons, des denrées	STS Restaurant (Bar et Sommellerie)	- Adapter le stockage des vins, boissons et denrées au concept de restauration - Constituer une cave du jour, une cave centrale en fonction de l'activité - Formaliser la liaison entre les supports de vente, les lieux de stockage et l'état des stocks
S1.1.6.4 – Optimisation	- Optimisation des achats en fonction de l'activité et de la production	STS Restaurant	- Adapter la quantité et la qualité des achats en fonction de contraintes du jour et des variations de production de service - Intégrer les offres et opportunités/promotions des fournisseurs - Optimiser les déchets générés par les achats - Négocier les tarifs
	- Optimisation de l'utilisation des produits durant le service		- Gérer les achats en fonction des stocks - Maitriser les stocks afin de garantir une qualité optimale des produits (limiter les pertes) - Optimiser les portions, grammages, dosages et fiches techniques sur les produits servis en restaurant (fromages, pain, vin …) - Respecter les dates de consommation recommandées - Gérer les restes et invendus dans le respect de la réglementation
S1.1.7 - Coûts directs dans l'unité			
S1.1.7.2 – Maitrise des coûts	- Coûts d'achats matières, fournitures et boissons - Coûts spécifiques de production de service - Contrôle nourriture et boisson en restauration	STS Restaurant	- Utiliser les standards de production : portion, grammage, dosage, fiches techniques - Repérer les transferts entre services - Calculer le coût des matières premières allouées (par menu, par plat, par techniques …) - Utiliser les documents permettant l'évaluation des coûts (logiciels, mercuriale, catalogues, fiches techniques...) - Identifier les offerts - Identifier la vente au personnel - Sélectionner le produit adapté en fonction des contraintes de coûts - Maitriser les paramètres d'un coût matière (quantités, rendements, coût d'achat)

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.8 - Production de services en restauration			
S1.1.8.1 – Techniques de restauration	- Mise en place au restaurant	STS Restaurant	- Déterminer le type de carcasse à implanter en fonction du concept de restauration ou de la prestation réalisée - Utiliser un logiciel spécialisé pour l'implantation de la salle - Adapter la mise de table en fonction du concept de restauration et des évènements. - Repérer le rôle des décors, des facteurs d'ambiance et de l'animation en salle - Utiliser les matériels spécifiques à l'unité de restauration
	- Accueil au restaurant - Service et valorisation des mets et boissons - Techniques de services des mets et des boissons selon le concept de restauration - Nouvelles tendances de service en restauration		- Identifier l'évolution des techniques de service et d'accueil ; les mettre en œuvre dans un contexte approprié - Maitriser les techniques de service en salle selon : - le concept de restauration (y compris en collectivité ou en restauration « bien-être ») - les règles de service, de préséance - les règles d'hygiène et de sécurité - les contraintes techniques liées à une production culinaire - Adapter les techniques de services selon le concept de restauration - Identifier, analyser les nouveaux concepts de restauration et les adapter au concept de restauration
	- Techniques de sommellerie et de bar - Service des boissons chaudes et froides	STS Restaurant (Bar et Sommellerie)	- Préciser le rôle du sommelier et du barman dans une unité de restauration - Maitriser les techniques de base : - de la sommellerie (carafage, décantage …) - du bar (cocktail, services apéritifs…) - du service des boissons chaudes - Étudier les principaux accords mets/vins par région afin d'être en mesure d'expliquer la pertinence de ces accords
S1.1.8.2 – Procédures	- Procédures liées à la production de services en restauration	STS Restaurant	- S'approprier, dans le respect de la règlementation, les principales procédures et consignes utilisées en matière : ◦ d'hygiène et de sécurité ◦ d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements ◦ de prestations de services au restaurant ◦ d'autres prestations périphériques : gestion du linge ; de la cave du jour, des vestiaires, des retours et dessertes, … - Rédiger des procédures simples - Gérer la facturation et les encaissements des prestations - Gérer la non-qualité en matière de services - Gérer les aléas dans le service - Sélectionner les solutions techniques innovantes et les mettre en œuvre

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.8.3 – Externalisation	- Définition et enjeux - Critère de choix - Niveaux		- Mesurer l'impact de l'externalisation sur les coûts de production et les organisations tant au niveau de l'achat d'un service que d'un produit - Identifier les menaces potentielles et opportunités de l'externalisation (de l'entretien des locaux au contrôle de la qualité ou de l'e-réputation) - Déterminer les coûts liés à l'embauche d'extra dans les unités de production de service
S1.1.9 - Création et innovation d'une prestation			
S1.1.9.1 Démarche créative	- Principes et enjeux d'une démarche créativité en salle, au bar ou dans les techniques d'accueil et de service - Créativité et management	STS Restaurant	- Identifier et utiliser les leviers de la créativité (produits, marqueurs culinaires, matériels, techniques...) pour favoriser l'innovation - Intégrer les équipes dans une démarche de créativité et d'innovation - Valider l'innovation et la tester commercialement - Valoriser l'innovation comme source de compétitivité
S1.1.9.2 Mise en œuvre	- Techniques et outils pour développer la créativité - Passage de la créativité à l'innovation - Apport de l'analyse sensorielle en matière de créativité		- Expérimenter afin d'innover et mettre en avant les qualités graphiques, hédoniques, ludiques des mets, du service, des décors ou de l'animation … - Valider la démarche créative par une analyse sensorielle - Définir un standard permettant de normer la création - Mettre en place une veille informationnelle et technologique axée sur la créativité - Mettre en œuvre un management favorisant la prise d'initiative et la créativité

Compétence principale : 1.2 – Évaluation et analyse de la production de services en restauration			
S1.2.1 - Qualité et production de services			
S1.2.1.1 – Qualité et production de service	- Standards de la qualité (conçue)	STS Restaurant	- Définir la qualité conçue (fiches techniques, procédures …) - Les méthodes et outils de mise en place de standards de qualité en restauration - Définir et mettre en œuvre les interactions entre les poids, grammages, rendements et pertes afin d'effectuer des choix de produits et/ou de solutions techniques adaptées aux concepts - Utiliser, réaliser, modifier les fiches techniques correspondant aux standards de qualité
	- Contrôle de la conformité de la production de service au restaurant (qualité délivrée)		- Définir les outils de contrôle de la conformité de la production dans une unité de restauration - Définir et mettre en œuvre les différents contrôles (analyse sensorielle, test de rendement, fiche technique, indicateurs de performance, contact direct avec le client, retours d'expérience …)
	- Outils de mesure de la qualité perçue		- Différencier : qualité conçue, servie, attendue et perçue. - Analyser la perception de la qualité par le client et la mesurer (qualité perçue) - Concevoir des outils de mesure de la qualité perçue et mettre en œuvre des méthodes d'évaluation - Consulter les outils de suivi de l'e-réputation

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
	- Régulation et démarches correctives		- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème pour analyser et remédier aux défauts de qualité : ◦ Identifier les défauts, anomalies et dysfonctionnements pour en justifier les origines ◦ Déduire les solutions techniques de remédiation ◦ Faire appliquer les préconisations

Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.2 – Déploiement de la politique commerciale dans l'unité de production de services			
S2.2.3 – Communication de l'offre			
S2.2.3.1 - La communication médias (en ligne et dans l'unité)	- Objectifs et enjeux - Stratégie et plan de communication - Réseaux sociaux et e-réputation	MEHMS	- Identifier les objectifs et les finalités de la communication commerciale - Appréhender les différentes stratégies de communication - Définir les étapes d'un plan de communication : ◦ Médias, supports, audiences, évaluation ◦ Mesure de l'efficacité publicitaire ◦ Réseaux sociaux, E-réputation - Identifier les modalités spécifiques d'une stratégie de communication digitale - Prendre en compte le droit du numérique et des communications électriques - Gérer l'identité numérique
S2.2.3.2 - La communication hors médias	- Parrainage - Mécénat - Relations publiques - Promotion des ventes - Marketing direct	MEHMS	- Décrire et caractériser les moyens de communication hors médias - Identifier les techniques promotionnelles de stimulation des ventes - Décliner la communication de l'offre décrite au point S2.2.3.1
S2.2.3.3 - La communication de l'offre au sein de l'unité de restauration	- Vecteurs de communication de l'offre au sein de l'unité de restauration	STS Restaurant	- Identifier les principaux vecteurs de l'offre commerciale au sein de l'unité de restauration et leurs effets sur les ventes - Utiliser les réseaux sociaux comme vecteur de communication de l'offre de restauration
S2.2.4 – Management du support physique			
S2.2.4.1 – Le rôle des supports physiques	- Servuction et supports physiques	MEHMS	- Caractériser le rôle des supports physiques dans le cadre de la politique commerciale - Identifier les formes du support physique les plus adaptées à la politique commerciale -
S2.2.4.2 – Mise en œuvre des supports physiques	- Management opérationnel du support physique dans l'unité	STS Restaurant	- Décliner le support physique en fonction du concept de restauration et de la politique commerciale

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Compétence principale : 2.3 – Développer la relation client			
S2.3.1 - Animation du point de vente			
S2.3.1.1 - Techniques d'animation du point de vente	- Zone de chalandise	MEHMS	- Définir la notion de zone de chalandise (zones primaires, secondaires, tertiaires ; courbes isochrones, isométriques)
	- Techniques d'optimisation du point de vente - Marchandisage		- Identifier et caractériser les techniques d'optimisation du point de vente en hôtellerie et du marchandisage - Illustrer les enjeux et les spécificités de la mise en valeur des produits
	- Marché des évènements - Animations événementielles		- Repérer et distinguer les évènements grand public des évènements professionnels - Identifier et anticiper les évènements prévisibles afin de proposer des offres adaptées
S2.3.1.2 – Mise en œuvre des techniques d'animation dans l'unité de restauration	- Animation de l'unité de restauration	STS Restaurant	- Identifier les techniques d'animation de l'unité de restauration adaptées au point de vente - Décliner l'animation du point de vente développée au point S2.3.1.1
S2.3.2 – Management de la relation client			
S2.3.2.1 - Gestion de la relation client (GRC)	- Participation du client - Expérience client (valeur perçue) - Management de la qualité - Concept et gestion de la relation client - Outils de prospection et de fidélisation - Stratégies monocanal, multicanal, omnicanal, cross canal	MEHMS	- Définir la participation du client à la production de services et ses différentes formes - Intégrer la spécificité de l'approche qualité dans un environnement de services - Gérer la fréquentation et l'attente du client - Identifier et analyser les données nécessaires à la gestion de la relation client - Utiliser des outils de prospection et de fidélisation - Analyser la cohérence entre les choix GRC et la stratégie commerciale
S2.3.2.2 – La relation client dans l'unité	- Animation de la relation client	STS Restaurant	- Mettre en œuvre les conditions d'une relation client pérenne au sein de l'unité de restauration - Décliner le management de la relation client décrite au point S2.3.2.1
S2.3.3 – Parcours client en hôtellerie restauration.			
S2.3.3.1 – Le parcours client en hôtellerie	- Concept et formes	MEHMS	- Définir le concept de parcours client et étudier ses différentes formes de celui-ci - Intégrer les caractéristiques du parcours client dans le cadre du développement de la relation client
S2.3.3.2 – Le parcours client dans l'unité	- Impact du parcours client sur l'unité de restauration	STS Restaurant	- Créer les conditions d'une relation client pérenne en intégrant la notion de parcours client

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de l'unité de restauration			
Compétence principale : 3.1 – Manager tout ou partie du service en restauration			
S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe			
S3.1.1.4 - Management opérationnel	- Organisation du travail - Planning opérationnel	STS Restaurant	- Élaborer un planning à partir des prévisions d'activité - Intégrer les variations de l'activité de l'unité de production et proposer des moyens d'ajustement
S3.1.2 – Mobilisation des ressources humaines			
S3.1.2.1 – Motivation au travail	- Déterminants de la motivation - Leviers de motivation au travail - Fidélisation Implication au travail	MEHMS	- Identifier les déterminants de la motivation au travail, à partir des fondements théoriques (théories du salaire, théories des contenus motivationnels...) - Proposer des leviers de motivation au travail adaptés à l'entreprise (financiers, non financiers) - Distinguer la fidélisation, la motivation et l'implication au travail - Analyser les enjeux de la motivation et de la fidélisation du personnel
S3.1.2.2 – Climat social et qualité de vie au travail	- Veille sociale - Bilan social - Conditions de travail - Modes de résolution des conflits - Représentation des salariés		- Apprécier le climat social de l'unité à partir d'indicateurs pertinents de performance sociale - Montrer le rôle d'un bilan social - Identifier les déterminants des conditions de travail et analyser les enjeux pour la mobilisation des ressources humaines - Repérer les sources de conflits et choisir un mode de résolution de conflit approprié. - Connaître les dispositifs de représentation des salariés dans l'entreprise
S3.1.2.3 - Gestion des compétences et carrières	- Qualification/Compétence - GPEC, Entretien individuel - Responsabilisation - Enrichissement du travail - Mobilité professionnelle	MEHMS	- Définir les notions de compétence et de qualification - Définir la GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) et l'évolution de la notion de carrière ; en montrer les enjeux pour l'entreprise - Illustrer les principes et les moyens d'évaluer et d'accompagnement des individus dans leur carrière
S3.1.2.4 – Gestion opérationnel de l'équipe	- Management d'une équipe en restauration - Bien-être au travail	STS Restaurant	- Superviser l'unité de restauration - Développer des attitudes de collaboration, de gestion participative du personnel - Valoriser et encourager la prise d'initiative et la créativité du personnel - S'assurer que les différents postes du service fonctionnent en bonne collaboration - Motiver et accompagner son personnel

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Compétence principale : 3.2 - Gérer et animer l'équipe de restauration			
S3.2.1 – Recrutement			
S3.2.1.1 – Processus	- Processus de recrutement - Profil de poste / Profil de candidat - Qualification du poste de travail - Qualification professionnelle - Recrutement interne ou externe	MEHMS	- Identifier les étapes du processus de recrutement et proposer des outils et méthodes pour mettre en œuvre ce processus (rédaction d'un profil de poste, la conduite d'entretien …) - Analyser les évolutions des pratiques des entreprises en matière de recrutement (digitalisation, protection des libertés individuelles, éthique, …) - Arbitrer entre un recrutement interne ou externe pour répondre à un besoin de main d'œuvre en lien avec la politique de gestion des carrières de l'entreprise
S3.2.1.3 – Développement professionnel	- Enjeux et cadre règlementaire de la formation professionnelle - Management des connaissances - Évaluation professionnelle		- Donner les enjeux de la formation professionnelle pour l'entreprise - Identifier les acteurs et les sources de financement de la formation professionnelle sur le plan national - Repérer les dispositifs de formation professionnelle en vigueur et adaptés aux besoins de formation identifiés - Définir les besoins individuels et collectifs du personnel de l'unité de production de services - Définir le management des connaissances et montrer son enjeu pour l'entreprise. - Connaître la réglementation en matière d'évaluation professionnelle - Identifier les critères et les modalités d'évaluation. - Distinguer les objectifs de l'entretien d'évaluation et de l'entretien professionnel
S3.2.1.4 – Mise en œuvre dans l'unité de restauration	- Gestion et animation d'une équipe de restauration - Gestion des conflits	STS Restaurant	- Encadrer et animer l'équipe dans l'unité de restauration - Définir les besoins qualitatifs en personnel et les formaliser - Organiser et conduire un entretien de recrutement, d'évaluation - Prévenir les sources de conflit, les situations à risque ou sources de stress au travail - Accueillir le personnel nouvellement recruté et faciliter son intégration - Répondre aux obligations réglementaires en termes de formation

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.1 – Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			
S5.1.1 – Définir l'offre de service proposée			
S5.1.1.1 – Dynamique entrepreneuriale	- Entrepreneuriat - Création reprise transmission d'entreprise - Politiques d'aide à l'entrepreneuriat	EPEH	- Présenter les formes d'entrepreneuriat les plus couramment observées dans le secteur des CHR et du tourisme - Dresser un état des lieux de la création, de la reprise et de la transmission d'entreprise dans le secteur des CHR et du tourisme. S'appuyer sur quelques comparaisons internationales - Identifier les spécificités de la création, de la reprise et de la transmission d'entreprise dans le secteur des CHR et du tourisme (dynamique, opportunités, risques…) - Mesurer les enjeux économiques, sociaux, de territoire, touristiques, environnementaux - Identifier les acteurs publics, para publics, privés, et les mesures incitatives à l'entrepreneuriat
S5.1.1.2 – Démarche entrepreneuriale	- Parcours entrepreneurial - Démarche d'audit d'acquisition - Diagnostics - Plan d'affaires		- Identifier les moments clés de la démarche entrepreneuriale. On se limitera aux trois étapes : 1. Élaboration du projet (phase des études commerciales, juridiques, financières, techniques …) 2. Lancement des opérations (formalités, négociation …) 3. Démarrage de l'activité - Étudier les spécificités de la démarche pour conduire un projet de création, de reprise, de transmission d'entreprise
S5.1.2 – Déterminer les besoins matériels, techniques, humains commerciaux et financiers			
S5.1.2.1 – évaluer un fonds de commerce	- Fonds de commerce, fonds commercial - Évaluation du fonds de commerce et prix de cession	EPEH	- Distinguer la notion juridique du fonds de commerce de la notion comptable de fonds commercial - Montrer que la valeur d'un fonds de commerce dépend de la méthode d'évaluation retenue, en s'appuyant sur la comparaison de deux méthodes (méthode statique et méthode dynamique) - Distinguer le prix de cession et la valeur du fonds de commerce
S5.1.2.2 Ingénierie	- Locaux : principes et règles d'implantation, d'organisation, d'agencement, et d'équipement	STS Restaurant	- Réaliser un plan des locaux de production culinaire et de distribution en respectant les principes en vigueur au niveau de l'hygiène et de la sécurité - Effectuer des choix de matériels selon le concept de restauration retenu - Organiser les locaux pour mettre en place une production culinaire efficace
S5.1.2.3 Obligations déclaratives et réglementaires	- Obligations déclaratives - Accueil des personnes à besoins spécifiques - Licences d'exploitation		- Identifier et lister les obligations déclaratives avant l'ouverture et en cours - Repérer les règlementations applicables à l'unité : ◦ fermetures hebdomadaires, horaires nocturnes ◦ prix et affichage des prix, appellations contrôlées et publicité mensongère ◦ affichage sur la protection des mineurs ◦ registres particuliers (gibier, personnel, sécurité…) d'exploitation

