

2018



BTS MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

**LYCEE HOTELIER DE VIENNE
CHÂTEAU BELLERIVE
INSTITUTION ROBIN**

BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR MANAGEMENT EN HOTELLERIE RESTAURATION

REFERENTIEL ET OBJECTIF DE LA FORMATION

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

La section est ouverte aux titulaires :

- du baccalauréat technologique hôtelier,
- du baccalauréat du second degré issus de la classe de Mise à Niveau,
- du baccalauréat professionnel Hôtellerie-Restauration.

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.

La réussite dans l'exercice des fonctions implique que ce technicien supérieur ait particulièrement développé sa capacité à produire des biens et services, à communiquer, à négocier, à gérer ; qu'il soit organisé, qu'il ait le sens des initiatives et des responsabilités.

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	Management d'unité de restauration A	Management d'unité de production culinaire B	Management d'unité d'hébergement C
Métiers En début de carrière	<ul style="list-style-type: none"> - Maître d'hôtel (MH) - Premier Maître d'hôtel - Sommelier - Chef barman 	<ul style="list-style-type: none"> - Demi-chef de partie - Chef de partie - Second de cuisine 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistant(e) gouvernant(e) - Gouvernant(e) d'étages - Community manager₁ - Chef de brigade réception - Assistant(e) chef de réception

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 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 (pricings, e-distribution, e-réputation ...) 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 manager opérationnel. Cela passe par des qualités d'adaptabilité, de la pluri compétence et la volonté d'acquiescer 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 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 – Entrepreneuriat⁴ 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'efficacité du management soit vers un projet entrepreneurial, soit vers la prise de davantage de responsabilités.

CONDITIONS D'ADMISSION ET FORMALITES D'INSCRIPTION

Les futurs étudiants des classes BTS hôtellerie doivent suivre la procédure PARCOURSUP « ADMISSION POST BAC ».

Ainsi, il leur est demandé de :

- Accéder au site <http://www.admission-postbac.fr> pour consulter les informations à suivre. Afin de saisir leurs vœux de poursuite d'études.
- Suite aux propositions d'admission et aux réponses s'informer auprès du lycée hôtelier des finalités d'inscriptions administratives spécifiques. (04 74 31 18 70 ou 04 74 53 01 21)

GRILLE HORAIRE BTS MHR

MATIERES	PREMIER E ANNEE commune	A	B	C
		Management des unités de restauration	Management des unités de production culinaire	Management des unités d'hébergement
Enseignement général				
Communication et expression française	2	2	2	2
Langue vivante étrangère 1: Anglais	2.5	2.5	2.5	2.5
Langue vivante étrangère 2 : Allemand, Espagnol ou Italien	2.5	2.5	2.5	2.5
Anglais et hébergement				1
Enseignements d'économie et gestion hôtelière				
Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière (EPEH)	7.5	6	6	6
Conduite de projet entrepreneurial		1	1	1
Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS)	5.5	4	4	4
Enseignements d'hôtellerie-restauration				
Sciences en hôtellerie restauration (SHR)	2		2	
Ingénierie en hôtellerie restauration (IHR)	1			
Sommellerie et techniques de bar (STB)		2		
Sciences et technologies culinaires (STC)	3		11	
Sciences et technologies des services en restauration (STR)	3	11		
Sciences et technologies de services en hébergement (STSH)	3			11
7 - Ingénierie et maintenance				
TOTAL				
	32	31	31	30

Dans l'emploi du temps hebdomadaire, sont inclus des plages horaires de devoirs surveillés. En deuxième année, des examens blancs sont organisés. Ils visent à un entraînement, à une **préparation régulière aux conditions d'examen** et à remédier constamment aux difficultés rencontrées par les étudiants.

Cette formation doit être complétée par un stage pratique obligatoire en entreprise de 16 semaines.(dont 12 semaines consécutives)

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 centres 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									
ÉPREUVES	Unités	Coefficients	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée	
E1 - Culture générale et expression	U.1	2	Ponctuelle écrite	4h	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	2h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2h écrit + 30 min oral	
E22 - Langue vivante étrangère 2 (1)	U.22	2	Ponctuelle écrite + orale	2h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2h 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	3h	Ponctuelle écrite	3h	Ponctuelle écrite	3h	
E32 - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.32	3	CCF	2 situations	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	1h	
E33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	U.33	3	Ponctuelle écrite	2h	CCF	2 situations	Ponctuelle écrite	2h	
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	U.4	3	Ponctuelle orale	30 min (+1h)	CCf	2 situations	Ponctuelle orale	30 min (+1h)	
E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option	U.5	15	Ponctuelle écrite + pratique	2h écrit + 6h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	2h écrit + 6h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	2h écrit + 6h pratique	
Épreuve 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, chinois, espagnol, italien, portugais.

