

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

RNCP35339 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42766
Code(s) ROME	G1401, G1703, G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	30/09/2023

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le 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 réalise des activités dans les domaines de la restauration, de la production culinaire ou de l'hébergement. Il a vocation à encadrer des équipes plus ou moins importantes selon le type d'entreprise. Après une ou plusieurs expériences professionnelles réussies, il doit être en mesure de créer ou reprendre une entreprise dans son domaine ou de prendre plus de responsabilités dans son organisation.

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 titulaire d'un BTS Management en hôtellerie restauration est un spécialiste de la relation client dans un contexte de servuction. Il 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 technicien supérieur 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 travaille, ses activités le 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.

ACTIVITÉS VISÉES

En fonction de la structure (statut, taille, organisation) de l'organisation qui l'emploie, le titulaire du BTS Management en hôtellerie restauration réalise des activités relevant de métiers de façon autonome sous l'autorité d'un responsable

de l'entreprise ou d'un cadre, le plus souvent en équipe dont il a la charge de l'animation, du contrôle et de l'évaluation.

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

Le technicien supérieur en management de l'hôtellerie et de la restauration, quel que soit le poste qu'il occupe, doit disposer d'une solide culture professionnelle indispensable à l'exercice de ses fonctions. Cette culture professionnelle, qu'il 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 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 :

? 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 : Entrepreneuriat

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

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Conception et production de services en hôtellerie-restauration :
- Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client
- Préparer des prestations de service attendues par le client
- Organiser, réaliser et contrôler le service
- Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures
- Rechercher et innover dans la production de services (créativité et innovation)
- Évaluer et analyser la production de services
- Contrôler la conformité de la production aux standards de qualité souhaitée
- Mesurer la qualité de la production de services par rapports aux attentes des clients
- Communiquer avec les autres services
- Créer, utiliser et adapter des processus et des supports de communication entre les services
- Gérer l'information et sa diffusion
- Mercatique des services en hôtellerie restauration :
- Participer à la définition de la politique commerciale
- Identifier et analyser les besoins des clients
- Contribuer à la définition de la politique commerciale
- Étudier et suivre l'évolution du marché
- Déployer la politique commerciale dans l'unité de production de services
- Animer la politique commerciale de l'unité
- Évaluer les résultats de la politique commerciale

- Participer à l'élaboration de la politique tarifaire
- Développer la relation client
- Créer et animer la relation client
- Fidéliser les clients
- Management de la production de services en hôtellerie restauration :
- Manager tout ou partie du service
- Animer l'équipe de production de services
- Motiver et fidéliser l'équipe de production de services
- Détecter et valoriser les talents en application de la politique de gestion des carrières
- Gérer et animer l'équipe
- Recruter du personnel de l'unité
- Intégrer, évaluer et former le personnel de l'unité
- Appliquer dans l'unité la réglementation sociale en vigueur
- Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration :
- Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité
- Appliquer les directives de l'entreprise et des textes réglementaires
- Participer au contrôle de gestion de l'entreprise
- Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise
- Sélectionner les outils pertinents d'analyse de l'activité de l'unité
- Déterminer la contribution de l'unité de restauration à la performance de l'entreprise
- Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie-restauration :
- Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration
- Définir le concept : l'offre de services proposée
- Déterminer les besoins matériels, techniques (ingénierie), humains et financiers
- Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration
- Choisir un mode de gestion et d'une forme juridique
- Évaluer les risques et les opportunités du projet
- Déterminer le montage financier du projet
- 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.

- 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
- 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
- Langue vivante étrangère 3 (Facultatif) :

Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits
- production et interaction écrites
- production et interaction orales

Blocs de compétences

RNCP35339BC01 — Conception et production de services en hôtellerie restauration (appliquée à l'option)

LISTE DE COMPÉTENCES

- Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client
- Préparer des prestations de service attendues par le client
- Organiser, réaliser et contrôler le service
- Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures
- Rechercher et innover dans la production de services (créativité et innovation)
- Évaluer et analyser la production de services
- Contrôler la conformité de la production aux standards de qualité souhaitée
- Mesurer la qualité de la production de services par rapports aux attentes des clients
- Communiquer avec les autres services
- Créer, utiliser et adapter des processus et des supports de communication entre les services
- Gérer l'information et sa diffusion

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Epreuve ponctuelle écrite (4h) + pratique (6h)

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

Epreuve ponctuelle écrite (4h) + pratique (6h)

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)

Au titre de leur expérience professionnelle

Enseignement à distance.