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Compétence principale : 5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			
S5.2.1 Choisir un mode de gestion et une forme juridique			
S5.2.1.1 - Principaux modes de gestion	- Management par mandat de gestion, franchise, location (contrat de location), propriété	EPEH	- Comparer les différents modes de gestion d'un établissement en hôtellerie restauration - Identifier les protagonistes du contrat, leur statut et leurs missions - Détailler les caractéristiques d'un contrat de franchise, particulièrement utilisé en restauration
S5.2.1.2 - Les formes juridiques	- Entreprise individuelle, autoentrepreneur, microentreprise - Société (EURL, EIRL, SARL SA, SAS, SASU, SCI, SCOP) - Personnalité juridique		- Identifier les principales caractéristiques et règles de fonctionnement des formes juridiques d'entreprise - Montrer les enjeux de la création d'une personne juridique distincte de celle de l'entrepreneur
S5.2.1.3 - Ingénierie financière, fiscale et sociale	- Régimes d'imposition des bénéfices de l'entreprise individuelle et des sociétés - Régimes de protection sociale	EPEH	- Montrer l'impact du régime fiscal de l'entreprise sur la situation fiscale du créateur - Distinguer les sociétés soumises à l'IR de celles soumises à l'IS et les options possibles - Distinguer résultat fiscal et résultat comptable - Repérer les conséquences sociales et patrimoniales pour le créateur du choix de la forme juridique de l'entreprise
S5.2.2 - Opportunités et risques du projet.			
S5.2.2.1 - Les opportunités du projet	- Facteur de succès - Aides à l'entrepreneuriat	EPEH	- Repérer les facteurs personnels et professionnels de succès d'un projet entrepreneurial (adhésion familiale, pertinence du concept, emplacement, etc…) - Montrer que ces facteurs de succès varient dans le temps et dans l'espace - Repérer les partenaires, dispositifs et aides adaptés au projet (subventions, formations, parrainage, conseils, pépinières, statut étudiant-entrepreneur..)
S5.2.2.2 - L'entreprise en difficulté	- Prévention des difficultés - Résolution des difficultés		- Identifier les mesures de prévention de l'entreprise en difficulté et les procédures de sauvegarde prévues par le cadre juridique - Apprécier l'opportunité et les risques de la reprise d'une entreprise en difficulté dans le cadre du redressement judiciaire et de la liquidation judiciaire

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S5.2.3 - Déterminer un montage financier du projet			
S5.2.3.1 – Montage financier initial	- Bilan de constitution - Modes de financement - Plan de remboursement d'un emprunt indivis	EPEH	- Établir le bilan prévisionnel de constitution - Évaluer les financements nécessaires au lancement du projet - Recenser les différents modes de financement adaptés au projet entrepreneurial (fonds propres, apports en compte courant d'associés, emprunts, crédit-bail, crowdfunding, etc ...) - Appréhender les modalités de remboursement d'un emprunt indivis et l'impact sur les comptes annuels - Établir le plan de remboursement d'un emprunt indivis
S5.2.3.2 - Budget d'exploitation prévisionnel	- Compte de résultat prévisionnel - Capacité d'autofinancement (CAF) prévisionnelle		- Déterminer le chiffre d'affaires comme résultat de la prévision des ventes - Évaluer les charges d'exploitation et les coûts d'occupation résultant du montage financier. - Déterminer la capacité d'autofinancement prévisionnelle
S5.2.3.3 - Détermination du BFR prévisionnel	- Cycle d'exploitation - Ratios de rotation - BFR prévisionnel	EPEH	- Déterminer le BFR prévisionnel - Estimer les ressources nécessaires pour couvrir le BFR
S5.2.3.4 - Élaboration du plan de financement	- Plan de financement		- Construire le plan de financement mettant en évidence l'équilibre financier du projet - Définir les besoins et les ressources nécessaires au projet - Montrer la nécessité de simuler différentes hypothèses de financement
S5.2.3.5 - Budget de trésorerie	- Encaissements, décaissements - Trésorerie - Budget de trésorerie		- Construire le budget de trésorerie permettant de vérifier l'encaisse disponible à court terme - Présenter le budget dans le cadre d'une négociation avec un partenaire financier
S5.2.3.6 - Rentabilité du projet	- Flux monétaires - Délai de récupération du capital investi - Taux d'actualisation - Valeur actuelle nette - Taux interne de rentabilité - Seuil de rentabilité - Marge et indice de sécurité	EPEH	- Évaluer la rentabilité du projet en se limitant aux flux d'exploitation - Montrer l'impact du choix de financement retenu en calculant la rentabilité financière - Mettre en évidence l'effet de levier - Conclure sur la faisabilité du projet - Apprécier la marge de sécurité

Référentiel de certification – Partie B - Savoirs et limites de connaissance	
BTS MHR - 2e année de formation	Option B – Management d'unité de production culinaire

Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration

Compétence principale : 1.1 – Concevoir et réaliser des prestations de services en unité de production culinaire

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.1 - Concepts et services			
S1.1.1.2 – Approche historique de la cuisine française	- Cuisine française : définition et caractéristiques - Courants culinaires - « Grandes figures » de la cuisine française	STC	- Donner des repères historiques permettant une mise en perspective et une culture de manager en production culinaire à partir d'une étude des grandes périodes historiques : ◦ De l'Antiquité au Moyen âge, ◦ De la Renaissance à la Révolution française, ◦ Le XIXe siècle, ◦ L'avènement de la restauration hors domicile au XXe siècle, ◦ L'industrialisation de l'alimentation et de la restauration post seconde guerre mondiale à nos jours
S1.1.1.3 – Approche internationale	- Cultures culinaires - Produits, techniques et matériels culinaires - Marqueurs gastronomiques - Manières de table - Us et coutumes en matière de restauration dans le monde		- Identifier les produits, les marqueurs … et mettre en œuvre les techniques, les manières de table … - Repérer et analyser les conséquences de la mondialisation (flux de produits, migration des populations...) en termes de restauration - A partir de quelques exemples, appréhender les us et coutumes culturels de différents pays en matière de restauration - Identifier les attentes de la clientèle étrangère - Intégrer les caractéristiques internationales dans l'offre de restauration
S1.1.1.4 - Nouvelles tendances en production culinaire.	- Tendances culinaires et alimentaires - Concepts de restauration innovants		- S'approprier les nouvelles tendances culinaires et alimentaires dans le but de développer des produits, des prestations ou des concepts innovants - Analyser les tendances culinaires et de services actuelles - Analyser les tendances comportementales au niveau alimentaire
	- Evolution du comportement alimentaire	SHR	- Identifier les facteurs physiologiques et psychosociologiques intervenant sur le comportement alimentaire - Observer les nouvelles pratiques de consommation alimentaire - Étudier leurs conséquences sur la santé
S1.1.2 - Règlementation			
S1.1.2.1 – Principes	- Textes règlementaires s'appliquant à l'unité de restauration	STC	- Identifier les textes règlementaires en vigueur pour les activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et de denrées alimentaires - Respecter les obligations d'affichages et de maintenance technique dans l'unité de production

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.2.2 – Déclinaison dans l'unité	- Suivi et contrôle de la règlementation - Contrôle	STC	- Élaborer et utiliser les documents d'autocontrôles - Appliquer et faire appliquer la réglementation - Assurer la traçabilité des opérations - Former et animer au respect de la réglementation - Valider le respect des pratiques réglementaires
	- Critères microbiologiques	SHR	- Étudier les risques sanitaires et leur traduction scientifique.
S1.1.3 - Personnel			
S1.1.3.2 – Organisation : répartition des tâches	- Optimisation de la production - Innovation en organisation	STC	- Mettre en place une organisation efficiente, en fonction des compétences disponibles, dans le cadre d'un concept de restauration - Identifier des pistes d'optimisation de la production culinaire en valorisant la capacité d'innovation
S1.1.4 - Support physique			
S1.1.4.2 – Matériels et équipements	- Maîtrise des matériels et formation à leur utilisation - Sécurité et entretien des matériels - Contrôles règlementaires	STC	- Déterminer les besoins en matériels et équipements en fonction du concept de restauration et/ou de fabrication et de la prestation à réaliser - Former à l'utilisation des matériels - Faire respecter les règles de sécurité et d'ergonomie - Adapter et optimiser les matériels à la capacité de production
S1.1.4.3 – Supports de vente	- Supports de vente comme outil de gestion de l'unité de production culinaire		- Identifier les contraintes de production et de service liées à la conception de la carte - Concevoir les différents supports de vente des mets et des boissons en fonction d'un concept de restauration, d'un segment de clientèle visé … - Mettre en œuvre les éléments de communication « on line » ou « off line » (sur le lieu de vente ou de production.
S1.1.4.4 – Outils numériques	- Usage des technologies numériques dans la production culinaire		- Identifier les enjeux de la communication en début de parcours client en restauration (impact sur la production culinaire) - Piloter une production culinaire à travers des interfaces numériques - Former les équipes à l'utilisation du numérique (matériels, applicatifs …) - Appréhender les retombées de l'usage du numérique en termes de gain de temps, de qualité, de productivité et de sécurité
S1.1.5 – Produits et boissons			
S1.1.5.1 – Denrées	- Propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires. - Additifs alimentaires et auxiliaires de technologie	SHR	- Identifier les principales propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires - Identifier l'impact des additifs et auxiliaires de technologie sur l'aliment et la santé du consommateur.
	- Toxicité des aliments et évaluation de la toxicité		- Sensibiliser à la présence de substances toxiques dans les denrées et à leurs effets sur la santé

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
	- Étiquetage et conditionnement alimentaire	SHR	- Repérer et comprendre les mentions obligatoires et facultatives devant figurer sur l'étiquette. - Mettre en relation durée et conditions de conservation, en fonction du procédé de conservation appliqué au produit - Identifier l'impact du choix d'un conditionnement sur le produit alimentaire et sur l'environnement
	- Transformation des denrées et aliments en cuisine - Les marqueurs régionaux - Produits innovants - Adaptation d'une recette à un concept	STC	- S'appuyer sur les propriétés physico-chimiques de transformation des denrées et des aliments en cuisine et en dessert de restaurant - Sélectionner des denrées permettant le remplacement ou la substitution - Adapter la production culinaire en visant à valoriser les produits locaux et régionaux - Mener une veille technologique répondant aux attentes des différents segments de restauration - Adapter la production culinaire aux contraintes de temps ou de production en simplifiant le processus culinaire pour le rendre compatible au concept de restauration
S1.1.5.3 – Produits non consommables	- Contenants et accessoires culinaires - Gestion des consommables		- Identifier les différents contenants et accessoires culinaires adaptés aux concepts de restauration - Étudier les coûts de consommation des produits non consommables dans le cadre de la production culinaire et de la mise en place de concept de restauration
S1.1.6 - Économat et gestion des approvisionnements			
S1.1.6.2 – Procédures	- Obligations réglementaires - Procédures de réception et de stockage - Formalisation des procédures - Maitrise de la qualité du produit entrant	STC	- Identifier et mesurer les contraintes réglementaires de traçabilité - Formaliser les procédures de réception, de contrôle et de stockage - Contrôler et maitriser la qualité des denrées
S1.1.6.4 – Optimisation	- Optimisation des achats en fonction : ◦ de l'activité et de la production, ◦ du concept de fabrication		- Adapter la quantité et la qualité des achats en fonction des contraintes des variations de production (saisonnalité, météo, évènement particulier…) - Intégrer les offres promotionnelles et les opportunités proposées par les fournisseurs - Optimiser les déchets générés par les achats - Négocier les tarifs d'achat - Maitriser les achats en fonction des risques bactériologiques, physiques ou chimiques
	- Optimisation de l'utilisation des produits dans la production culinaire		- Gérer les achats en fonction des stocks - Maitriser les stocks afin de garantir une qualité optimale des produits - Garantir le meilleur rapport entre les durées de conservation et les besoins

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.7 - Coûts directs dans l'unité			
S1.1.7.2 – Maitrise des coûts	- Coûts d'achats matières, fournitures et boissons - Coûts spécifiques de production culinaire - Contrôle nourriture et boisson en cuisine	STC	- Utiliser les standards de production : portion, grammage, dosage, fiches techniques - Repérer les transferts entre services - Identifier les offerts et la production consommée - Calculer le coût des matières premières allouées (par menu, par plat, par technique et par ingrédient) - Utiliser les documents permettant l'évaluation des coûts (logiciels, mercuriale, catalogues, fiches techniques …) - Sélectionner le produit adapté en fonction des contraintes de coûts - Maitriser les paramètres d'un coût matière (quantités, rendements, coût d'achat) - Mesurer l'impact des différents processus additionnels sur le coût de production (refroidissement, congélation, transport, remise en température…)
S1.1.8 - Production de services culinaires			
S1.1.8.1 – Techniques culinaires	- Mise en place en cuisine - Techniques culinaires et process en cuisine et en pâtisserie - Adaptation des techniques aux différents concepts de fabrication	STC	- Démontrer la valeur ajoutée de la technique culinaire avec, par exemple, l'utilisation des nouvelles technologies - Préparer la production culinaire (organisations, matières premières … nécessaires à la production du jour) selon le concept de fabrication - Appréhender les conséquences de l'évolution des techniques culinaires récentes sur l'organisation en cuisine et en pâtisserie - Maitriser les techniques culinaires selon : - la combinaison de produits bruts et de produits d'assemblage - le type de restauration commerciale (traditionnelle, gastronomique, bistronomique, en restauration traiteur, en restauration collective, en restauration « bien-être »...) - les règles d'hygiène et de sécurité - les contraintes techniques liées aux locaux, aux matériels … - Différencier une production culinaire en série d'une production artisanale - Identifier et maitriser les réactions physico-chimiques et bactériologiques - Adapter les techniques de pâtisserie (dessert de restaurant) et de cuisine dans l'objectif de concevoir une prestation adaptée en fonction de pathologies, de régimes…ou de concept de restauration. - Analyser les contraintes de production et identifier les solutions techniques possibles
	- Les liaisons différées - Les techniques de dressage et de valorisation du produit commercialisé		- Apprécier les contraintes liées à une liaison différée (techniques, organisationnelles …) - Concevoir, dresser et distribuer des plats et des desserts de restaurant - Concevoir et réaliser un dressage artistique (de l'assiette, de la barquette, du plat …)

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.8.2 – Procédures	- Les procédures liées à la production culinaires	STC	- S'approprier, dans le respect de la règlementation, les principales procédures et consignes utilisées en matière : ◦ D'hygiène et de sécurité ◦ D'entretien et de maintenance des locaux et des équipements ◦ De réalisation de productions culinaires ◦ De gestion des aléas et de la non-conformité de la production culinaire - Rédiger des procédures simples - Contrôler l'utilisation par les équipes de l'espace documentaire (outils de gestion, d'hygiène…) - Apporter des solutions techniques, les mettre en œuvre et en assurer le suivi
S1.1.8.3 – Externalisation	- Définition et enjeux - Critère de choix - Niveaux		- Mesurer l'impact de l'externalisation sur les coûts de production et les organisations autant au niveau de l'achat d'un service que d'un produit - Identifier les menaces potentielles et les opportunités liées à l'externalisation (de l'entretien des locaux au contrôle de la qualité ou de l'e-réputation)
S1.1.9 - Création et innovation			
S1.1.9.1 Démarche créative	- Principes et enjeux d'une démarche créative en cuisine - Créativité et management	STC	- Identifier et utiliser les leviers de la créativité (produits, marqueurs culinaires, matériels, techniques...) pour favoriser l'innovation - Intégrer les équipes dans une démarche de créativité et d'innovation - Valider l'innovation et la tester commercialement - Valoriser l'innovation comme source de compétitivité
S1.1.9.2 Mise en œuvre	- Techniques et outils pour développer la créativité - Passage de la créativité à l'innovation - Apport de l'analyse sensorielle en matière de créativité		- Expérimenter afin d'innover et mettre en avant les qualités organoleptiques, hédoniques, ludiques des mets et des boissons - Valider la démarche créative par une analyse sensorielle - Définir un standard permettant de normer la création - Mettre en place une veille informationnelle et technologique axée sur la créativité - Mettre en œuvre un management favorisant la prise d'initiative et la créativité

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Compétence principale : 1.2 – Évaluation et analyse de la production culinaire			
S1.2.1 Standards de qualité et production de services			
S1.2.1.1 – Qualité et production de service	- Standards de la qualité (conçue)	STC	- Définir la qualité conçue (fiches techniques, procédures …) - Méthodes et outils de mise en place de standards de qualité en cuisine - Définir et mettre en œuvre les interactions entre les poids, grammages, rendements, pertes afin d'effectuer des choix de produits et/ou de solutions techniques adaptées aux contextes - Utiliser, réaliser modifier les fiches techniques correspondante aux standards de qualité
	- Contrôle de la conformité de la production culinaire (qualité délivrée)		- Outils de contrôle de la conformité de la production culinaire - Différents contrôles (analyse sensorielle, test de rendement, fiche technique, indicateurs de performance, contact direct avec le client, retours d'expérience …)
	- Outils de mesure de la qualité perçue		- Différencier : qualité conçue, délivrée, attendue et perçue - Analyser la perception de la qualité par le client et la mesurer (qualité perçue) - Concevoir des outils de mesure de la qualité perçue et mettre en œuvre des méthodes d'évaluation (Consulter les outils de suivi de l'e-réputation)
	- Régulation et démarches correctives - Défauts et qualités (hédonique, nutritionnelle, sanitaire, symbolique) - Solutions et améliorations		- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème pour analyser et remédier aux défauts de qualité : ◦ Identifier les défauts, anomalies et dysfonctionnements pour en justifier les origines ◦ Déduire les solutions techniques de remédiation ◦ Faire appliquer les préconisations
	- Analyse de la qualité organoleptique : l'analyse sensorielle	SHR	- Expliquer la méthodologie d'une démarche d'analyse sensorielle, choix des tests et mise en pratique - Réaliser un test d'analyse sensorielle afin de sélectionner un produit
	- Analyse de la qualité sanitaire : les contrôles microbiologiques		- Présenter les principaux microorganismes incriminés dans l'apparition des TIAC. - Distinguer la démarche de contrôles en interne (autocontrôles) et externe (contrôles officiels). - Étudier des résultats d'analyses bactériologiques et proposer des mesures correctives.
	- Analyse de la qualité nutritionnelle		- Calculer les apports énergétiques d'un menu et les comparer aux besoins d'un individu ou d'une population - Concevoir un plan alimentaire et menus équilibrés en respectant les recommandations nutritionnelles - Proposer des produits de substitution répondant aux situations particulières (allergènes…)

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client			
Compétence principale : 2.2 – Déploiement de la politique commerciale dans l'unité de production culinaire			
S2.2.3 - Communication de l'offre			
S2.2.3.1 - Communication médias (en ligne et hors ligne)	- Objectifs et enjeux - Stratégie et plan de communication - Réseaux sociaux et e-réputation	MEHMS	- Identifier les objectifs et les finalités de la communication commerciale - Appréhender les différentes stratégies de communication - Définir les étapes d'un plan de communication : ◦ Médias, supports, audiences, évaluation ◦ Mesure de l'efficacité publicitaire ◦ Réseaux sociaux ◦ E-réputation - Identifier les modalités spécifiques d'une stratégie de communication digitale - Prendre en compte le droit du numérique et des communications électroniques - Gérer l'identité numérique
S2.2.3.2 - Communication hors médias	- Parrainage - Mécénat - Relations publiques - Promotion des ventes - Marketing direct	MEHMS	- Décrire et caractériser les moyens de communication hors médias - Identifier les techniques promotionnelles de stimulation des ventes,
S2.2.3.3 - Communication de l'offre dans l'unité de production culinaire	- Les vecteurs de communication de l'offre au sein de l'unité de production culinaire	STC	- Identifier les principaux vecteurs de l'offre commerciale au sein de l'unité de production culinaire et leurs effets sur les ventes - Utiliser les réseaux sociaux comme vecteur de communication de l'offre au sein de l'unité de production culinaire
S2.2.4 – Management du support physique			
S2.2.4.1 - Rôle de l'environnement externe	- Servuction et support physique	MEHMS	- Caractériser le rôle du support physique dans le cadre de la politique commerciale - Identifier la forme du support physique la plus adaptée à la politique commerciale
S2.2.4.2 – Mise en œuvre du support physique	- Management opérationnel du support physique dans l'unité de production culinaire	STC	- Décliner le support physique en fonction du concept de restauration et de la politique commerciale - Étudier l'impact du support physique sur l'organisation de la production culinaire pour les principaux concepts de fabrication.

