BTS management en hôtellerie - restauration option C : management d'unité d'hébergement

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 2203504F — Mise à jour : 13 novembre 2024

Organisme responsable : **CFA ECB**

Présentation de la formation

Objectifs

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.

Programme

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 oeuvre 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

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Aucun prérequis	Niveau BTS - Bac +2

Liste des certifications

BTS management en hôtellerie - restauration option C : management d'unité d'hébergement

Code RNCP : 37889

Métiers associés

G1402 — Management d'hôtel-restaurant

G1703 — Réception en hôtellerie

G1401 — Assistance de direction d'hôtel-restaurant

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1855342S	Présentiel	Lannion	01/09/2025	30/06/2027

Source : GREF Bretagne #2203504F