Epreuve ponctuelle écrite (4h) + pratique (6h)

RNCP35339BC02 — Mercatique des services en hôtellerie restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- Participer à la définition de la politique commerciale
- Identifier et analyser les besoins des clients
- Contribuer à la définition de la politique commerciale
- Étudier et suivre l'évolution du marché
- Déployer la politique commerciale dans l'unité de production de services
- Animer la politique commerciale de l'unité
- Évaluer les résultats de la politique commerciale
- Participer à l'élaboration de la politique tarifaire
- Développer la relation client
- Créer et animer la relation client
- Fidéliser les clients

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Epreuve ponctuelle orale 30min (+ 1h de préparation)

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

CCF (2 situations d'évaluation)

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)

Au titre de leur expérience professionnelle

Enseignement à distance.

Epreuve ponctuelle orale 30min (+ 1h de préparation)

RNCP35339BC03 — Management de la production de services en hôtellerie restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- Manager tout ou partie du service
- Animer l'équipe de production de services
- Motiver et fidéliser l'équipe de production de services
- Détecter et valoriser les talents en application de la politique de gestion des carrières
- Gérer et animer l'équipe
- Recruter du personnel de l'unité
- Intégrer, évaluer et former le personnel de l'unité
- Appliquer dans l'unité la réglementation sociale en vigueur

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Epreuve ponctuelle écrite (2h)

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

CCF (2 situations d'évaluation)

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)

Au titre de leur expérience professionnelle

Enseignement à distance.

Epreuve ponctuelle écrite (2h)

RNCP35339BC04 — Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité
- Appliquer les directives de l'entreprise et des textes réglementaires
- Participer au contrôle de gestion de l'entreprise
- Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise
- Sélectionner les outils pertinents d'analyse de l'activité de l'unité
- Déterminer la contribution de l'unité de restauration à la performance de l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Epreuve ponctuelle écrite (3h)

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

Epreuve ponctuelle écrite (3h)

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)

Au titre de leur expérience professionnelle

Enseignement à distance.

Epreuve ponctuelle écrite (3h)

RNCP35339BC05 — Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration
- Définir le concept : l'offre de services proposée
- Déterminer les besoins matériels, techniques (ingénierie), humains et financiers
- Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration
- Choisir un mode de gestion et d'une forme juridique
- Évaluer les risques et les opportunités du projet
- Déterminer le montage financier du projet

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF (2 situations d'évaluation)

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS).

CCF (2 situations d'évaluation)

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités)

Au titre de leur expérience professionnelle

Enseignement à distance.

Epreuve ponctuelle orale (1h)

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le 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 ...).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le 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 :

Management d'unité de restauration :

- Maître d'hôtel (MH)
- Premier Maître d'hôtel
- Sommelier
- Chef barman

Après quelques années de carrière :

- Assistant de direction de restauration
- Chef sommelier
- Directeur adjoint
- Directeur

Management d'unité de production culinaire :

- Demi-chef de partie
- Chef de partie
- Second de cuisine

Après quelques années de carrière :

- Chef de cuisine
- Responsable de production
- Directeur adjoint
- Directeur

Management d'unité d'hébergement :

- Assistant(e) gouvernant(e)
- Gouvernant(e) d'étages
- Community manager
- Chef de brigade réception
- Assistant(e) chef de réception

Après quelques années de carrière :

- Responsable de l'accueil
- Gouvernant(e) général(e)
- Revenu ou yield manager
- Chef de réception
- Directeur de l'hébergement
- Directeur adjoint
- Directeur

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 890 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	58 150
Jugés difficiles à recruter	44 %
Emplois saisonniers	68 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :

- De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.
- De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	11 093 €
Selon la branche	6 600 € – 11 223 €
Prise en charge	Branches concernées
11 093 €	Valeur par défaut · 195 branches

11 223 €	CPNE Casinos, CPNE de l'industrie hôtelière, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé, CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
8 000 €	CPNE chimie, CPNE de l'immobilier
10 935 €	CPNEFP de la restauration commerciale libre-service
9 720 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
9 038 €	CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme
6 600 €	CPNE Banque

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	30/09/2023
Date de dernière délivrance possible	30/09/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP1063, RNCP1064, RNCP398

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP37889

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://enqdip.sup.adc.education.fr/bts/index.htm>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35339/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	524
Montant total engagé	778 782 €
Coût moyen par dossier	1 486 €
Durée moyenne	18 h
Période	12/2021 – 09/2023
France compétences	97 %
Reste à charge titulaire	2 %
Régions	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
France Travail	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.