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Compétence principale : 2.3 – Développer la relation client			
S2.3.1 - Animation du point de vente			
S2.2.6.1 – Techniques d'animation du point de vente	- Zone de chalandise	MEHMS	- Définir la notion de zone de chalandise (zones primaire, secondaire, tertiaire ; courbes isochrones, isométriques)
	- Techniques d'optimisation du point de vente - Marchandisage		- Identifier et caractériser les techniques d'optimisation du point de vente et du marchandisage appliquées à l'hôtellerie restauration - Illustrer les enjeux et les spécificités de la mise en valeur des produits et services
	- Marché des événements - Animation événementielle		- Repérer les évènements grand public des évènements professionnels - Identifier et anticiper les évènements prévisibles afin de proposer des offres adaptées
S2.2.6.2 – Mise en œuvre des techniques d'animation dans l'unité de production culinaire	- Animation de l'unité de production culinaire	STC	- Identifier les techniques d'animation de l'unité de production culinaire adaptées au point de vente. - Animer le point de vente
S2.3.2 – Management de la relation client			
S2.3.2.1 - Gestion de la relation client (GRC)	- Participation du client à la production de services - Expérience client (valeur perçue) - Management de la qualité - Concept et gestion de la relation client - Outils de prospection et de fidélisation - Stratégies monocanal, multicanal, omnicanal, crosscanal	MEHMS	- Définir la participation du client à la production de services (coproduction) et ses différentes formes - Intégrer la spécificité de l'approche qualité dans un environnement de services - Gérer la fréquentation et l'attente du client - Identifier et analyser les données nécessaires à la gestion de la relation client (GRC) - Utiliser des outils de prospection et de fidélisation - Analyser la cohérence entre les choix de GRC et la stratégie commerciale
S2.3.2.2 – Mise en œuvre de la relation client dans l'unité.	- Animation de la relation client dans l'unité de production culinaire	STC	- Décliner la relation clientèle décrite au point S2.3.2.1.
S2.3.3 – Parcours client en hôtellerie restauration.			
S2.3.2.1 – Parcours client en hôtellerie	- Concept et forme	MEHMS	- Définir le concept de parcours clients et étudier les différentes formes de celui-ci - Intégrer la notion et les formes du parcours client dans le cadre du développement de la relation client
S2.3.2.2 – Parcours client dans l'unité	- Impact du parcours client sur la production culinaire	STC	- Intégrer et anticiper les effets du parcours client dans la production culinaire - Créer les conditions d'une relation client pérenne en intégrant la notion de parcours client

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de l'unité de production de services			
Compétence principale : 3.1 – Manager tout ou partie de la production culinaire			
S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe			
S3.1.1.4 – Management opérationnel de l'équipe	- Organisation du travail - Planning opérationnel	STC	- Élaborer un planning, à partir des prévisions d'activité - Intégrer les variations de l'activité de l'unité de production et proposer des moyens d'ajustement
S3.1.2 – Mobilisation des ressources humaines			
S3.1.2.1 – Motivation au travail	- Déterminants et levier de la motivation au travail - Fidélisation - Implication au travail	MEHMS	- Identifier les déterminants de la motivation au travail, à partir des fondements théoriques (théories du salaire, théories des contenus motivationnels...) - Proposer des leviers de motivation au travail adaptés à l'entreprise (financiers, non financiers) - Distinguer la fidélisation, la motivation et l'implication au travail - Analyser les enjeux de la motivation et de la fidélisation du personnel
S3.1.2.2 – Climat social et qualité de vie au travail	- Veille sociale - Bilan social - Conditions de travail - Modes de résolution des conflits - Représentation des salariés		- Apprécier le climat social de l'unité à partir d'indicateurs pertinents de performance sociale. - Montrer le rôle d'un bilan social - Identifier les déterminants des conditions de travail et analyser les enjeux pour la mobilisation des ressources humaines. - Repérer les sources de conflits et choisir un mode de résolution de conflit approprié. - Connaître les dispositifs de représentation des salariés dans l'entreprise
S3.1.2.3 - Gestion des compétences et carrières	- Qualification/Compétence - GPEC, Entretien individuel - Responsabilisation - Enrichissement du travail - Mobilité professionnelle	MEHMS	- Définir les notions de compétence et de qualification. - Définir la GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) et l'évolution de la notion de carrière ; en montrer les enjeux pour l'entreprise. - Illustrer les principes et les moyens d'évaluer et d'accompagnement des individus dans leur carrière
S3.1.2.4 – Gestion opérationnel de l'équipe	- Management d'une équipe de production culinaire - Bien-être au travail	STC	- Superviser l'unité de production culinaire - Développer des attitudes de collaboration, de gestion participative du personnel - Valoriser et encourager la prise d'initiative et la créativité du personnel - S'assurer de la collaboration des différents postes du service - Motiver et accompagner son personnel

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Compétence principale : 3.2 – Gérer et animer l'équipe de production culinaire			
S3.2.1 – Recrutement			
S3.2.1.1 – Processus	- Processus de recrutement - Profil de poste / Profil de candidat - Qualification du poste de travail - Qualification professionnelle - Recrutement interne / externe	EPEH	- Identifier les étapes du processus de recrutement et proposer des outils et méthodes pour mettre en œuvre ce processus (rédaction d'un profil de poste, la conduite d'entretien …) - Analyser les évolutions des pratiques des entreprises en matière de recrutement (digitalisation, protection des libertés individuelles, éthique, …) - Arbitrer entre un recrutement interne ou externe pour répondre à un besoin de main d'œuvre en lien avec la politique de gestion des carrières de l'entreprise
S3.2.1.3 – Développement professionnel	- Enjeux et cadre règlementaire de la formation professionnelle - Management des connaissances - Évaluation professionnelle	MEHMS	- Identifier les enjeux de la formation pour l'entreprise. - Identifier les acteurs et les sources de financement de la formation professionnelle sur le plan national - Repérer les dispositifs de formation professionnelle en vigueur et adaptés aux besoins de formation identifiés - Définir le management des connaissances - Connaître la réglementation en matière d'évaluation professionnelle - Identifier les critères et les modalités d'évaluation - Distinguer les objectifs de l'entretien d'évaluation et de l'entretien professionnel
S3.2.1.4 – Mise en œuvre dans l'unité de production culinaire	- Gestion et animation d'une équipe de production culinaire - Gestion des conflits	STC	- Encadrer l'équipe pendant la production culinaire - Définir les besoins qualitatifs en personnel et les formaliser - Conduire un entretien de recrutement, d'évaluation - Prévenir les sources de conflit, les situations à risque ou sources de stress au travail - Accueillir le personnel nouvellement recruté et faciliter son intégration - Répondre aux obligations réglementaires en termes de formation

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration			
Compétence principale : 5.1 – Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			
S5.1.1 – Définir l'offre de service proposée			
S5.1.1.1 – Dynamique entrepreneuriale	- Entrepreneuriat - Création reprise transmission d'entreprise - Politiques d'aide à l'entrepreneuriat	EPEH	- Présenter les formes d'entrepreneuriat les plus couramment observées dans le secteur des CHR et du tourisme - Dresser un état des lieux de la création, de la reprise et de la transmission d'entreprise dans le secteur des CHR et du tourisme. S'appuyer sur quelques comparaisons internationales - Identifier les spécificités de la création, de la reprise et de la transmission d'entreprise dans le secteur des CHR et du tourisme (dynamique, opportunités, risques…) - Mesurer les enjeux économiques, sociaux, de territoire, touristiques, environnementaux - Identifier les acteurs publics, para publics, privés, et les mesures incitatives à l'entrepreneuriat
S5.1.1.2 – Démarche entrepreneuriale	- Parcours entrepreneurial - Démarche d'audit d'acquisition - Diagnostics - Plan d'affaires		- Identifier les moments clés de la démarche entrepreneuriale. On se limitera aux trois étapes : 1. Élaboration du projet (phase des études commerciales, juridiques, financières, techniques …) 2. Lancement des opérations (formalités, négociation …) 3. Démarrage de l'activité - Étudier les spécificités de la démarche pour conduire un projet de création, de reprise, de transmission.
S5.1.2 – Déterminer les besoins matériels, techniques, humains commerciaux et financiers			
S5.1.2.1 – évaluer un fonds de commerce.	- Fonds de commerce, fonds commercial - Évaluation du fonds de commerce et prix de cession	EPEH	- Distinguer la notion juridique du fonds de commerce de la notion comptable de fonds commercial. - Montrer que la valeur d'un fonds de commerce dépend de la méthode d'évaluation retenue, en s'appuyant sur la comparaison de deux méthodes (méthode statique et méthode dynamique). - Distinguer le prix de cession et la valeur du fonds de commerce
S5.1.2.2 Ingénierie	- Locaux : principes et règles d'implantation, d'organisation, d'agencement, et d'équipement.	STC	- Concevoir un schéma directeur d'implantation respectant la marche en avant et identifier les contraintes liées au concept de restauration - Mener une analyse fonctionnelle et effectuer les choix de matériels selon le concept de restauration retenu -Choisir les fluides adaptés et organiser les locaux pour mettre en place une production culinaire efficace
S5.1.2.3 Obligations déclaratives et réglementaires	- Obligations déclaratives - Accueil des personnes à besoins spécifiques - Licences d'exploitation		- Identifier et lister les obligations déclaratives avant l'ouverture et en cours - Repérer les règlementations applicables à l'unité : ◦ Fermetures hebdomadaires, horaires nocturnes ◦ prix et affichage des prix, appellations contrôlées et publicité mensongère ◦ affichage sur la protection des mineurs ◦ registres particuliers (personnel, sécurité, accessibilité ...) d'exploitation

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
Compétence principale : 5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration			
S5.2.1 Choisir un mode de gestion et une forme juridique			
S5.2.1.1 - Principaux modes de gestion	- Management par mandat de gestion, franchise, location (contrat de location), propriété	EPEH	- Comparer les différents modes de gestion d'un établissement en hôtellerie restauration - Identifier les protagonistes du contrat, leur statut et leurs missions - Détailler les caractéristiques d'un contrat de franchise, particulièrement utilisé en restauration
S5.2.1.2 - Les formes juridiques	- Entreprise individuelle, autoentrepreneur, microentreprise - Société (EURL, EIRL, SARL SA, SAS, SASU, SCI, SCOP) - Personnalité juridique		- Identifier les principales caractéristiques et règles de fonctionnement des formes juridiques d'entreprise - Montrer les enjeux de la création d'une personne juridique distincte de celle de l'entrepreneur
S5.2.1.3 - Ingénierie financière, fiscale et sociale	- Régimes d'imposition des bénéfices de l'entreprise individuelle et des sociétés - Régimes de protection sociale	EPEH	- Montrer l'impact du régime fiscal de l'entreprise sur la situation fiscale du créateur. - Distinguer les sociétés soumises à l'IR de celles soumises à l'IS et les options possibles - Distinguer résultat fiscal et résultat comptable - Repérer les conséquences sociales et patrimoniales pour le créateur du choix de la forme juridique de l'entreprise
S5.2.2 - Opportunités et risques du projet.			
S5.2.2.1 - Les opportunités du projet	- Facteur de succès - Aides à l'entrepreneuriat	EPEH	- Repérer les facteurs personnels et professionnels de succès d'un projet entrepreneurial (adhésion familiale, pertinence du concept, emplacement, etc…) - Montrer que ces facteurs de succès varient dans le temps et dans l'espace. - Repérer les partenaires, dispositifs et aides adaptés au projet (subventions, formations, parrainage, conseils, pépinières, statut étudiant-entrepreneur..).
S5.2.2.2 - L'entreprise en difficulté	- Prévention des difficultés - Résolution des difficultés		- Identifier les mesures de prévention de l'entreprise en difficulté et les procédures de sauvegarde prévues par le cadre juridique. - Apprécier l'opportunité et les risques de la reprise d'une entreprise en difficulté dans le cadre du redressement judiciaire et de la liquidation judiciaire.

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S5.2.3 - Déterminer un montage financier du projet			
S5.2.3.1 – Montage financier initial	- Bilan de constitution - Modes de financement - Plan de remboursement d'un emprunt indivis	EPEH	- Établir le bilan prévisionnel de constitution - Évaluer les financements nécessaires au lancement du projet - Recenser les différents modes de financement adaptés au projet entrepreneurial (fonds propres, apports en compte courant d'associés, emprunts, crédit-bail, crowdfunding, etc ...) - Appréhender les modalités de remboursement d'un emprunt indivis et l'impact sur les comptes annuels. - Établir le plan de remboursement d'un emprunt indivis.
S5.2.3.2 - Budget d'exploitation prévisionnel	- Compte de résultat prévisionnel - Capacité d'autofinancement (CAF) prévisionnelle		- Déterminer le chiffre d'affaires comme résultat de la prévision des ventes. - Évaluer les charges d'exploitation et les coûts d'occupation résultant du montage financier. - Déterminer la capacité d'autofinancement prévisionnelle.
S5.2.3.3 - Détermination du BFR prévisionnel	- Cycle d'exploitation - Ratios de rotation - BFR prévisionnel	EPEH	- Déterminer le BFR prévisionnel - Estimer les ressources nécessaires pour couvrir le BFR.
S5.2.3.4 - Élaboration du plan de financement	- Plan de financement		- Construire le plan de financement mettant en évidence l'équilibre financier du projet - Définir les besoins et les ressources nécessaires au projet - Montrer la nécessité de simuler différentes hypothèses de financement
S5.2.3.5 - Budget de trésorerie	- Encaissements, décaissements - Trésorerie - Budget de trésorerie		- Construire le budget de trésorerie permettant de vérifier l'encaisse disponible à court terme - Présenter le budget dans le cadre d'une négociation avec un partenaire financier
S5.2.3.6 - Rentabilité du projet	- Flux monétaires - Délai de récupération du capital investi - Taux d'actualisation - Valeur actuelle nette - Taux interne de rentabilité - Seuil de rentabilité - Marge et indice de sécurité	EPEH	- Évaluer la rentabilité du projet en se limitant aux flux d'exploitation - Montrer l'impact du choix de financement retenu en calculant la rentabilité financière - Mettre en évidence l'effet de levier - Conclure sur la faisabilité du projet - Apprécier la marge de sécurité

Référentiel de certification – Partie B - Savoirs et limites de connaissance	
BTS MHR - 2e année de formation	Option C – Management des unités d'hébergement

Pôle d'activité 1 – Production de services en hébergement

Compétence principale : 1.1 – Concevoir et réaliser des prestations de services en unité de production services en hébergement			
Savoirs	**Notions**	**Enseignements concernés**	**Attendus**
S1.1.1 - Concepts et services			
S1.1.1.2 – Approche historique de l'hébergement hors domicile	- L'hébergement : définition et caractéristiques - Évolution historique - Grands groupes	STS Hébergement	- Donner des repères historiques permettant une mise en perspective et une culture de manager d'unité d'hébergement à partir d'une étude des grandes périodes historiques - Repérer les acteurs nationaux majeurs en hébergement
S1.1.1.3 – Approche internationale	- L'hébergement dans les autres pays - Habitudes des clients étrangers en matière d'hébergement		- Repérer et analyser les conséquences de la mondialisation en termes d'hébergement - A partir de quelques exemples, appréhender les us et coutumes culturels de différents pays en matière de restauration et d'hébergement - Intégrer les caractéristiques internationales dans l'offre d'hébergement - Repérer les acteurs internationaux majeurs en hébergement, pour chaque concept, et leurs caractéristiques principales (implantation géographique, poids sur le marché, positionnement clientèle…)
S1.1.1.4 - Nouvelles tendances	Tendances émergentes et futures		- S'approprier les nouvelles tendances en hébergement dans le but de développer des prestations ou des concepts innovants
S1.1.2 - Règlementation			
S1.1.2.1 – Principes	- Textes règlementaires s'appliquant à l'unité d'hébergement	STS Hébergement	- Connaitre les textes règlementaires en vigueur pour l'exploitation d'un hôtel ou d'un espace d'hébergement (commercial ou collectif) - Respecter les obligations d'affichage et de maintenance techniques dans l'unité d'hébergement
S1.2.2.1 – le référentiel de service	- Démarche volontaire (certification, labellisation …)	STS Hébergement	- Identifier les enjeux et justifier de la mise en place d'une démarche volontaire de qualité

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.2.2 – Déclinaison dans l'unité	- Suivi et contrôle de la règlementation	STS Hébergement	- Élaborer et utiliser les documents d'autocontrôles - Assurer la traçabilité des opérations - Former et animer au respect de la réglementation - Appliquer et faire appliquer la réglementation
S1.1.3 - Personnel			
S1.1.3.2 – Organisation de la répartition des tâches	- Optimisation de la production - Innovation en organisation	STS Hébergement	- Mettre en place une organisation, en fonction des compétences disponibles, dans le cadre d'un concept d'hébergement - Identifier les pistes d'optimisation de la production de services en hébergement en valorisant la capacité d'innovation
S1.1.4 - Support physique			
S1.1.4.1 – Locaux	- Les locaux en fonction d'une organisation, d'un concept	STS Hébergement	- Adapter les besoins en locaux selon une organisation ou un concept d'hébergement - Formaliser le flux de circulation des clients, du personnel et des marchandises selon le concept d'hébergement (schéma de l'unité d'hébergement) - Réaliser des plans d'implantation, de répartition des différentes zones - Concevoir un schéma général d'organisation - Démontrer le lien existant entre l'aménagement des locaux liés aux étages, aux locaux communs et au spa et l'organisation du travail (marche en avant) - Évaluer les gains de productivité et de qualité générer par les choix d'organisation
S1.1.4.2 - Matériels et équipements	- Matériels et formation à leur utilisation - Sécurité et entretien des matériels et équipements - Contrôles règlementaires		- Déterminer les besoins en matériels et équipements en fonction du concept d'hébergement, de la prestation à réaliser et des conditions de réalisation de celle-ci (nombre de chambres …) - Comparer les différents modes de gestion du linge et des uniformes. - Former à l'utilisation des matériels et des produits (produits d'entretien, linge, uniforme …) - Faire respecter les règles de sécurité et d'ergonomie - Adapter et optimiser les matériels à la capacité de production de services - Contribuer à l'aménagement des locaux et des équipements (revêtements, mobilier, déco…)
S1.1.4.3 - Supports de vente	- Supports de vente comme outil de gestion de l'unité d'hébergement		- Identifier les contraintes de production et de service liées à la conception de la carte ou des supports de vente (accueil, chambre …) - Mettre en œuvre les éléments de communication en ligne ou sur le lieu de vente
S1.1.4.4 - Supports numériques	- Outils de communication - Éléments de confort au service du client - Outils de travail		- Identifier les enjeux de la communication en début de parcours client en hébergement - Piloter une production de services à travers des interfaces numériques - Former les équipes à l'utilisation du numérique (matériel, applicatifs …) - Appréhender les retombées de l'usage du numérique en termes de gain de temps, de qualité, de productivité et de sécurité