(2) Pour l'épreuve facultative, le choix de la langue vivante 3 se fait hors LV1 et LV2 parmi les langues vivantes étrangères : allemand, chinois, espagnol, italien, portugais

Règlement d'examen

BTS Management en hôtellerie et restauration				Formation initiale (scolaires, apprentis dans des centres 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	4h	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	2h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2h écrit + 30 min oral
E22 - Langue vivante étrangère 2 (1)		U.22	2	Ponctuelle écrite + orale	2h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2h 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	3h	Ponctuelle écrite	3h	Ponctuelle écrite	3h
E32 - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration		U.32	3	CCF	2 situations	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	1h
E33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration		U.33	3	Ponctuelle écrite	2h	CCF	2 situations	Ponctuelle écrite	2h
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration		U.4	3	Ponctuelle orale	30 min (+1h)	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	30 min (+1h)
E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option		U.5	15	Ponctuelle écrite + pratique	4h écrit + 6h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	2h écrit + 6h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	4h écrit + 6h pratique
Épreuve 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, chinois, espagnol, italien, portugais.

(2) Pour l'épreuve facultative, le choix de la langue vivante 3 se fait hors LV1 et LV2 parmi les langues vivantes étrangères : allemand, chinois, espagnol, italien, portugais

Règlement d'examen

BTS Management en hôtellerie et restauration					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	4h	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	2h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2h écrit + 30 min oral
E22 - Langue vivante étrangère 2 (1)		U.22	2	Ponctuelle écrite + orale	2h écrit + 30 min oral	CCF	4 situations	Ponctuelle écrite + orale	2h 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	3h	Ponctuelle écrite	3h	Ponctuelle écrite	3h
E32 - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration		U.32	3	CCF	2 situations	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	1h
E33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration		U.33	3	Ponctuelle écrite	2h	CCF	2 situations	Ponctuelle écrite	2h
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration		U.4	3	Ponctuelle orale	30 min (+1h)	CCF	2 situations	Ponctuelle orale	30 min (+1h)
E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option		U.5	15	Ponctuelle écrite + pratique	2h écrit + 6h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	2h écrit + 6h pratique	Ponctuelle écrite + pratique	2h écrit + 6h pratique
Épreuve 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, chinois, espagnol, italien, portugais.

(2) Pour l'épreuve facultative, le choix de la langue vivante 3 se fait hors LV1 et LV2 parmi les langues vivantes étrangères : allemand, chinois, espagnol, italien, portugais

DEBOUCHES

A l'issue de la formation, le technicien supérieur voit s'ouvrir à lui de nombreuses possibilités. S'il choisit la voie du monde du travail, il pourra **après une phase d'intégration et une expérience plus ou moins longue** accéder à des postes à responsabilité (cadre, responsable de secteur dans l'hôtellerie-restauration traditionnelle, responsable d'unités en restauration collective : restaurant d'entreprises, hôpitaux, maisons de retraite, cafétéria, restoroutes...) voire de direction.

S'il choisit la voie des études, d'autres possibilités s'offrent aussi à l'étudiant :

- des formations post-BTS en un an apportant une spécialisation : barman, œnologie, mise en place de la qualité dans des unités hôtelières... ;
- la licence d'hôtellerie qui permet d'intégrer un IUFM menant à l'enseignement ;
- la licence et maîtrise de Sciences et Techniques (en 2 ans) dans un IUP ;
- le Magistère d'hôtellerie (en 3 ans) ;
- des formations en école de commerce ;
- l'université et les IUT
- licence professionnelle ;

Il est à noter que lors de la formation au brevet de technicien supérieur Hôtellerie-Restauration, il est demandé aux étudiants une adaptabilité et une ouverture à tous les points de vue. Ainsi, il est tout à fait possible à un technicien supérieur d'intégrer d'autres secteurs autres que celui de l'hôtellerie assez facilement.