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.5 – Produits et boissons			
S1.1.5.3 – Produits non consommables	- Produits d'accueil - Produits d'entretien - Décoration florale		- Identifier les différents contenants et accessoires adaptés aux concepts d'hébergement - Étudier les coûts des produits d'entretien dans le cadre d'un concept d'hébergement - Sélectionner une gamme de produits en fonction du concept - Évaluer une dotation - Concevoir une décoration florale
S1.16 - Économat et gestion des approvisionnements			
S1.1.6.2 – Procédures	- Obligations règlementaires - Procédures de réception - Formalisation des procédures	STS Hébergement	- Identifier et mesurer les contraintes règlementaires de la traçabilité (produits, entretiens …) - Formaliser les procédures de réception et de contrôle
S1.1.6.4 – Optimisation	- Optimisation des achats en fonction de l'activité et de la production		- Adapter la quantité et la qualité des achats en fonction des variations d'activité - Intégrer les offres et opportunités/promotions des fournisseurs - Optimiser les déchets générés par les achats - Négocier les tarifs
	- Optimisation de l'utilisation des produits durant le service		- Gérer les achats en fonction des stocks - Maîtriser les stocks afin de garantir une qualité optimale des produits (limiter les pertes) - Respecter les dates de consommations recommandées - Garantir le meilleur rapport entre les durées de conservation et les besoins
S1.17 - Coûts directs dans l'unité			
S1.1.7.2 – Maitrise des coûts	- Coûts d'achats matières - Coûts spécifiques de production de service - Contrôle nourriture et boisson en hébergement - Contrôle des produits d'entretien et du linge	STS Hébergement	- Utiliser les standards de production : dosage, fiches techniques - Repérer les transferts entre services - Identifier les offerts et la vente au personnel - Calculer le coût des matières premières utilisées - Calculer les coûts à la chambre louée - Analyser les écarts de coûts et proposer des actions correctives - Utiliser les documents nécessaires permettant l'évaluation des coûts (logiciels, catalogues, fiches techniques...) - Sélectionner le produit adapté en fonction des contraintes de coûts et du concept d'hébergement - Maitriser les paramètres d'un coût matière (quantité, rendements, coût d'achat …)

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.8 - Production de services en hébergement			
S1.1.8.1 – Techniques	- Techniques de services à l'accueil, d'entretien des locaux et textiles, étages. - Nouvelles tendances de service en hébergement	STS Hébergement	- Définir les techniques d'accueil verbal et non-verbal adaptées au concept - Utiliser un logiciel spécialisé pour l'accueil des clients - Utiliser les matériels et locaux spécifiques à l'hébergement (y compris dans les établissements de santé) à l'accueil comme aux étages
			- Identifier l'évolution des techniques de service (à l'accueil et aux étages) - Maîtriser les techniques de service et d'accueil selon : ◦ le concept d'hébergement (y compris en établissement de santé) ◦ les règles de préséance ◦ les règles d'hygiène et de sécurité (techniques/protocoles/outils/matériels/gestes et postures permettant de préserver la santé physique et la sécurité du personnel) ◦ les contraintes techniques liées aux prestations en hébergement (en particulier l'utilisation des produits et matériels d'entretien) - Identifier, analyser les nouvelles tendances de services en hébergement - Gérer les aléas de service
S1.1.8.2 – Procédures	- Procédures liées à la production de services en hébergement - Coordination entre les services	STS Hébergement	- S'approprier, dans le respect de la règlementation, les principales procédures et consignes utilisées en matière : ◦ d'hygiène et de sécurité ◦ d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements ◦ de prestations de services en hébergement ◦ de prestations périphériques : gestion du linge ; vestiaires, services exclusifs, … - Maîtriser la coordination entre les services (réception, étages, conciergerie …) - Concevoir des procédures simples - Gérer la simultanéité - Apporter des solutions techniques innovantes et les mettre en œuvre
S1.1.8.3 – Externalisation	- Définition et enjeux - Critères de choix - Niveaux		- Mesurer l'impact de l'externalisation sur les coûts de production et les organisations tant au niveau de l'achat d'un service que d'un produit - Identifier les menaces potentielles et opportunités de l'externalisation (de l'entretien des locaux au contrôle de la qualité ou de l'e-réputation) - Définir la relation partenariale, le cadre réglementaire, le cahier des charges et la contractualisation du service

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S1.1.9 – Innovation et création d'une prestation en hébergement			
S1.1.9.1 – Démarche créative	- Principes et enjeux d'une démarche créative dans la mise au point de services - Créativité et management	STS Hébergement	- Identifier et utiliser les leviers de la créativité en matière de prestations de service en hébergement afin de favoriser l'innovation - Intégrer les équipes dans une démarche de créativité et d'innovation - Valider l'innovation par un système économiquement viable - Valoriser l'innovation comme source de compétitivité (image de marque …)
S1.1.9.2 - Mise en œuvre	- Techniques et outils pour développer la créativité - Passage de la créativité à l'innovation - Apport de l'analyse sensorielle en matière de créativité		- Expérimenter afin d'innover et mettre en avant les qualités graphiques, hédoniques, ludiques des prestations, du service, des décors ou de l'animation … - Concevoir une création de forfait et une prestation évènementielle. - Mettre en place une veille informationnelle et technologique axée sur la créativité
Compétence principale : 1.2 – Évaluation et analyse de la production de services en hébergement			
S1.2.1 Standards de qualité et production de services			
S1.2.1.1 – Qualité et production de services	- Standards de la qualité (conçue) - Démarche de certification	STS Hébergement	- Définir la qualité conçue (fiches techniques, procédures …) à l'accueil et dans les étages - Définir les méthodes et outils de mise en place de standards de qualité en hébergement - Utiliser, réaliser, modifier les fiches de procédures correspondant aux standards de qualité - Identifier et justifier l'intérêt d'une démarche volontaire de labélisation
	- Contrôle de la conformité de la production de services en hébergement (qualité délivrée)		- Contrôler la conformité de la production en hébergement (interne / externalisée)
	- Outils de mesure de la qualité perçue		- Différencier : qualité conçue, servie, attendue et perçue - Analyser la perception de la qualité par le client et la mesurer (qualité perçue) - Concevoir des outils de mesure de la qualité perçue et des méthodes d'évaluation - Mettre en place des outils de suivi de l'e-réputation

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
	- Régulation et démarches correctives		- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème pour analyser et remédier aux défauts de qualité : ◦ Identifier les défauts, anomalies et dysfonctionnements pour en justifier les origines ◦ Déduire les solutions techniques de remédiation ◦ Faire appliquer les préconisations
S1.2.2 - Processus de service			
S1.2.2.1 – Le référentiel de service	- Qualité de service et référentiel de service - Standards de service et les procédures de certification		- Définir les caractéristiques du standard de service conçu - Définir un référentiel de service comme garantie du respect de ses engagements vis-à-vis du client/usager - Présenter la mise en place de standards de services dans une démarche volontaire de certification - Repérer les pratiques de communication vers les clients autour du référentiel services

Pôle d'activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client

Compétence principale : 2.2 – Déploiement de la politique commerciale dans l'unité de production culinaire

S2.2.2 – Commercialisation de l'offre			
S2.2.2.5 – La commercialisation de l'offre dans l'unité d'hébergement	- La commercialisation de l'offre dans l'unité	STS hébergement	- Mettre en œuvre les aspects opérationnels de la commercialisation de l'offre dans l'unité d'hébergement - Étudier les segments de clientèle et définir leurs attentes - Définir la politique tarifaire
S.2.2.3 - Communication de l'offre			
S2.2.3.1 - Communication médias	- Objectifs et enjeux - Stratégie et plan de communication - Réseaux sociaux et e-réputation	MEHMS	- Identifier les objectifs et les finalités de la communication commerciale - Appréhender les différentes stratégies de communication - Définir les étapes d'un plan de communication : ◦ Médias, supports, audiences, évaluation ◦ Mesure de l'efficacité publicitaire ◦ Réseaux sociaux ◦ E-réputation - Identifier les modalités spécifiques d'une stratégie de communication digitale - Prendre en compte le droit du digital et la gestion de l'identité numérique

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S2.2.3.2 - Communication hors médias	- Parrainage - Mécénat - Relations publiques - Promotion des ventes - Marketing direct	MEHMS	- Décrire et caractériser les moyens de communication hors médias - Identifier les techniques promotionnelles de stimulation des ventes
S2.2.3.3 - Communication de l'offre dans l'unité d'hébergement	- Les vecteurs de communication de l'offre au sein de l'unité d'hébergement	STS Hébergement	- Identifier les principaux vecteurs de l'offre commerciale au sein de l'unité d'hébergement et leurs effets sur les ventes - Utiliser les réseaux sociaux comme vecteur de communication de l'offre d'hébergement au sein de l'unité - Décliner la communication de l'offre défini au point S2.2.3.1 à S2.2.3.2
S2.2.4 – Management du support physique			
S2.2.4.1 – Rôle du support physique	- Servuction et support physique	MEHMS	- Caractériser le rôle du support physique dans le cadre de la politique commerciale - Identifier la forme du support physique la plus adaptée à la politique commerciale
S2.2.4.2 – Mise en œuvre du support physique dans l'unité d'hébergement	- Management opérationnel du support physique dans l'unité	STS Hébergement	- Décliner le support physique en fonction du concept d'hébergement et de la politique commerciale - Étudier l'impact du support physique sur l'organisation de la production de services en fonction du concept d'hébergement

Compétence principale : 2.3 – Développer la relation client			
S2.3.1 - Animation du point de vente			
S2.3.1.1 – Techniques d'animation du point de vente	- Zone de chalandise	MEHMS	- Définir la notion de zone de chalandise (zones primaire, secondaire, tertiaire ; courbes isochrones, isométriques)
	- Techniques d'optimisation du point de vente - Marchandisage		- Identifier et caractériser les techniques d'optimisation du point de vente et du marchandisage appliquées à l'hôtellerie restauration - Illustrer les enjeux et les spécificités de la mise en valeur des produits et services
	- Marché des événements - Animation événementielle		- Distinguer les évènements grand public des évènements professionnels - Repérer les événements grand public et les événements B to B - Identifier et anticiper les évènements prévisibles afin de proposer des offres adaptées
S2.3.1.2 – Mise en œuvre des techniques d'animation dans l'unité d'hébergement	- Animation de l'unité d'hébergement	STS Hébergement	- Identifier les techniques d'animation de l'unité d'hébergement adaptées au concept - Mettre en œuvre des actions d'animation dans l'unité d'hébergement.

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S2.3.2 – Management de la relation client			
S2.3.2.1 - Gestion de la relation client (GRC)	- La participation du client à la production de services - L'expérience client (valeur perçue) - Management de la qualité - Concept et gestion de la relation client - Outils de prospection et de fidélisation - Stratégies monocanal, multicanal, omnicanal, crosscanal	MEHMS	- Définir la participation du client à la production de services (coproduction) et ses différentes formes - Intégrer la spécificité de l'approche qualité dans un environnement de services - Gérer la fréquentation et l'attente du client - Identifier et analyser les données nécessaires à la gestion de la relation client (GRC) - Utiliser des outils de prospection et de fidélisation - Analyser la cohérence entre les choix de GRC et la stratégie commerciale
S2.3.2.2 – Mise en œuvre de la relation client dans l'unité d'hébergement	- Animation de la relation client dans le cadre de l'unité d'hébergement	STS Hébergement	- Contribuer à établir une relation client pérenne par l'action dans le cadre de l'unité d'hébergement - Mettre en œuvre la relation client défini au point S2.3.2.1
S2.3.3 – Parcours client en hôtellerie restauration.			
S2.3.2.1 – Parcours client en hôtellerie-restauration	- Concept et forme	MEHMS	- Définir le concept de parcours clients et étudier les différentes formes de celui-ci - Intégrer la notion et les formes du parcours client dans le cadre du développement de la relation client
S2.3.2.2 – Parcours client dans l'unité d'hébergement	- Impact du concept en hébergement	STS Hébergement	- Intégrer et anticiper les effets du parcours client en hébergement - Créer les conditions d'une relation client pérenne en intégrant la notion de parcours client

Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services

Compétence principale : 3.1 – Manager tout ou partie de l'unité d'hébergement

S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe			
S3.1.1.4 – Management opérationnel de l'équipe	- Organisation du travail - Planning opérationnel	STS hébergement	- Élaborer un planning, à partir des prévisions d'activité - Intégrer les variations de l'activité de l'unité de production et proposer des moyens d'ajustement

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S3.1.2 – Mobilisation des ressources humaines			
S3.1.2.1 – Motivation au travail	- Déterminants de la motivation - Leviers de motivation au travail - Fidélisation Implication au travail	MEHMS	- Identifier les déterminants de la motivation au travail, à partir des fondements théoriques (théories du salaire, théories des contenus motivationnels...) - Proposer des leviers de motivation au travail adaptés à l'entreprise (financiers, non financiers) - Distinguer la fidélisation, la motivation et l'implication au travail - Analyser les enjeux de la motivation et de la fidélisation du personnel
S3.1.2.2 – Climat social et qualité de vie au travail	- Veille sociale - Bilan social - Conditions de travail - Modes de résolution des conflits - Représentation des salariés		- Apprécier le climat social de l'unité à partir d'indicateurs pertinents de performance sociale - Montrer le rôle d'un bilan social - Identifier les déterminants des conditions de travail et analyser les enjeux pour la mobilisation des ressources humaines - Repérer les sources de conflits et choisir un mode de résolution de conflit approprié - Connaître les dispositifs de représentation des salariés dans l'entreprise
S3.1.2.3 - Gestion des compétences et carrières	- Qualification / Compétence - GPEC, Entretien individuel - Responsabilisation - Enrichissement du travail - Mobilité professionnelle	MEHMS	- Définir les notions de compétence et de qualification - Définir la GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) et l'évolution de la notion de carrière ; en montrer les enjeux pour l'entreprise - Illustrer les principes et les moyens d'évaluer et d'accompagnement des individus dans leur carrière
S3.1.2.4 – Gestion opérationnel de l'équipe d'hébergement	- Management d'une équipe en restauration - Bien-être au travail	STS Hébergement	- Superviser l'unité d'hébergement - Développer des attitudes de collaboration, de gestion participative du personnel - Valoriser et encourager la prise d'initiative et la créativité du personnel - S'assurer que les différents postes du service fonctionnent en collaboration - Motiver et accompagner l'équipe d'hébergement

Compétence principale : 3.2 – Gérer et animer l'équipe d'hébergement			
S3.2.1 – Recrutement			
S3.2.1.1 – Processus de recrutement	- Processus de recrutement - Profil de poste / Profil de candidat - Qualifications du poste de travail, professionnelle - Recrutement interne / externe	EPEH	- Identifier les étapes du processus de recrutement et proposer des outils et méthodes pour mettre en œuvre ce processus (rédaction d'un profil de poste, la conduite d'entretien …) - Analyser les évolutions des pratiques des entreprises en matière de recrutement (digitalisation, protection des libertés individuelles, éthique, …) - Arbitrer entre un recrutement interne ou externe pour répondre à un besoin de main d'œuvre en lien avec la politique de gestion des carrières de l'entreprise

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S3.2.1.3 – Développement professionnel	- Enjeux et cadre règlementaire de la formation professionnelle - Management des connaissances - Évaluation professionnelle		- Donner les enjeux de la formation professionnelle pour l'entreprise - Identifier les acteurs nationaux et les sources de financement de la formation professionnelle - Repérer les dispositifs de formation professionnelle en vigueur et adaptés aux besoins de formation identifiés - Définir le management des connaissances et montrer l'enjeu pour l'entreprise - Connaître la réglementation en matière d'évaluation professionnelle - Identifier les critères et les modalités d'évaluation - Distinguer les objectifs de l'entretien d'évaluation et de l'entretien professionnel
S3.2.1.4 – La mise en œuvre dans l'unité d'hébergement	- Gestion et animation d'une équipe d'hébergement - Gestion des conflits	STS Hébergement	- Encadrer l'équipe pendant la production de services en hébergement - Définir les besoins qualitatifs en personnel et les formaliser - Conduire un entretien de recrutement, d'évaluation - Prévenir les sources de conflit, les situations à risque ou sources de stress au travail - Adapter son style de management à un contexte professionnel - Repérer et analyser les facteurs de motivations - Accueillir le personnel nouvellement recruté et faciliter son intégration - Répondre aux obligations réglementaires en termes de formation

Pôle d'activité 5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration

Compétence principale : 5.1 – Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration

S5.1.1 – Définir l'offre de service proposée

S5.1.1.1 – Dynamique entrepreneuriale	- Entrepreneuriat - Création reprise transmission d'entreprise - Politiques d'aide à l'entrepreneuriat	EPEH	- Présenter les formes d'entrepreneuriat les plus couramment observées dans le secteur des CHR et du tourisme - Dresser un état des lieux de la création, de la reprise et de la transmission d'entreprise dans le secteur des CHR et du tourisme. S'appuyer sur quelques comparaisons internationales - Identifier les spécificités de la création, de la reprise et de la transmission d'entreprise dans le secteur des CHR et du tourisme (dynamique, opportunités, risques…) - Mesurer les enjeux économiques, sociaux, de territoire, touristiques, environnementaux - Identifier les acteurs publics, para publics, privés, et les mesures incitatives à l'entrepreneuriat
S5.1.1.2 – Démarche entrepreneuriale	- Parcours entrepreneurial - Démarche d'audit d'acquisition - Diagnostics - Plan d'affaires		- Identifier les moments clés de la démarche entrepreneuriale. On se limitera aux trois étapes : 1. Élaboration du projet (phase des études commerciales, juridiques, financières, techniques …) 2. Lancement des opérations (formalités, négociation …) 3. Démarrage de l'activité - Étudier les spécificités de la démarche pour conduire un projet de création, de reprise, de transmission.

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S5.1.2 – Déterminer les besoins matériels, techniques, humains commerciaux et financiers			
S5.1.2.1 – évaluer un fonds de commerce	- Fonds de commerce, fonds commercial - Évaluation du fonds de commerce et prix de cession	EPEH	- Distinguer la notion juridique du fonds de commerce de la notion comptable de fonds commercial. - Montrer que la valeur d'un fonds de commerce dépend de la méthode d'évaluation retenue, en s'appuyant sur la comparaison de deux méthodes (méthode statique et méthode dynamique). - Distinguer le prix de cession et la valeur du fonds de commerce
S5.1.2.2 Ingénierie en hébergement	- Locaux : principes et règles d'implantation, d'organisation, d'agencement, et d'équipement	STS Hébergement	- Réaliser un plan des locaux d'hébergement en respectant les principes en vigueur au niveau de l'hygiène et de la sécurité - Effectuer des choix de matériels selon le concept d'hébergement retenu - Organiser les locaux pour mettre en place une production de service en hébergement efficace
S5.1.2.3 Obligations déclaratives et réglementaires	- Obligations déclaratives - Accueil des personnes à besoins spécifiques - Licences d'exploitation		- Identifier et lister les obligations déclaratives avant l'ouverture et en cours - Repérer les règlementations applicables à l'unité : ◦ fermetures hebdomadaires, horaires nocturnes ◦ prix et affichage des prix, appellations contrôlées et publicité mensongère ◦ affichage sur la protection des mineurs

Compétence principale : 5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration

S5.2.1 Choisir un mode de gestion et une forme juridique			
S5.2.1.1 - Principaux modes de gestion	- Management par mandat de gestion, franchise, location (contrat de location), propriété	EPEH	- Comparer les différents modes de gestion d'un établissement en hôtellerie restauration - Identifier les protagonistes du contrat, leur statut et leurs missions - Détailler les caractéristiques d'un contrat de franchise, particulièrement utilisé en restauration
S5.2.1.2 - Les formes juridiques des entreprises	- Entreprise individuelle, autoentrepreneur, microentreprise - Société (EURL, EIRL, SARL SA, SAS, SASU, SCI, SCOP) - Personnalité juridique		- Identifier les principales caractéristiques et règles de fonctionnement des formes juridiques d'entreprise - Montrer les enjeux de la création d'une personne juridique distincte de celle de l'entrepreneur
S5.2.1.3 - Ingénierie financière, fiscale et sociale	- Régimes d'imposition des bénéfices de l'entreprise individuelle et des sociétés - Régimes de protection sociale	EPEH	- Montrer l'impact du régime fiscal de l'entreprise sur la situation fiscale du créateur. - Distinguer les sociétés soumises à l'IR de celles soumises à l'IS et les options possibles - Distinguer résultat fiscal et résultat comptable - Repérer les conséquences sociales et patrimoniales pour le créateur du choix de la forme juridique de l'entreprise

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S5.2.2 - Opportunités et risques du projet.			
S5.2.2.1 - Opportunités du projet	- Facteur de succès - Aides à l'entrepreneuriat	EPEH	- Repérer les facteurs personnels et professionnels de succès d'un projet entrepreneurial (adhésion familiale, pertinence du concept, emplacement, etc…) - Montrer que ces facteurs de succès varient dans le temps et dans l'espace. - Repérer les partenaires, dispositifs et aides adaptés au projet (subventions, formations, parrainage, conseils, pépinières, statut étudiant-entrepreneur.).
S5.2.2.2 - Entreprise en difficulté	- Prévention des difficultés - Résolution des difficultés		- Identifier les mesures de prévention de l'entreprise en difficulté et les procédures de sauvegarde prévues par le cadre juridique. - Apprécier l'opportunité et les risques de la reprise d'une entreprise en difficulté dans le cadre du redressement judiciaire et de la liquidation judiciaire.
S5.2.3 - Déterminer un montage financier du projet			
S5.2.3.1 – Montage financier initial	- Bilan de constitution - Modes de financement - Plan de remboursement d'un emprunt indivis	EPEH	- Établir le bilan prévisionnel de constitution - Évaluer les financements nécessaires au lancement du projet - Recenser les différents modes de financement adaptés au projet entrepreneurial (fonds propres, apports en compte courant d'associés, emprunts, crédit-bail, crowdfunding, etc ...) - Appréhender les modalités de remboursement d'un emprunt indivis et l'impact sur les comptes annuels. - Établir le plan de remboursement d'un emprunt indivis.
S5.2.3.2 - Budget d'exploitation prévisionnel	- Compte de résultat prévisionnel - Capacité d'autofinancement (CAF) prévisionnelle		- Déterminer le chiffre d'affaires comme résultat de la prévision des ventes. - Évaluer les charges d'exploitation et les coûts d'occupation résultant du montage financier. - Déterminer la capacité d'autofinancement prévisionnelle.
S5.2.3.3 - Détermination du BFR prévisionnel	- Cycle d'exploitation - Ratios de rotation - BFR prévisionnel	EPEH	- Déterminer le BFR prévisionnel - Estimer les ressources nécessaires pour couvrir le BFR.
S5.2.3.4 - Élaboration du plan de financement	- Plan de financement		- Construire le plan de financement mettant en évidence l'équilibre financier du projet - Définir les besoins et les ressources nécessaires au projet - Montrer la nécessité de simuler différentes hypothèses de financement
S5.2.3.5 - Budget de trésorerie	- Encaissements, décaissements - Trésorerie - Budget de trésorerie		- Construire le budget de trésorerie permettant de vérifier l'encaisse disponible à court terme - Présenter le budget dans le cadre d'une négociation avec un partenaire financier
S5.2.3.6 - Rentabilité du projet	- Flux monétaires - Délai de récupération du capital investi - Taux d'actualisation - Valeur actuelle nette - Taux interne de rentabilité - Seuil de rentabilité - Marge et indice de sécurité	EPEH	- Évaluer la rentabilité du projet en se limitant aux flux d'exploitation - Montrer l'impact du choix de financement retenu en calculant la rentabilité financière - Mettre en évidence l'effet de levier - Conclure sur la faisabilité du projet - Apprécier la marge de sécurité

Annexe II

Modalités de certification

Annexe II
A – Unités constitutives du diplôme

1. Présentation générale des unités constitutives du diplôme

Unités générales :

U.1 - Culture générale et expression	U.21 Langue vivante étrangère 1[8]	U.22 Langue vivante étrangère 2[8]

Unités professionnelles :

Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration				
U.31 Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	U.32 Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.33 Management de la production de service en hôtellerie restauration	U.4 Mercatique des services en hôtellerie restauration	U.5 Conception et production de services en hôtellerie restauration (*)

(*) Cette unité est spécifique à l'option du BTS MHR à savoir :
- pour l'option A : management d'unité de restauration.
- pour l'option B : management d'unité de production culinaire.
- pour l'option C : management d'unité d'hébergement.

Unité facultative :

UF. 1
Langue vivante étrangère 3

[8] L'une des deux langues est obligatoirement l'anglais. La seconde langue vivante est au choix parmi les langues vivantes étrangères : allemand, chinois, espagnol, italien, portugais.

2. Cadre général des unités constitutives du diplôme

U.1 - « Culture générale et expression »
L'unité « Culture générale et expression » valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 référence pour l'enseignement du français dans les sections de technicien(ne)s supérieur(e)s (BOEN n° 47 du 21 décembre 2006) et qui fixe les objectifs, les contenus de l'enseignement et le référentiel de capacités du domaine de culture générale et expression pour le brevet de technicien supérieur.

« Langues vivantes étrangères » :
Deux unités sont prévues :
U.21 - « Langue vivante étrangère 1 »[8]
U.22 - « Langue vivante étrangère 2 »

Ces deux unités contribuent à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. À ce titre, elles ont plus particulièrement vocation à :
- favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées ;
- susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue ;
- donner confiance pour s'exprimer ;
- former les étudiants à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu'ils doivent apprendre à maîtriser ;
- favoriser le développement d'une capacité réflexive ;
- accroître l'autonomie ;
- préparer les étudiants à la mobilité professionnelle.

U.31 - « Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration »
Cette unité a pour objet le pilotage de la production de services en hôtellerie restauration. Elle s'appuie sur les enseignements professionnels reçus dans le cadre des deux années du BTS et plus particulièrement sur le pôle d'activités 4.

U.32 - « Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie-restauration »
Cette unité aborde la conduite de projet et la démarche entrepreneuriale. Elle s'appuie sur les enseignements professionnels reçus dans le cadre des deux années du BTS et plus particulièrement dans le cadre du pôle d'activités 5.

U.33 - « Management de la production de services en hôtellerie restauration »
Cette unité a pour objet le management de la production de services en hôtellerie restauration. Elle s'appuie sur les enseignements professionnels reçus dans le cadre des deux années du BTS et plus particulièrement dans le cadre du pôle d'activités 3.

U.4 - « Mercatique des services en hôtellerie-restauration »
Cette unité correspond au pôle d'activités 2. Elle permet d'appréhender, à travers la connaissance des concepts de la mercatique des services, les objectifs de la politique commerciale de l'entreprise d'hôtellerie restauration et de proposer une mise en œuvre opérationnelle notamment à travers la relation client.

U.5 - « Conception et production de services en hôtellerie restauration »
Cette unité constitue le cœur de métier. Elle correspond au pôle d'activités 1 du référentiel.

Cette unité aborde :
- d'une part, la conception de la production de services en hôtellerie restauration. Elle s'appuie pour cet aspect sur les enseignements professionnels reçus dans le cadre des deux années du

[8] L'une des deux langues est obligatoirement l'anglais. La seconde langue vivante est au choix parmi les langues vivantes étrangères : allemand, chinois, espagnol, italien, portugais.

BTS mobilisés lors de la partie écrite de l'épreuve ;

- d'autre part, la production de services en tant que telle. Elle s'appuie pour cet aspect sur les enseignements professionnels reçus dans le cadre des deux années du BTS et sur les compétences acquises durant le stage mobilisées lors de la partie pratique de l'épreuve.

Unité UF. 1 : « Langue vivante étrangère 3 »

La pratique d'une troisième langue vivante étrangère est un atout supplémentaire. La langue choisie au titre de l'unité facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre des épreuves obligatoires. L'enseignement et l'évaluation en langues vivantes étrangères dans les sections de technicien(ne)s supérieur(e)s sont adossés au Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Le niveau visé en LV3 est B1.

Évaluation des compétences par unités professionnelles

Légende :

☼ Unité dans laquelle la compétence est évaluée (elle peut être mise en œuvre dans d'autres unités).

Unité dans laquelle le bloc de compétences est utilisé.

Pôles d'activités	Blocs de compétences professionnelles	U.31 - Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	U.32 - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	U.4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	U.5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration (selon l'option)
1 – Production de services en hôtellerie restauration	C1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de service attendues par le client					☼
	C1.2 - Évaluer et analyser la production de service					☼
	C1.3 - Communiquer avec les autres services					☼
2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client	C2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale				☼	
	C2.2 - Déployer la politique commerciale				☼	
	C2.3 - Développer la relation client				☼	
3 – Management opérationnel de la production de services	C3.1 - Manager tout ou partie du service			☼		
	C3.2 - Gérer et animer l'équipe			☼		
4– Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	C4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité	☼				
	C4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise	☼				
5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration		☼			
	C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration		☼			

Lecture du tableau : La compétence C2.1 « Participer à la définition de la politique commerciale » est mise en œuvre dans les unités U31, U32, U33, U4, U5 mais évaluée uniquement dans l'unité U4 – Mercatique des services en hôtellerie restauration.

Annexe II
B – Conditions d'obtention de dispenses d'unités

Les candidats à l'examen d'une spécialité des options du brevet de technicien supérieur Management en hôtellerie restauration, titulaires d'un brevet de technicien supérieur d'une autre spécialité, d'un diplôme universitaire de technologie ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité U.1 Culture générale et expression, les unités U.21 et U.22, s'ils ont suivi et validé un enseignement en langue vivante étrangère d'anglais et dans une autre langue vivante étrangère.

Les candidats à l'examen titulaire d'un BTS Management en hôtellerie restauration dans une des trois options peuvent conserver le bénéfice des notes obtenues dans toutes les épreuves sauf U.5 qu'ils devront repasser dans l'option choisie.

Diplômes donnant droit à dispense de certaines unités du BTS Management en hôtellerie restauration :

Diplôme acquis	Dispenses accordées
BTS tertiaires	U1 U21 pour la LV1 étudiée dans la formation U22 pour la LV2 si une autre langue a été étudiée dans la formation. Une des deux LV doit obligatoirement être l'anglais.
Licence sciences économiques, administration économique et sociale, gestion, économie et gestion, langue étrangère appliquée, management et gestion des entreprises	U1 U21 pour la LV1 étudiée dans la formation U22 pour la LV2 si une autre langue a été étudiée dans la formation. Une des deux LV doit obligatoirement être l'anglais, l'autre doit appartenir à la liste des langues autorisées.
Cas particulier : BTS MHR	Dispense de toutes les épreuves sauf U5

Annexe II
C – Règlement d'examen

Le BTS « Management en hôtellerie restauration (MHR) » est composé de trois options, chacune donnant lieu à un règlement d'examen spécifique :

Règlement d'examen								
BTS Management en hôtellerie et restauration			**Formation initiale** (Scolaires, apprentis dans des centre habilités) formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		**Formation professionnelle continue** (établissements publics habilités à pratiquer le CCF)		Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA ou SA non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) Enseignement à distance	
Option A - Management d'unité de restauration								
Epreuves	**Unités**	**Coefficients**	**Forme**	**Durée**	**Forme**	**Durée**	**Forme**	**Durée**
E1 - Culture générale et expression	**U.1**	2	Ponctuelle écrite	4 h	CCF	3 situations	Ponctuelle écrite	4 h
E2 - Langues vivantes étrangères								
E21 - Langue vivante étrangère 1 [1]	U.21	2	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral
E22 - Langue vivante étrangère 2 [1]	U.22	2	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral
E3 - Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration								
E31 - Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	U.31	5	Ponctuelle écrite	3 h	Ponctuelle écrite	3 h	Ponctuelle écrite	3 h
E32 - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.32	3	CCF	2 situations	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	1 h
E33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	U.33	3	Ponctuelle écrite	2 h	CCF	2 situations	Ponctuelle écrite	2 h
E4 - Mercatique des services en hotellerie restauration	**U.4**	3	Ponctuelle orale	30 min (+ 1 h)	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	30 min (+ 1 h)
E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option	**U.5**	15	Ponctuelle écrite + pratique	2 h écrit + 6 h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	2 h écrit + 6 h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	2 h écrit + 6 h pratique
Epreuve facultative : EF - Langue vivante 3 [2]	**UF**	1	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)

[1] L'une des deux langues vivante est obligatoirement l'anglais. La seconde est au choix parmi les langues vivantes étrangères : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.

[2] Pour l'épreuve facultative, le choix de la troisième langue vivante se fait (hors LV1 et LV2) parmi les langues vivantes étrangères : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.

Règlement d'examen								
BTS Management en hôtellerie et en restauration			Formation initiale (Scolaires, apprentis dans des centre habilités) formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF)		Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA ou SA non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) Enseignement à distance	
Option B - Management d'unité de production culinaire								
Epreuves	Unités	Coefficients	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
E1 - Culture générale et expression	U.1	2	Ponctuelle écrite	4 h	CCF	3 situations	Ponctuelle écrite	4 h
E2 - Langues vivantes étrangères	U.2							
E21 - Langue vivante étrangère 1 [1]	U.21	2	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral
E22 - Langue vivante étrangère 2 [1]	U.22	2	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral
E3 - Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.3							
E31 - Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	U.31	5	Ponctuelle écrite	3 h	Ponctuelle écrite	3 h	Ponctuelle écrite	3 h
E32 - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.32	3	CCF	2 situations	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	1 h
E33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	U.33	3	Ponctuelle écrite	2 h	CCF	2 situations	Ponctuelle écrite	2 h
E4 - Mercatique des services en hotellerie restauration	U.4	3	Ponctuelle orale	30 min (+ 1 h)	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	30 min (+ 1 h)
E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option	U.5	15	Ponctuelle écrite + pratique	4 h écrit + 6 h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	4 h écrit + 6 h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	4 h écrit + 6 h pratique
Epreuve facultative : EF - Langue vivante 3 [2]	UF	1	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)

[1] L'une des deux langues est obligatoirement l'anglais. La seconde langue vivante est au choix parmi les langues vivantes étrangères : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.

[2] Pour l'épreuve facultative, le choix de la troisième langue vivante se fait (hors LV1 et LV2) parmi les langues vivantes étrangères : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.

Règlement d'examen								
BTS Management en hôtellerie et restauration			**Formation initiale** (Scolaires, apprentis dans des centre habilités) formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		**Formation professionnelle continue** (établissements publics habilités à pratiquer le CCF)		Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA ou SA non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) Enseignement à distance	
Option C - Management d'unité d'hébergement								
Epreuves	**Unités**	**Coefficients**	**Forme**	**Durée**	**Forme**	**Durée**	**Forme**	**Durée**
E1 - Culture générale et expression	**U.1**	2	Ponctuelle écrite	4 h	CCF	3 situations	Ponctuelle écrite	4 h
E2 - Langues vivantes étrangères	**U.2**							
E21 - Langue vivante étrangère 1 (1)	U.21	2	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral
E22 - Langue vivante étrangère 2 (1)	U.22	2	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral
E3 - Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration	**U.3**							
E31 - Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	U.31	5	Ponctuelle écrite	3 h	Ponctuelle écrite	3 h	Ponctuelle écrite	3 h
E32 - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.32	3	CCF	2 situations	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	1 h
E33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	U.33	3	Ponctuelle écrite	2 h	CCF	2 situations	Ponctuelle écrite	2 h
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	**U.4**	3	Ponctuelle orale	30 min (+1 h)	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	30 min (+1 h)
E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option	**U.5**	15	Ponctuelle écrite + pratique	2 h écrit + 6 h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	2 h écrit + 6 h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	2 h écrit + 6 h pratique
Epreuve facultative : EF - Langue vivante 3 (2)	**UF**	1	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)

(1) L'une des deux langues est obligatoirement l'anglais. La seconde langue vivante est au choix parmi les langues vivantes étrangères : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.

(2) Pour l'épreuve facultative, le choix de la troisième langue vivante se fait (hors LV1 et LV2) parmi les langues vivantes étrangères : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.

Annexe II
D – Définition des épreuves

ÉPREUVE E1 - CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION
Coefficient : 2

1 Objectif
L'objectif visé est de vérifier l'aptitude des candidat(e)s à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.
L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat ou de la candidate à :
- communiquer par écrit ou oralement,
- s'informer, se documenter,
- appréhender un message,
- réaliser un message,
- apprécier un message ou une situation.

(Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006)

2 Modalités d'évaluation

A - Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée : 4 heures

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.
- Première partie : synthèse (notée sur 40) : Le candidat ou la candidate rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.
- Seconde partie : écriture personnelle (notée sur 20) : Le candidat ou la candidate répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menées dans l'année en cours de « culture générale et expression ».
La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

B - Contrôle en cours de formation, 3 situations d'évaluation

L'unité de culture générale et expression est constituée de trois situations d'évaluation de poids identique :
- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat ou de la candidate à appréhender et à réaliser un message écrit ;
- une situation relative à la capacité du candidat ou de la candidate à communiquer oralement évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

Première situation d'évaluation : **épreuve écrite, durée indicative : 2 heures**
a) Objectif général :
Évaluation de la capacité du candidat ou de la candidate à appréhender et réaliser un message écrit.
b) Compétences à évaluer :
- Respecter les contraintes de la langue écrite ;
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

c) Exemple de situation :

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

Deuxième situation d'évaluation : **épreuve écrite, durée indicative : 2 heures**

a) Objectif général :

Évaluation de la capacité du candidat ou de la candidate à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

- Respecter les contraintes de la langue écrite ;
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

c) Exemple de situation :

À partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

Troisième situation d'évaluation : **épreuve orale**

a) Objectif général :

Évaluation de la capacité du candidat ou de la candidate à communiquer oralement

b) Compétences à évaluer :

- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs.
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses …).

Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux de l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidat ou candidate. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les productions des candidat(e)s. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée aux candidat(e).

ÉPREUVE E2 : LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES
Coefficient : 4

Dans chaque langue, on s'attachera à développer les compétences de compréhension et de production à l'écrit (comprendre, produire, interagir), mais également les compétences orales (comprendre, produire, dialoguer), tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier par une inscription des documents supports et des tâches dans le domaine professionnel et dans l'aire culturelle et linguistique de référence.
Ces compétences sont développées par les pratiques et activités suivantes :

- exploitation de documents oraux ou écrits de toute nature, représentatifs de la civilisation et de la vie quotidienne des pays étrangers des aires linguistiques de référence ;
- exposition régulière à une large gamme de sources d'information culturelle et professionnelle dans la langue étudiée, à savoir : articles de presse (générale ou spécialisée), extraits de romans, documents à caractère professionnel, extraits de films, émissions de radio, interviews, reportages, documentaires, sites web etc. ;
- rédaction de comptes rendus, de brochures, de courriers simples ou de messages (par voie électronique ou postale) ;
- traitement d'instructions ou d'informations à caractère professionnel reçues oralement ;
- échanges conversationnels dans une situation professionnelle donnée, présentation, explications et argumentations orales (y compris par téléphone).

Ces pratiques et activités n'excluent pas le travail de réflexion sur la langue et n'interdisent pas le recours, quand le besoin en a été perçu et clairement identifié par l'étudiant, à des tâches individuelles de consolidation, de fixation (récapitulation, répétition, mémorisation, etc.) ou de remédiation.

Le niveau à atteindre est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal des séries générale et technologique du lycée (arrêté du 21 juillet 2010, *Journal officiel* du 28 août 2010 et *Bulletin officiel spécial* n°9 du 30 septembre 2010 ; étendu à la série Sciences et technologies de l'hôtellerie-restauration par le programme paru au *Bulletin officiel* n° 11 du 17 mars 2016) en référence au Cadre européen commun de référence pour les langues[9]: le niveau B2 pour la première langue vivante étudiée et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée.

Le **cadre européen commun de référence (CECRL)** définit les compétences associées au niveau B2 de la façon suivante : « peut comprendre **le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité** ; peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre ; peut **s'exprimer de façon claire et détaillée** sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités ».

Les compétences correspondant au niveau B1 sont les suivantes : « est capable de **comprendre les points essentiels** quand un langage clair et standard est utilisé **à propos de choses familières dans le travail et dans la vie quotidienne** ; est en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de **produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers** ; peut relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement ».

Dans la perspective de l'évolution permanente des métiers du secteur de l'hôtellerie-restauration, l'acquisition de compétences culturelles et interculturelles est indispensable. Ces compétences sont nécessaires dans de nombreuses situations professionnelles comme, par exemple, celles qui exigent de sélectionner et proposer un produit ou un service adapté à une clientèle étrangère, ou d'analyser une situation de communication en tenant compte des contextes socioculturels (celui du client ou touriste étranger et le sien propre) et des spécificités locales.

La consolidation et le développement de compétences en langue étrangère nécessitent donc d'aller bien au-delà de l'apprentissage d'une communication utilitaire réduite à quelques formules stéréotypées ou d'un entraînement au seul accomplissement de tâches professionnelles. Outre les particularités

[9] *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer* (Conseil de l'Europe 2001).

culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, environnement de travail, modes de communication privilégiés…), la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels constitue un apport indispensable pour les titulaires du diplôme.

On s'attachera donc à développer chez les étudiants la connaissance des pays dont la langue est étudiée (contexte socioculturel, us et coutumes, situation économique, politique, vie des entreprises, comportement dans le monde professionnel, normes de courtoisie…), connaissance indispensable à une communication efficace, qu'elle soit limitée ou non au domaine de l'hôtellerie-restauration.

Sous-épreuves E21 et E22 – Langues vivantes étrangères 1 et 2
Coefficient : 2 pour chacune des deux sous-épreuves

1 Objectif

L'objectif visé est d'évaluer l'aptitude du candidat ou de la candidate à :
- la compréhension de la langue écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat ou de la candidate à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse, à caractère professionnel et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée ;
- l'expression écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat ou de la candidate à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère de manière pertinente et intelligible, à un niveau acceptable de correction ;
- la compréhension de la langue orale : il n'est pas exclu que l'un des documents utilisés pour l'évaluation soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;
- l'expression orale: il s'agit de vérifier la capacité du candidat ou de la candidate à participer utilement à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle dans la langue vivante étrangère étudiée.

L'évaluation est adossée au cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Le niveau attendu est B2 en LV1 et B1 en LV2.

2 Modalités d'évaluation

Les modalités d'évaluation sont identiques pour les deux sous-épreuves (LV1 ; LV2).

Chaque sous-épreuve comprend une partie écrite et une partie orale. Elles se déroulent sous forme ponctuelle, sauf pour les candidates et les candidats relevant de la formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités au contrôle en cours de formation.

2.1 Compréhension de l'écrit et expression écrite

Dictionnaire unilingue autorisé.

• Forme ponctuelle, durée 2h00

Deux exercices de même pondération sont proposés :

A. Compréhension de l'écrit

Rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles d'un ou plusieurs documents supports en langue vivante étrangère, liés à la pratique de la profession, mais évitant toute spécialisation ou difficulté technique excessive, et relevant de l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excède pas 50 lignes. Dans le cas où plusieurs documents supports sont utilisés, ils forment un dossier articulé autour d'une même thématique.

B. Expression écrite

Rédaction en langue vivante étrangère d'un écrit (courrier, bref rapport, analyse…) en relation avec l'exercice de la profession à partir d'éléments de contexte ou de consignes en langue vivante étrangère ou en français.

• Contrôle en cours de formation pour les candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure, coefficient 1), expression écrite (1 heure, coefficient 1).
Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

2.2 Compréhension orale et production orale en continu et en interaction

• Forme ponctuelle, durée 15 minutes et 15 minutes de préparation

L'épreuve prend appui sur des documents audio ou vidéo. L'écoute d'un document, ou au plus de deux documents, audio ou vidéo pendant la préparation donne lieu à une restitution orale en langue étrangère, suivie d'un entretien lui aussi en langue vivante étrangère.

Nature des documents :
Les documents présentent des situations en lien avec le domaine professionnel et l'aire culturelle de la langue concernée, sans toutefois présenter une technicité excessive. Il peut s'agir, par exemple, de monologues, dialogues, discours, discussions, commentaires de journaux télévisés, émissions de radio ou encore de vidéos disponibles sur un site internet d'hébergement.

Il ne s'agit en aucune façon d'écrits oralisés, de documents conçus pour être lus, ni d'enregistrements issus de manuels. Tout document rédigé dans une langue écrite complique considérablement la tâche de l'auditeur. De plus, la compréhension d'un texte écrit enregistré ne correspond à aucune situation de la vie professionnelle.

Longueur des enregistrements :
Le recours à des documents authentiques nécessite parfois de sélectionner des extraits un peu longs afin de ne pas procéder à la coupure de certains éléments qui facilitent la compréhension plus qu'ils ne la compliquent. Il convient néanmoins de ne pas alourdir inutilement la charge des candidats. C'est la raison pour laquelle une limite est fixée à trois minutes maximum.

Dans le cas de deux documents (longueur d'enregistrement maximale de 3 minutes pour le total des deux), on veillera à ce qu'ils soient de nature différente : dialogue et monologue, par exemple.

Déroulement de l'épreuve :
Dans un premier temps, le candidat ou la candidate dispose de 5 minutes maximum pour rendre compte de façon autonome, en langue étrangère, de ce qu'elle ou il a compris, du document utilisé comme support. La restitution porte sur les éléments et enjeux de sens, et non sur un mot à mot. Pendant cette phase de prise de parole en continu, l'examinateur laisse le candidat ou la candidate aller au bout de ce qu'il ou elle souhaite dire, même si son exposé comporte quelques hésitations ou brefs silences.

Dans un second temps, l'entretien conduit par l'examinateur, toujours en langue étrangère, en prenant appui sur l'exposé du candidat ou de la candidate, vise à amener ce dernier à préciser certains points, à s'assurer de la compréhension des éléments essentiels et/ou de certains détails, voire à faire part de ses réactions si la compréhension est satisfaisante.

L'évaluation se réfère au niveau B2 du CECRL pour les candidats ayant l'anglais pour LV1, au niveau B1 pour les candidats ayant l'anglais pour LV2.

• Contrôle en cours de formation (2 situations)
Dans chacune des deux langues vivantes étrangères, ce contrôle prend appui sur deux situations d'évaluation de même poids, correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'oral et expression orale (continue et en interaction).

L'évaluation se réfère au niveau B2 du CECRL pour les candidats de LV1, au niveau B1 pour les candidats de LV2.

Situation 1 : compréhension de l'oral
Durée : 20 minutes maximum, sans préparation ; la nature des documents est identique à celle de l'épreuve ponctuelle.

Le titre du ou des enregistrements est communiqué à la candidate ou au candidat. Après une phase de deux écoutes ou visionnages espacé(e)s de 2 minutes, pendant laquelle la prise de notes est autorisée, la candidate ou le candidat rend compte par écrit ou oralement en langue étrangère.
La correction de la langue étrangère ne sera pas évaluée dans cette partie de l'épreuve, l'important étant pour la candidate ou le candidat de faire part, autour d'enjeux de sens, de ce qu'elle ou il a compris.

Situation 2 : expression orale
Durée : 15 minutes + 15 minutes de préparation

Dans un premier temps, la candidate ou le candidat dispose de cinq minutes pour présenter en langue étrangère un document ou dossier relatif au domaine professionnel et à l'aire culturelle pertinente. Elle ou il prend connaissance de ce document ou dossier, rédigé entièrement ou partiellement en langue étrangère, pendant le temps de préparation. Comme il s'agit de vérifier l'aptitude de la candidate ou du candidat à s'exprimer en langue étrangère, le document ne doit présenter aucune difficulté de compréhension. Pendant cette phase de prise de parole en continu, l'examinateur laisse le candidat ou la candidate aller au bout de ce qu'il ou elle souhaite dire, même si son exposé comporte quelques hésitations ou brefs silences.
Dans un second temps, l'entretien conduit par l'examinateur, toujours en langue étrangère, en prenant appui sur l'exposé du candidat ou de la candidate, vise à amener ce dernier à préciser certains points, à s'assurer de la compréhension des éléments essentiels et/ou de certains détails, voire à faire part de ses réactions si la compréhension est satisfaisante. Cet entretien a une durée de 10 minutes maximum.

ÉPREUVE E3 – MANAGEMENT, PILOTAGE ET ENTREPRENEURIAT EN HÔTELLERIE RESTAURATION - Coefficient : 11

L'épreuve E3 est constituée de trois sous épreuves :
- E31 - Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration : épreuve écrite, coefficient 5.
- E32 - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration : épreuve orale réalisée en cours de formation, coefficient 3.
- E33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration, épreuve écrite, coefficient 3.

Sous-épreuve E 31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration Coefficient 5

1 Finalités et objectifs de l'épreuve

L'objectif visé est d'apprécier, dans des contextes de travail variés, comment le candidat peut :
- s'approprier un contexte professionnel en hôtellerie restauration, des démarches et des procédures, un système d'information de gestion ;
- exploiter des données sectorielles et de l'information de gestion pour produire des analyses pertinentes et aider à la décision ;
- analyser une situation réelle, contribuer à la prise de décisions en terme de pilotage d'une entreprise d'hôtellerie restauration ;
- formuler et rédiger des recommandations pertinentes.

2 Contenus de l'épreuve

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas qui permet de mobiliser les compétences du référentiel de certification et de valider l'acquisition des compétences du pôle d'activités 4, ci-contre, marquées ☼ :

Pôles d'activités	Blocs de compétences	Compétences mobilisées et évaluées ☼
1 – Production de services en hôtellerie restauration	C1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de service attendues par le client	
	C1.2 - Évaluer et analyser la production de service	
	C1.3 - Communiquer avec les autres services	
2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client	C2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale	
	C2.2 - Déployer la politique commerciale	
	C2.3 - Développer la relation client	
3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration	C3.1 - Manager tout ou partie du service	
	C3.2 - Gérer et animer l'équipe	
4– Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	C4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité	☼
	C4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise	☼
5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	
	C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	

3 Critères d'évaluation

L'évaluation porte sur les critères suivants :
- qualité et pertinence de l'adaptation du candidat à la spécificité du contexte managérial présenté ;
- compréhension des techniques de traitement de l'information mercatique, financière, et de gestion des ressources humaines ;
- qualité de l'analyse et efficacité de l'argumentation ;
- précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ;
- pertinence et professionnalisme des solutions proposées.

4 Modalités d'évaluation

Épreuve écrite, d'une durée de 3 heures, pour tous les candidat(e)s inscrits à l'épreuve.

L'épreuve s'appuie sur un cas concret présentant une situation réelle ayant trait au management et au pilotage de l'entreprise hôtelière. Elle peut comporter plusieurs parties qui peuvent être indépendantes. Le sujet est structuré de la façon suivante :
- présentation du contexte étudié ;
- énoncé des travaux demandés ;
- documentation économique, comptable, fiscale, juridique … mise à disposition du candidat ;
- informations extraites du système d'information de l'organisation.

Le sujet est réalisé par une commission nationale d'élaboration des sujets.

5 Composition de la commission de correction

Pour l'évaluation de l'épreuve, il est fait appel aux professeurs enseignant en section de technicien supérieur « management en hôtellerie restauration », ayant en charge les enseignements de « management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services » et d'« entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière ».

Sous-épreuve E32 – Projet d'entrepreneuriat ou de développement de l'entreprise hôtelière - Coefficient 3

1 Finalités et objectifs de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier les compétences acquises par le candidat dans la conduite d'un projet de reprise, de création ou de développement d'une entreprise d'hôtellerie restauration.

L'objectif visé est d'apprécier, dans le contexte décrit par le candidat, ses compétences à :
- décrire techniquement le contexte professionnel choisi comme cadre du projet ;
- synthétiser son analyse du contexte économique, commercial, financier et juridique du projet ;
- effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de gestion (comptable, financière, mercatique ou de management y compris des ressources humaines) appliquée au projet ;
- dégager une problématique entrepreneuriale ou technique et à y apporter une solution concrète et réaliste ;
- formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.

2 Contenus de l'épreuve

L'épreuve revêt la forme d'un travail de conduite et de soutenance orale d'un projet entrepreneurial permettant de mobiliser les compétences du référentiel de certification et de valider l'acquisition des compétences du pôle 5, ci-contre, marquées ☼ :

Pôles d'activités	Blocs de compétences	Compétences mobilisées et évaluées ☼
1 – Production de services en hôtellerie restauration	C1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de service attendues par le client	
	C1.2 - Évaluer et analyser la production de service	
	C1.3 - Communiquer avec les autres services	
2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client	C2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale	
	C2.2 - Déployer la politique commerciale	
	C2.3 - Développer la relation client	
3 – Management opérationnel de la production de service en hôtellerie restauration	C3.1 - Manager tout ou partie du service	
	C3.2 – Gérer et animer l'équipe	
4– Pilotage de de la production de services en hôtellerie restauration	C4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité	
	C4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise	
5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	☼
	C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	☼

3 Critères d'évaluation

Les compétences attendues sont évaluées sur la base des critères suivants :
- qualité et efficacité de la démarche mise en œuvre dans la conduite de projet ;
- qualité et pertinence du travail écrit réalisé par le candidat ;
- qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite ;
- précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que pertinence dans leur mise en œuvre dans le contexte ;
- qualité de la soutenance du projet ;
- capacité à expliquer sa démarche et à répondre aux questions posées.

4 Modalités d'évaluation

A – Forme contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte deux temps d'évaluation d'une prestation notée qui peut être individuelle ou en petits groupes (3 ou 4 étudiants).

- **Situation d'évaluation en cours d'année : la conduite du projet** (60 % de la note finale)

Cette situation d'évaluation porte sur la conduite du projet menée pour partie dans le cadre horaire de l'enseignement dédié « Conduite du projet entrepreneurial ». Chaque candidat ou groupe de candidats est tenu de produire un dossier comprenant une synthèse de vingt pages hors annexes décrivant les travaux réalisés dans le cadre de la conduite de projet entrepreneurial.
Le professeur chargé de cet enseignement évalue l'implication du ou des candidats dans la conduite du projet à partir d'une grille d'évaluation définie par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Les critères d'évaluation sont :
- qualité et efficacité de la démarche mise en œuvre dans la conduite de projet ;
- qualité et pertinence du travail écrit réalisé par le ou les candidats ;
- qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite.

- **Situation d'évaluation : la soutenance du projet** (40 % de la note finale)

Cette situation d'évaluation est organisée par le chef d'établissement avant les épreuves écrites au cours de la période arrêtée par la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Elle comporte deux phases consécutives :
- Phase de présentation : lors de cette phase d'une durée maximale de 15 minutes, le candidat ou le groupe de candidats si le projet est collectif, présente son projet à la commission chargée de l'évaluation.
- Phase d'entretien : lors de cette phase d'une durée maximale de 30 minutes, la commission chargée de l'évaluation du projet interroge le candidat ou le groupe de candidats sur les objectifs poursuivis et la démarche mise en œuvre dans cadre de ce projet.

Composition de la commission d'évaluation de la soutenance du projet
- le professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement de la conduite du projet ;
- un professeur chargé des enseignements STC ou STS restaurant ou hébergement en fonction de l'option du ou des candidats ;
- éventuellement, un professionnel du secteur de l'hôtellerie restauration.

Les critères d'évaluation sont :
- précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que pertinence dans leur mise en œuvre dans le contexte ;
- qualité de la soutenance du projet ;
- capacité à expliquer sa démarche et à répondre aux questions posées.

Le contrôle en cours de formation vise à évaluer la capacité du candidat à réfléchir et à mettre en œuvre des outils et des méthodes nécessaires à la réalisation d'un projet entrepreneurial. Il ne s'agit pas d'évaluer la pertinence ou les chances de succès du projet. La présence d'un professionnel ne peut qu'enrichir les échanges.
La commission d'évaluation de la soutenance du projet synthétise l'évaluation sur une grille définie par la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Cette situation donne lieu à une proposition de note globale.
L'établissement de formation adresse au jury, à une date fixée par les autorités académiques, cette proposition de note pour chaque candidat pour l'épreuve E32. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury, pour la session considérée, la fiche récapitulative des deux situations d'évaluation. La proposition de note sera arrêtée par le jury final de l'examen et ne doit en aucun cas être communiquée au candidat.

B – Forme ponctuelle orale

L'épreuve prend appui sur un dossier de vingt pages maximum hors annexes réalisé par le candidat et présentant son projet.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation de l'examen. La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge de l'enseignement de « Conduite de projet entrepreneurial », d'un professeur d'hôtellerie restauration et, éventuellement, d'un professionnel.

En cas d'absence de dossier, le candidat ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée en lieu et place de la note.

Avant l'épreuve orale, la commission d'évaluation prend connaissance du dossier et remplit la première partie de la grille d'évaluation dont le modèle figure dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Les critères d'évaluation sont :
- qualité et efficacité de la démarche mise en œuvre dans la conduite de projet ;
- qualité et pertinence du travail écrit réalisé par le candidat ;
- qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite.

Déroulement de l'épreuve (durée 1 heure)

Dans une première phase d'une durée maximum de 20 minutes, le candidat présente son projet.
Dans une deuxième phase d'une durée maximum de 40 minutes, le candidat répond aux questions de la commission d'évaluation.

A l'issue de cette épreuve, la commission d'évaluation remplit la deuxième partie de la grille. La note attribuée ne doit pas être communiquée au candidat.

Les critères d'évaluation sont :
- précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que pertinence dans leur mise en œuvre dans le contexte ;
- qualité de la soutenance du projet ;
- capacité à expliquer sa démarche et à répondre aux questions posées.

Sous-épreuve E33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration - Coefficient 3

1 Finalités et objectifs de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier les compétences acquises par le candidat dans le management de la production de service en hôtellerie restauration.

L'objectif visé est d'apprécier, dans le contexte décrit par le candidat, ses compétences à :
- comprendre techniquement le contexte professionnel proposé ;
- synthétiser son analyse du contexte managérial ;
- effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de management opérationnel ;
- dégager une problématique managériale et y apporter une solution concrète et réaliste ;
- formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.

2 Contenus de l'épreuve

L'épreuve revêt la forme, en ponctuel, d'une étude de cas. Elle permet de mobiliser les compétences du référentiel de certification et de valider l'acquisition des compétences du pôle d'activités 3, ci-contre, marquées ☼ :

Pôles d'activités	Blocs de compétences	Compétences mobilisées et évaluées ☼
1 – Production de services en hôtellerie restauration	C1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de service attendues par le client	
	C1.2 - Évaluer et analyser la production de service	
	C1.3 - Communiquer avec les autres services	
2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client	C2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale	
	C2.2 - Déployer la politique commerciale	
	C2.3 - Développer la relation client	
3 – Management opérationnel de la production de service en hôtellerie restauration	C3.1 - Manager tout ou partie du service	☼
	C3.2 – Gérer et animer l'équipe	☼
4– Pilotage de de la production de services en hôtellerie restauration	C4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité	
	C4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise	
5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	
	C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	

3 Critères d'évaluation

Les compétences attendues sont évaluées sur la base des critères suivants :
- qualité et efficacité de la démarche mise en œuvre dans l'étude ;
- qualité et pertinence du travail écrit réalisé par le candidat ;
- qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite ;
- précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que pertinence dans leur mise en œuvre dans le contexte ;
- capacité à expliquer sa démarche et à répondre aux questions posées.

4 Modalités d'évaluation :

A – Forme ponctuelle écrite

L'épreuve écrite d'une durée de 2 heures s'appuie sur un cas concret présentant une situation réelle ayant trait au management de l'entreprise hôtelière. Elle peut comporter plusieurs parties qui peuvent être indépendantes. Le sujet est structuré de la façon suivante :

- présentation du contexte ;
- énoncé des travaux demandés ou consignes de travail ;
- documentation techniques, articles scientifiques …

Le sujet est réalisé par une commission nationale d'élaboration des sujets.

Pour la correction de l'épreuve écrite, il est fait appel aux professeurs enseignant en section de technicien supérieur « management en hôtellerie restauration », ayant en charge les enseignements de « management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services ».

B – Forme contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte deux temps d'évaluation d'une prestation écrite notée.

- **Situation d'évaluation n°1 – Management de tout ou partie du service** (50 % de la note finale)

Épreuve écrite d'une durée d'une heure.

A partir d'une situation d'évaluation conçue par l'enseignant en charge de l'enseignement de « Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS), le candidat est amené à proposer une solution managériale écrite et adaptée à une problématique de management de tout ou partie du service.

Les critères d'évaluation sont :

- qualité et efficacité de la démarche mise en œuvre dans l'étude ;
- qualité et pertinence du travail écrit réalisé par le candidat ;
- qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite ;

- **Situation d'évaluation n°2 – Gérer et animer l'équipe** (50 % de la note finale)

Épreuve écrite d'une durée d'une heure.

A partir d'une situation d'évaluation conçue par l'enseignant en charge de l'enseignement de « Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS), le candidat est amené à proposer une solution managériale écrite et adaptée à une problématique de gestion et d'animation de l'équipe.

Les critères d'évaluation sont :

- qualité et pertinence du travail écrit réalisé par le candidat ;
- précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que pertinence dans leur mise en œuvre dans le contexte ;
- capacité à expliquer sa démarche et à répondre aux questions posées.

Le contrôle en cours de formation vise à évaluer la capacité du candidat à réfléchir et à mettre en œuvre des outils et des méthodes nécessaires à la mise en œuvre d'un management opérationnel de la production de services.

La commission d'évaluation composée du professeur en charge de l'enseignement de management de l'entreprise hôtelière et de mercatique des services (MEHMS) synthétise les deux évaluations écrites sur une grille définie par la circulaire nationale d'organisation de l'examen et qui donne lieu à une proposition de note globale.

L'établissement de formation adresse au jury, à une date fixée par les autorités académiques, cette proposition de note pour chaque candidat pour l'épreuve E33. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury, pour la session considérée, les énoncés proposés aux candidats du centre ainsi que les propositions de note qui seront arrêtée par le jury final de l'examen. Les propositions de notes ne doivent en aucun cas être communiquées aux candidats.

ÉPREUVE E4 – MERCATIQUE DES SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION - Coefficient : 3

1 Finalités et objectifs de l'épreuve

L'objectif visé est d'apprécier dans des contextes de travail variés, comment le candidat peut :
- s'approprier un contexte professionnel ;
- analyser une situation mercatique en hôtellerie restauration ;
- apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique ;
- argumenter et adopter une communication professionnelle.

2 Contenus de l'épreuve

L'épreuve revêt la forme d'un oral de 30 minutes à partir d'un sujet national préalablement préparé pendant une heure par le candidat. Durant les 10 minutes, le candidat expose ses réponses à la problématique présentée et, est interrogé pendant 20 minutes par la commission d'évaluation.
Cette épreuve permet de mobiliser les compétences du référentiel de certification et de valider l'acquisition des compétences du pôle d'activités 2, ci-contre, marquées ☼ :

Pôles d'activités	Blocs de compétences	Compétences mobilisées et évaluées ☼
1 – Production de services en hôtellerie restauration	C1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de service attendues par le client	
	C1.2 - Évaluer et analyser la production de service	
	C1.3 - Communiquer avec les autres services	
2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client	C2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale	☼
	C2.2 - Déployer la politique commerciale	☼
	C2.3 - Développer la relation client	☼
3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration	C3.1 - Manager tout ou partie du service	
	C3.2 - Gérer et animer l'équipe	
4– Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	C4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité	
	C4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise	
5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	
	C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	

3 Critères d'évaluation

L'évaluation porte sur les critères suivants :
- précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre dans le contexte ;
- capacité à adapter la politique commerciale dans une unité de production de services ;
- capacité à évaluer les résultats commerciaux d'une unité de production de services ;
- capacité à proposer une politique tarifaire adaptée au contexte de l'unité de production de services ;
- capacité à maitriser la relation commerciale ;
- capacité à utiliser les techniques et outils de vente adaptés au contexte ;
- Capacité à mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle ;
- capacité à communiquer oralement.

4 Modalités de l'évaluation

A – Ponctuelle orale, durée 30 minutes (une heure de préparation)

L'épreuve s'appuie sur l'analyse d'une situation concrète en hôtellerie restauration portant sur la définition de la politique commerciale de l'entreprise ou son déploiement dans l'unité de production de services, sur le développement de la relation client. Les sujets nationaux, datés, sont élaborés par une commission nationale.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle orale comporte deux phases successives :
- Une première phase de préparation d'une durée d'une heure.

Au cours de cette phase, la commission d'interrogation remet au candidat une situation contextualisée comprenant différents documents et des questions à traiter. Le candidat étudie la situation et prépare sa prestation sans documentation personnelle.
- Une deuxième phase d'une durée de 30 minutes, composée d'une présentation suivie d'un entretien avec le jury. Au cours de cette phase, le candidat dispose de 10 minutes maximum pour présenter ses réponses. La commission conduit ensuite un entretien de 20 minutes maximum en lien avec le sujet traité.

La commission d'évaluation est composée de deux professeurs d'économie et gestion dont au moins un assure l'enseignement de « Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS »). A l'issue de l'entretien, la commission évalue le candidat en remplissant une grille d'évaluation définie par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Les critères d'évaluation sont :
- précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre dans le contexte proposé par le sujet ;
- capacité à adapter la politique commerciale dans une unité de production de services ;
- capacité à évaluer les résultats commerciaux d'une unité de production de services, à proposer une politique tarifaire adaptée au contexte de l'unité de production de services, à maitriser la relation commerciale, à utiliser les techniques et outils de vente adaptés au contexte, à mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle
- capacité à communiquer oralement.

B Contrôle en cours de formation, 2 situations

Le contrôle en cours de formation comporte deux temps d'évaluation conduits, systématiquement, à partir d'un dossier documentaire constitué par le candidat. Les deux situations d'évaluation réparties sur le parcours de formation du candidat portent pour :
- l'une sur la politique commerciale de l'entreprise ou sur son déploiement dans l'unité de production de services ;
- l'autre sur le développement de la relation client dans l'unité de production de services.

- **Situation d'évaluation n°1 - Politique commerciale de l'entreprise et son déploiement dans l'unité de production de services** (50 % de la note finale)

Cette situation d'évaluation porte sur une problématique en rapport avec la politique commerciale de l'entreprise ou son déploiement dans l'unité de production de services. A partir d'un dossier documentaire constitué par le candidat sur le sujet, la commission constituée de deux professeurs d'économie et gestion dont au moins l'un enseigne le « Management de l'entreprise hôtelière et la mercatique des service » propose plusieurs questions sur le dossier.
Le candidat dispose d'une demi-heure pour préparer ses répondes qu'il devra présenter en 10 minutes maximum. La commission d'évaluation dispose ensuite de 15 minutes pour poser des questions.
L'évaluation est ensuite reportée sur une grille définie par la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Cette situation donne lieu à une proposition de note sur 20 points.

Les critères d'évaluation sont :
- précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre dans le contexte proposé par le sujet ;
- capacité à adapter la politique commerciale dans une unité de production de services ;
- capacité à proposer une déclinaison concrète de la politique commerciale dans l'unité ;
- capacité à communiquer oralement.

- **Situation d'évaluation n°2 - Problématique de développement de la relation client** (50 % de la note finale)

Cette situation d'évaluation porte sur une problématique de développement de la relation client dans l'unité de production de services. A partir d'un dossier documentaire constitué par le candidat sur un thème de mercatique appliqué à l'hôtellerie restauration, la commission constituée de deux professeurs d'économie et gestion dont au moins l'un enseigne le « Management de l'entreprise hôtelière et la mercatique des service » propose plusieurs questions sur le dossier. Le candidat dispose de 30 minutes pour préparer ses réponses qu'il devra présenter en 10 minutes maximum. La commission d'évaluation dispose ensuite de 15 minutes pour poser des questions.
L'évaluation est ensuite reportée sur une grille définie par la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Cette situation donne lieu à une proposition de note sur 20 points.

Les critères d'évaluation sont :
- précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre dans le contexte proposé par le sujet ;
- capacité à adapter la politique commerciale dans une unité de production de services ;
- capacités à évaluer les résultats commerciaux d'une unité de production de services, à proposer une politique tarifaire adaptée au contexte de l'unité de production de services, à maitriser la relation commerciale, à utiliser les techniques et outils de vente adaptés au contexte, à mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle ;
- capacité à communiquer oralement.

L'établissement de formation adresse au jury, à une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidat. En appui de celle-ci, l'établissement doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les productions des candidats. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée au candidat.

ÉPREUVE E5 – CONCEPTION ET PRODUCTION DE SERVICES EN HÔTELLERIE RESTAURATION - Coefficient : 15

L'épreuve E5 est constituée de deux parties :

- Une première partie écrite : « Conception de la production de services en hôtellerie restauration selon l'option du BTS MHR choisie » ; coefficient 3.

- Une deuxième partie, pratique : « Production de services dans l'option du BTS MHR choisie » ; coefficient 12.

L'épreuve est en forme ponctuelle pour tous les candidat(e)s inscrits à l'épreuve.

Elle permet de mobiliser les compétences du référentiel de certification et de valider l'acquisition des compétences du pôle d'activités 1, ci-contre, marquées ☼ :

Pôles d'activités	Blocs de compétences	Compétences mobilisées et évaluées ☼
1 – Production de services en hôtellerie restauration	C1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de service attendues par le client	☼
	C1.2 - Évaluer et analyser la production de service	☼
	C1.3 - Communiquer avec les autres services	☼
2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client	C2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale	
	C2.2 - Déployer la politique commerciale	
	C2.3 - Développer la relation client	
3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration	C3.1 - Manager tout ou partie du service	
	C3.2 - Gérer et animer l'équipe	
4– Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	C4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité	
	C4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise	
5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	
	C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	

1ère partie – Conception de la production de services dans l'option - Coefficient 3

1 Finalités et objectifs

L'objectif visé est d'apprécier, dans des contextes de travail variés, comment le candidat peut :
- s'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique ;
- repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques ;
- contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités ;
- mesurer la qualité par rapport aux attentes des clients ;
- connaître les concepts de base dans l'option choisie (restauration, cuisine, hébergement) ;
- proposer des solutions afin de rendre la production de service conforme aux standards définis.

2 Contenu

L'évaluation revêt la forme d'un écrit dont l'énoncé propose un cas proposant.

3 Critères d'évaluation

L'évaluation porte sur les critères suivants :
- capacité à vérifier la conformité d'une production de services aux standards de la qualité souhaitée ;
- capacité à exploiter une documentation y compris scientifique ;
- capacité à choisir des indicateurs et à les analyser ;
- capacité à proposer des actions correctives adaptées ;
- capacité à mobiliser des connaissances scientifiques et techniques ;
- capacité à mener un raisonnement ou une démarche scientifique ;
- capacité à gérer et à organiser une production de services.

4 Modalités d'évaluation

Forme ponctuelle écrite. L'évaluation s'appuie sur un cas décrivant un contexte professionnel. Selon l'option choisie on a :

Options du BTS MHR	A – Management d'unité de restauration	B – Management d'unité de production culinaire	C – Management d'unité d'hébergement
Durée de l'épreuve	2 h	4 h	2 h
Enseignements concernés	- Sommellerie et techniques de bar ; - Sciences et technologies des services en restauration	- Sciences en hôtellerie restauration ; - Sciences et technologies culinaires	- Sciences et technologies des services en hébergement
Nature du cas	Restauration	Culinaire avec une dimension scientifique	Hébergement
Composition des commissions de correction	Professeurs enseignants la restauration en BTS MHR	- Professeurs ayant en charge les enseignements de « sciences en hôtellerie restauration » - Professeurs ayant en charge l'enseignement de STC	Professeurs enseignants l'hébergement en BTS MHR

L'évaluation peut comporter plusieurs parties indépendantes. Le sujet est structuré de la façon suivante :
- présentation du contexte ;
- énoncé des travaux demandés ou consignes de travail ;
- documentation technique, articles scientifiques …

Le sujet est réalisé par une commission nationale d'élaboration des sujets.

Pour l'option B, l'évaluation comporte deux temps :
- une premier temps d'une durée de deux heures porte sur le programme de **Sciences en hôtellerie restauration.** Il donne lieu à la rédaction d'une copie séparée.
- un deuxième temps d'une durée de deux heures porte sur une problématique culinaire en lien avec la première partie. Il donne lieu à la rédaction d'une copie séparée de la première.

2e partie – Production de services en hôtellerie restauration dans l'option choisie - Coefficient 12

1 Finalités et objectifs

L'objectif visé est d'apprécier, dans des contextes de travail variés, comment le candidat peut :
- s'approprier le contexte dans lequel se réalise la production de services ;
- réaliser des prestations de services dans le contexte proposé ;
- analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion ;
- concevoir et réaliser une production de services dans l'option préparée ;
- gérer et animer l'équipe de production de services ;
- analyser la production de services au regard de critères professionnelles ;
- s'adapter à un contexte professionnel en particulier lors du stage.

2 Contenus

Évaluation pratique d'une durée de 6 heures.

3 Critères d'évaluation

L'évaluation porte sur les critères suivants :
- capacité à concevoir et réaliser des prestations de services dans l'unité ;
- capacité à communiquer avec les autres services ;
- capacité à organiser tout ou partie du service ;
- capacité à mobiliser l'équipe de production de services ;
- capacité à évaluer la production de services ;
- capacité à proposer des actions correctives adaptées ;
- capacité à s'intégrer à une équipe de production de services.

4 Modalités d'évaluation

Ponctuelle pratique, d'une durée de 6 heures, pour tous les candidat(e)s inscrits à l'épreuve.
L'évaluation se déroule en deux temps consécutifs :

Dans un premier temps, d'une durée de 30 minutes, le candidat dispose de 10 minutes maximum pour présenter les activités réalisées lors de son ou ses stages.
La commission d'évaluation anime ensuite un échange durant 20 minutes maximum afin de déterminer l'implication du candidat lors de son ou ses stages. Elle remplit une grille d'évaluation dont le modèle figure dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.
Pour cette partie, le candidat prend appui sur un **dossier de 20 pages maximum** réalisé par le candidat et présentant son parcours professionnel. Ce dossier comprend ;

- Le dossier relatant les activités menées durant le ou les stages en entreprise ou les actions professionnelles encadrées réalisées durant la formation. La circulaire nationale d'organisation de l'examen donne un modèle de tableau synthétique.
- La ou les grilles d'évaluation complétées par le ou les tuteurs en entreprise conjointement avec le stagiaire suivant un modèle précisé par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Le stage d'une durée de 16 semaines dont au moins 12 semaines doivent être consécutives constitue une expérience professionnelle durant laquelle l'entreprise sous la responsabilité du tuteur a confié des activités à réaliser au stagiaire. En fin de stage, le stagiaire complète conjointement avec son tuteur une grille d'évaluation du stage sur le modèle donné par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Le dossier est mis à la disposition de la commission d'évaluation dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation de l'examen ou l'autorité académique. Avant l'épreuve pratique, la commission d'évaluation prend connaissance du dossier.

La commission d'évaluation est composée de deux professeurs en charge de l'enseignement hôtelier dans la spécialité du candidat et, éventuellement d'un professionnel.

La non conformité du dossier est prononcée par une commission présidée par le président du jury, en cas :
- d'absence de dépôt du dossier réalisé par le candidat ;
- de dépôt au-delà de la date fixée par la circulaire nationale d'organisation de l'examen ou l'autorité académique ;
- de non respect de la durée de stage (16 semaines dont 12 consécutives) ;
- d'absence d'une évaluation conjointe stagiaire et tuteur selon le modèle proposé par la commission nationale d'organisation du diplôme.

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Les critères d'évaluation sont :
- nature des travaux réalisés et part du management d'équipe dans les activités menées ;
- présence d'approfondissements dans certains domaines ;
- capacité à vérifier la conformité d'une production de services aux standards de la qualité souhaitée ;
- capacité à évaluer la production de services ;
- capacité à proposer des actions correctives adaptées ;
- capacité à réaliser une production de services.

Dans un second temps, le candidat dispose d'un sujet national dont l'énoncé présente un cas concret extrait d'une situation professionnelle pour laquelle il doit réaliser des ateliers pratiques et/ou une production de services précisée dans l'énoncé.

L'évaluation pratique peut comporter plusieurs parties qui peuvent être indépendantes. Le sujet est structuré de la façon suivante :
- présentation du contexte étudié ;
- énoncé des travaux demandés ;
- éventuellement documentation économique, comptable, fiscale, juridique ou technique mise à disposition du candidat ;
- éventuellement informations extraites du système d'information de l'organisation.

L'évaluation se déroule dans les locaux techniques spécifiques à l'option choisie. Le tableau ci-dessous résume l'organisation de cette épreuve pratique :

Options du BTS MHR	A – Management d'unité de restauration	B – Management d'unité de production culinaire	C – Management d'unité d'hébergement
Durée totale de l'épreuve	6 h 00	6 h 00	6 h 00
Nom de l'épreuve	Production de services en restauration (restaurant, bar, sommellerie)	Production culinaire et de desserts en restaurant	Production de services en hébergement
Premier temps : compte rendu du stage - Exposé du candidat - Questions de la commission	10 min 20 min		
Deuxième temps : production de services	Remise du sujet national		
Temps de préparation compris dans la durée de l'épreuve et précisé par le sujet	de 0 h 30 à 2 h selon l'option du candidat Ce temps de préparation identique pour **tous les candidats d'une session** sera précisé par la circulaire nationale d'organisation (par exemple : option A : 1 h – option B : 30 min – option C : 1 h 30)		
Locaux	Salle de restaurant et annexes	Cuisine pédagogique	Locaux d'hébergement et annexes
Conditions de déroulement	Selon les indications données par la circulaire nationale d'organisation de l'examen ou selon les indications spécifiques au sujet (matières d'œuvre et configuration des locaux et indications des matériels nécessaires pour le sujet).		
Enseignements concernés	- Sommellerie et techniques de bar - Sciences et technologies des services en restauration	- Sciences et technologies culinaires	- Sciences et technologies des services en hébergement
Composition des commissions d'évaluation	Professeurs enseignants la restauration en BTS MHR, option A	Professeurs ayant en charge l'enseignement de STC en BTS MHR option B.	Professeurs enseignants l'hébergement en BTS MHR, option C.

5 Composition de la commission d'évaluation

Pour l'évaluation, il est fait appel aux professeurs enseignant en section de technicien supérieur « Management en hôtellerie restauration », dans la spécialité de l'option choisie par le candidat. La présence d'un professionnel est souhaitable mais non obligatoire.
La circulaire nationale d'organisation de l'examen précise les conditions d'organisation et les grilles d'évaluation de l'épreuve.

Épreuve facultative de langue vivante étrangère (LV3)

Objectif

L'objectif est d'évaluer la capacité de la candidate ou du candidat à s'exprimer oralement de manière simple et cohérente, en continu comme en interaction, sur des sujets familiers.

Modalités d'évaluation

Durée maximale de l'épreuve : 15 minutes
Temps de préparation : 15 minutes

Dans un premier temps, la candidate ou le candidat dispose de cinq minutes pour présenter en langue étrangère un document ou court dossier relatif au domaine professionnel et à l'aire culturelle pertinente. Elle ou il prend connaissance de ce document ou dossier, rédigé entièrement ou partiellement en langue étrangère, pendant le temps de préparation. Comme il s'agit de vérifier l'aptitude de la candidate ou du candidat à s'exprimer en langue étrangère, le document ne doit présenter aucune difficulté de compréhension. Pendant cette phase de prise de parole en continu, l'examinateur laisse la candidate ou le candidat aller au bout de ce qu'elle ou il souhaite dire, même si son exposé comporte quelques hésitations ou brefs silences.

Dans un second temps, l'entretien conduit par l'examinateur, toujours en langue étrangère, en prenant appui sur l'exposé de la candidate ou du candidat, vise à amener ce dernier à préciser certains points, à s'assurer de la compréhension des éléments essentiels et/ou de certains détails, voire à faire part de ses réactions si la compréhension est satisfaisante. Cet entretien a une durée de 10 minutes maximum.

L'évaluation se réfère au niveau B1 du CECRL.

Annexe III

Organisation de la formation

Annexe III
A – Grilles horaires

Grille horaire étudiant BTS Management en hôtellerie restauration - Option A - Management d'unité de restauration								
Enseignements	BTS MHR 1ère année				BTS MHR - Option A			
	1ère année commune			Volume horaire indicatif	2e année : Management d'unité de restauration			Volume horaire indicatif
	Cours*	Travaux dirigés**	Travaux pratiques***		Cours*	Travaux dirigés**	Travaux pratiques***	
Enseignement général	**4,00**	**3,00**	**0,00**		**4,00**	**3,00**	**0,00**	
Communication et expression française	2,00	0,00		60	2,00			60
Langue vivante étrangère 1 (1)	1,00	1,50		75	1,00	1,50		75
Langue vivante étrangère 2 (1)	1,00	1,50		75	1,00	1,50		75
Enseignements d'économie et gestion hôtelière	**10,00**	**3,00**	**0,00**		**7,00**	**4,00**	**0,00**	
Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière (EPEH)	5,50	2,00		225	4,00	2,00		180
Conduite du projet entrepreneurial						1,00		30
Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS)	4,50	1,00		165	3,00	1,00		120
Enseignements d'hôtellerie restauration	**3,00**	**0,00**	**9,00**		**6,00**	**0,00**	**7,00**	
Sciences en hôtellerie restauration (SHR)	2,00			60				
Ingénierie en hôtellerie restauration (IHR)	1,00			30				
Sommelerie et techniques de bar (STB)					2,00			60
Sciences et technologies culinaires (STC)			3,00	90				
Sciences et technologies des services en restauration (STSR)			3,00	90	4,00		7,00	330
Sciences et technologies de sevices en hébergement (STSH)			3,00	90				
TOTAL	**17,00**	**6,00**	**9,00**		**17,00**	**7,00**	**7,00**	
Horaire étudiant		**32,00**		960		**31,00**		930
Enseignement facultatif : Langue vivante étrangère 3 (2)	2,00				2,00			
(1) L'une des deux langues est obligatoirement l'anglais. La seconde langue est au choix parmi les langues : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.								
(2) L'enseignement facultatif porte sur une troisième langue vivante étrangère au choix parmi les langues : allemand, arabe, chinois, espagnaol, italien, portugais.								
* Heures en classe entière - ** Heures en groupe (au 25e l'heure est dédoublée) - *** Heures en travaux pratiques (groupe de 12 élèves)								

Grille horaire étudiant BTS Management en hôtellerie restauration - Option B - Management d'unité de production culinaire								
Enseignements	BTS MHR 1ère année				BTS MHR - Option B			
	1ère année commune			Volume horaire indicatif	2e année : Management d'unité de production culinaire			Volume horaire indicatif
	Cours*	Travaux dirigés**	Travaux pratiques***		Cours*	Travaux dirigés**	Travaux pratiques***	
Enseignement général	**4,00**	**3,00**	**0,00**		**4,00**	**3,00**	**0,00**	
Communication et expression française	2,00	0,00		60	2,00			60
Langue vivante étrangère 1 [1]	1,00	1,50		75	1,00	1,50		75
Langue vivante étrangère 2 [1]	1,00	1,50		75	1,00	1,50		75
Enseignements d'économie et gestion hôtelière	**10,00**	**3,00**	**0,00**		**7,00**	**4,00**	**0,00**	
Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière (EPEH)	5,50	2,00		225	4,00	2,00		180
Conduite du projet entrepreneurial						1,00		30
Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS)	4,50	1,00		165	3,00	1,00		120
Enseignements d'hôtellerie restauration	**3,00**	**0,00**	**9,00**		**6,00**	**0,00**	**7,00**	
Sciences en hôtellerie restautation (SHR)	2,00			60	2,00			60
Ingénierie en hôtellerie restauration (IHR)	1,00			30				
Sciences et technologies culinaires (STC)			3,00	90	4,00		7,00	330
Sciences et technologies des services en restauration (STSR)			3,00	90				
Sciences et technologies de services en hébergement (STSH)			3,00	90				
TOTAL	17,00	6,00	9,00		17,00	7,00	7,00	
Horaire étudiant		**32,00**		**960**		**31,00**		**930**
Enseignement facultatif : Langue vivante étrangère 3 [2]	2,00				2,00			

[1] L'une des deux langues est obligatoirement l'anglais. La seconde est au choix parmi les langues : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.

[2] L'enseignement facultatif porte sur une troisième langue vivante étrangère au choix parmi les langues : allemand, arabe, chinois, espagnaol, italien, portugais.

* Heures en classe entière - ** Heures en groupe (au 25e l'heure est dédoublée) - *** Heures en travaux pratiques (groupe de 12 élèves)

Grille horaire étudiant BTS Management en hôtellerie restauration - Option C - Management d'unité d'hébergement								
Enseignements	BTS MHR 1ère année				BTS MHR - Option C			
	1ère année commune			Volume horaire indicatif	2e année : Management d'unité d'hébergement			Volume horaire indicatif
	Cours*	Travaux dirigés**	Travaux pratiques ***		Cours*	Travaux dirigés**	Travaux pratiques ***	
Enseignement général	**4,00**	**3,00**	**0,00**		**5,00**	**3,00**	**0,00**	
Communication et expression française	2,00	0,00		60,00	2,00			60
Langue vivante étrangère 1 (1)	1,00	1,50		75,00	1,00	1,50		75
Langue vivante étrangère 2 (1)	1,00	1,50		75,00	1,00	1,50		75
Anglais et hébergement (2)					1,00			30
Enseignement d'économie et gestion hôtelière	**10,00**	**3,00**	**0,00**		**7,00**	**4,00**	**0,00**	
Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière (EPEH)	5,50	2,00		225,00	4,00	2,00		180
Conduite du projet entrepreneurial						1,00		30
Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS)	4,50	1,00		165,00	3,00	1,00		120
Enseignement d'hôtellerie restauration	**3,00**	**0,00**	**9,00**		**4,00**	**0,00**	**7,00**	
Sciences en hôtellerie restauration (SHR)	2,00			60,00				
Ingénierie en hôtellerie restauration (IHR)	1,00			30,00				
Sciences et technologies culinaires (STC)			3,00	90,00				
Sciences et technologies des services en restauration (STSR)			3,00	90,00				
Sciences et technologies des services en hébergement (STSH)			3,00	90,00	4,00		7,00	330
TOTAL	**17,00**	**6,00**	**9,00**		**16,00**	**7,00**	**7,00**	
Horaire étudiant		**32,00**		960,00		**30,00**		900
Enseignement facultatif : Langue vivante étrangère 3 (3)	2,00				2,00			

(1) L'une des deux langues est obligatoirement l'anglais. La seconde est au choix parmi les langues : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.

(2) Coanimation Anglais et hébergement soit 1 heure étudiant mais 2 heures professeurs.

(3) L'enseignement facultatif porte sur une troisième langue vivante étrangère au choix parmi les langues : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.

* Heures en classe entière - ** Heures en groupe (au 25e l'heure est dédoublée) - *** Heures en travaux pratiques (groupe de 12 élèves)

Annexe III

B – Stage et activités professionnelles encadrées

En confrontant l'étudiant aux spécificités et aux contraintes des métiers de l'hôtellerie restauration, le stage et les activités professionnelles encadrées constituent des éléments fondamentaux de sa professionnalisation.

1. Stage en entreprise

1. Présentation générale

D'une durée de 16 semaines dont 12 semaines consécutives, il participe pleinement au développement des compétences professionnelles figurant dans le référentiel du BTS Management des unités d'hôtellerie restauration et prépare l'insertion professionnelle visée.

La diversité et la qualité des situations professionnelles vécues et observées en périodes de stage reposent sur un engagement pédagogique de :

- l'entreprise d'accueil qui propose au stagiaire des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme et l'accompagne dans leur réalisation ;
- l'étudiant qui définit, avec le responsable de l'entreprise d'accueil et l'équipe pédagogique, les objectifs et les contenus de ses activités, s'immerge dans des situations professionnelles réelles et acquière ainsi une première expérience professionnelle ;
- l'équipe pédagogique de l'établissement de formation qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences. Chaque stagiaire a un enseignant référent pour l'accompagnement de son stage.

Le choix du ou des lieux où vont se dérouler les différentes périodes du stage ainsi que la définition des tâches et missions à accomplir doit être guidés par les opportunités d'insertion,
- les caractéristiques de l'établissement de formation du stagiaire ;
- le ou les centres d'intérêts que souhaite approfondir l'étudiant, si possible en rapport avec la spécialité du BTS Management en hôtellerie restauration qu'il a retenue.

2. Objectifs du stage

Le stage est destiné à donner à l'étudiant une représentation concrète du milieu professionnel auquel il se destine, tout en lui permettant d'acquérir et d'atteindre les compétences professionnelles prévues par le référentiel.

Il constitue un support privilégié pour :

- appréhender les caractéristiques économiques, juridiques, managériales et technologiques des situations rencontrées et en percevoir les enjeux ;
- se situer dans un environnement organisationnel et de gestion de l'information réel ;
- se construire une représentation du métier dans ses dimensions managériale, économique et culturelle ;
- acquérir et développer des attitudes et des comportements professionnels adaptés, en prenant en compte les contraintes s'exerçant dans chacune des activités réalisées.

3. Modalités

Le stage, d'une durée de 16 semaines peut être découpé en deux périodes qui doivent, en tout état de cause, s'inscrire dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique de l'établissement de formation sur la durée du cycle de formation. L'une de ces périodes doit comporter une durée d'au moins 12 semaines consécutives.
Leur conception et leur accompagnement supposent une approche interdisciplinaire qui combine des savoirs et des savoir-faire issus de l'ensemble des enseignements décrits dans le référentiel.
Le stage peut se dérouler, partiellement ou totalement, dans une entreprise d'accueil située à l'étranger.

3.1 Voie scolaire

Les périodes de stage en milieu professionnel sont obligatoires pour les candidats scolaires relevant d'une préparation en présence ou à distance.
Les stages sont organisés avec le concours des milieux professionnels de l'hôtellerie restauration. Ils sont accompagnés et contrôlés par l'équipe pédagogique qui en assure le suivi et l'évaluation.
La recherche de la structure d'accueil pour le stage est assurée par l'étudiant, en tenant compte des indications et conseils prodigués par l'équipe pédagogique.
Chaque période de stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation de l'étudiant et la structure d'accueil. Si le stage se déroule à l'étranger, la convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.

a. **La convention de stage** doit fixer notamment :

- les objectifs du stage libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir ;
- la durée, le calendrier et les horaires du stage ainsi que le (les) lieu(x) de son déroulement ;
- les modalités de couverture en matière d'accident du travail et de responsabilité civile ;
- les modalités de suivi du stagiaire par les professeurs de l'équipe pédagogique responsable de la formation d'une part et par le tuteur de la structure d'accueil d'autre part.

La présence du stagiaire dans l'entreprise d'accueil est effective pendant toute la durée du stage, dans les conditions prévues par la convention. Pendant le stage, l'étudiant a obligatoirement la qualité d'étudiant stagiaire et non de salarié, sauf indication contraire du pays d'accueil pour un stage à l'étranger dont la législation impose ce statut. Le tuteur, représentant de l'entreprise d'accueil, accompagne l'étudiant stagiaire pour appréhender, mettre en œuvre et analyser les activités rencontrées durant le stage.

b. Attestation de stage et grille d'évaluation de la période de professionnalisation

En fin de stage, une attestation et la grille d'évaluation du stage complétée conjointement par le tuteur et le stagiaire sont remises au stagiaire par le responsable de l'organisme d'accueil.
L'attestation précise les dates, la durée et le contenu du stage. Elle conforme au modèle proposé par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.
La grille d'évaluation est également conforme au modèle proposé par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

c. Document de synthèse des activités réalisées par le stagiaire en entreprise

Pendant la période d'immersion en entreprise, le stagiaire doit produire un document de synthèse des activités qu'il réalise d'une vingtaine de pages maximum. Ce document permettra à l'équipe pédagogique de valider les compétences attendues de cette période.
Le modèle du document de synthèse des activités réalisées figure dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen. À l'issue de chaque période de stage, une séquence dans l'établissement de formation est réservée à la réalisation du bilan individuel des acquis du stage.

3.2 Voie de l'apprentissage

Pour les apprentis, les attestations de stage sont remplacées par un certificat de travail de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise. Les activités effectuées au sein de l'organisme d'accueil doivent être en adéquation avec les exigences du référentiel.

3.3 Voie de la formation continue

a. Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée des stages est de 16 semaines à répartir sur la période de formation. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue. La recherche de la structure d'accueil est assurée par l'étudiant avec l'aide de l'organisme de formation. Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

b. Candidat en situation de perfectionnement

L'attestation de stage peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été employé dans des activités représentatives du secteur de l'hôtellerie restauration, telles qu'elles sont présentées dans le référentiel.
Ces activités doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à temps plein pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

3.4 Candidats en formation à distance

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

3.5 Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

L'attestation de stage est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé. Les activités effectuées au sein de l'entreprise doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et seront précisées en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.

2. Activités professionnelles encadrées

La formation pratique des étudiants peut être complétée par leur participation à des actions ou activités en situation réelle, conduites en partenariat avec une ou plusieurs entreprises d'hôtellerie restauration, sous la responsabilité des enseignants.

Ces activités peuvent être l'occasion :
- de compléter la formation des étudiants en menant des actions pratiques complémentaires au stage en entreprise ou aux activités réalisées dans l'établissement de formation ;
- d'établir des contacts avec les milieux professionnels et de développer l'aptitude à la négociation et à la gestion d'une activité dans le cadre d'une pratique professionnelle encadrée ;

Ces activités de partenariats peuvent porter par exemple :
- sur la connaissance du patrimoine gastronomique régional ;
- sur des pratiques ponctuelles liées à la commercialisation ou à la gestion hôtelière, soit dans le cadre d'un établissement scolaire en collaboration avec une entreprise, soit directement avec une entreprise hôtelière ou para-hôtelière (équipementiers, fabricants de produits …).

Les activités professionnelles encadrées sont placées sous le contrôle de l'établissement scolaire et sous la responsabilité pédagogique des enseignants concernés afin d'en garantir le caractère formateur. Elles donnent lieu à l'établissement de convention entre le partenaire et l'établissement scolaire.

Annexe IV

Tableaux de correspondance entre épreuves

A – Du BTS hôtellerie restauration au BTS management en hôtellerie restauration

BTS Hôtellerie restauration
Arrêté du 3 septembre 1997.

BTS hôtellerie restauration, option A et option B		BTS MHR toutes options	
Épreuves	Unités	Épreuves	Unités
E1 – Français	U.1	E1 - Culture générale et expression	U.1
E21 - Langue vivante étrangère A	U.21	E21 - Langue vivante étrangère 1 *	U.21
E22 - Langue vivante étrangère B (obligatoirement l'anglais)	U.22	E22 - Langue vivante étrangère 2 *	U.22
E3 - Etude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	U.3	E31 - Pilotage de la production de services en HR	U.31

* Une des deux langues vivantes est obligatoirement l'anglais. La seconde langue vivante est au choix parmi les langues vivantes étrangères : allemand, italien, espagnol, portugais, chinois.

BTS hôtellerie restauration, option A		BTS Management en hôtellerie et restauration, option A	
E5 - Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	U.5	E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	U.4

BTS hôtellerie restauration, option B		BTS Management en hôtellerie et restauration, option B	
E4 - Études et réalisations techniques	U41+U42	E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option choisie	U.5
E5 - Sciences appliquées	U.5		

** La moyenne obtenue aux trois épreuves E41 + E42 + E5 donne l'équivalent de l'épreuve E5.

B – Du BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen au BTS Management en hôtellerie restauration, option C :

BTS Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen
Arrêté du 7 août 2003.

BTS Responsable de l'hébergement		BTS Management en hôtellerie et restauration toutes options	
Épreuves	Unités	Épreuves	Unités
E5 - Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	U.5	E21 - Langue vivante étrangère 1 *	U.21
E5 - Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	U.5	E22 - Langue vivante étrangère 2 *	U.22
E2 - Etude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	U.2	E31 - Pilotage de la production de services en HR	U.31
E4 - Mercatique et culture commerciale	U.4	E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	U.4

* L'une des deux langues est obligatoirement l'anglais. La seconde langue vivante est au choix parmi les langues vivantes étrangères : allemand, chinois, espagnol, italien, portugais.

BTS Responsable de l'hébergement		BTS Management en hôtellerie et restauration, option C	
E1 - Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	U.1	E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option	U.5
E6 - Missions d'hébergement appliquées en deux langues	U.6		

** La moyenne aux deux épreuves E1 + E6 donne l'équivalent de l'épreuve E5 pour l'option C.