



## Parcours de préparation à la poursuite d'études en BTS

### Attendus en BTS pour les enseignements généraux et préconisations

# Management en hôtellerie restauration (MHR)

Spécificité de ce BTS MHR : une première année commune pour acquérir un socle commun de compétences puis, en deuxième année, trois options de spécialisation.

## Champ professionnel ou technologique pour le BTS mentionné

L'étudiant en BTS MHR se prépare à devenir un manager capable :

- D'une part, d'exercer dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) dans le domaine de l'hôtellerie restauration ;
- D'autre part, de posséder un niveau de qualification à la fois généraliste sur tous les champs professionnels du secteur et spécialisé à un haut niveau technique dans l'option choisie en 2<sup>e</sup> année BTS MHR.

Le manager en hôtellerie restauration possède des compétences managériales théoriques et, opérationnelles dans son domaine de spécialisation, à savoir :

- Management d'unité de restauration pour l'option A ;
- Management d'unité de production culinaire pour l'option B ;
- Management d'unité d'hébergement pour l'option C.

Possédant un socle de compétences communes aux métiers de l'hôtellerie restauration acquise dans sa formation pré-BTS (bac STHR, classe de MAN, bac pro) l'étudiant de BTS MHR développera durant ses deux années de formation de solides compétences :

- En gestion, marketing des services, en management et en entrepreneuriat de l'entreprise d'hôtellerie restauration.
- En production de services dans les trois champs spécifiques de l'hôtellerie restauration ;
- En réalisation, en management opérationnel, en développement et en pilotage de la production de service dans son option.

Les différents enseignements dispensés permettront de connaître et de s'adapter aux nouveaux modes de consommation des clients, à la digitalisation du parcours client et aux nouveaux concepts de restauration ou d'hébergement.

## Attendus pour réussir en BTS

- S'intéresser au management des organisations, aux stratégies marketing et commerciales dans le secteur ;
- Avoir le goût des contacts humains et de la relation client en présentiel et à distance ;
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits et/ou services.
- Disposer de compétences relationnelles propres aux métiers des services et de la relation client ; de capacités d'organisation pour mener des équipes de collaborateurs ;
- Faire preuve d'initiatives en face à face client ; être capable d'argumenter, de négocier et de valoriser les services et les produits proposés dans plusieurs contextes (restauration, production culinaire, hébergement).
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels adaptés à l'image de l'entreprise dans laquelle s'exerce l'activité professionnelle.
- Faire preuve d'aptitudes de communication que ce soit oralement ou par écrit (orthographe, syntaxe, vocabulaire, culture générale, etc.)
- Renforcer les capacités d'organisation et d'autonomie dans le travail (comprendre les attendus des consignes, organiser et planifier sa démarche) ;
- Adopter des attitudes qui favorisent les apprentissages (rigueur, concentration, adaptabilité, réactivité, etc.) par des rituels d'apprentissage et de révisions réguliers en dehors du temps scolaire.

Il est souhaitable de développer ces compétences transversales en collaboration avec les équipes d'enseignants de STS.

Éléments à développer (en gras) dans le cadre du parcours de 6 semaines de préparation à la poursuite d'études en BTS MHR pour de futurs titulaires d'un baccalauréat professionnel

dans la spécialité<sup>1</sup> :

Baccalauréat professionnel	Attendu en fin de baccalauréat professionnel	Éléments à développer dans le cadre du parcours de 6 semaines de préparation
Métiers de l'hôtellerie-restauration Option – commercialisation et services en restauration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication et relation clientèle en B to B ;</li> <li>• Organisation et services en restauration ;</li> <li>• Animation ;</li> <li>• Gestion des approvisionnements ;</li> <li>• Démarches qualité en restauration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Renforcer les capacités d'organisation et d'autonomie dans le travail</b> (comprendre les attendus des consignes, organiser et planifier sa démarche) ;</li> <li>• <b>Adopter des attitudes qui favorisent les apprentissages</b> (rigueur, concentration, adaptabilité, réactivité, etc.) par des rituels d'apprentissage et de révisions réguliers en dehors du temps scolaire.</li> <li>• <b>Mesurer (connaître, savoir calculer) les performances d'une unité de restauration à partir d'indicateurs communs aux entreprises et spécifiques à l'hôtellerie restauration</b> (tableau de gestion, données calculées...) ;</li> <li>• <b>Rédiger un document commercial spécifique</b> (carte des mets et des boissons ; rapport d'activité ; rapport d'incident ; réponse à un avis sur un site internet ...)</li> </ul>
Métiers de l'hôtellerie-restauration Option – Cuisine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration d'un plat ;</li> <li>• Organisation de la production culinaire</li> <li>• Gestion des stocks et maîtrise des coûts ;</li> <li>• Relation professionnelle ;</li> <li>• Démarche qualité en restauration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Renforcer les capacités d'organisation et d'autonomie dans le travail</b> (comprendre les attendus des consignes, organiser et planifier sa démarche) ;</li> <li>• <b>Adopter des attitudes qui favorisent les apprentissages</b> (rigueur, concentration, adaptabilité, réactivité, etc.) par des rituels d'apprentissage et de révisions réguliers en dehors du temps scolaire.</li> <li>• <b>Mesurer (connaître, savoir calculer) les performances d'une unité de restauration à partir d'indicateurs communs aux entreprises et spécifiques à l'hôtellerie restauration</b> (tableau de gestion, données calculées...) ;</li> <li>• <b>Rédiger un document commercial spécifique</b> (carte des mets et des boissons ; rapport d'activité ; rapport d'incident ; réponse à un avis sur un site internet ...)</li> </ul>

<sup>1</sup> Le programme de la classe de mise à niveau est un précieux résumé des capacités et objectifs de référence pour le passage en première année de BTS MHR.

## Écarts entre le niveau attendu à l'entrée en BTS MHR et les attendus en fin de bac professionnel

Pour les deux spécialités, ils sont relativement proches :

- Capacité rédactionnelle et orale ;
- Utilisation de deux langues étrangères ;
- Compétences en calcul et en gestion, marketing des services (parcours client, servuction) ;
- Appréhension des trois services habituellement existants en l'hôtellerie restauration : restauration, production culinaire et hébergement.

### Préconisations sur des points clés

- Être rigoureux dans la rédaction, l'organisation et le calcul ;
- Faire preuve de capacités orales et rédactionnelles dans un contexte professionnel ;
- Faire d'appétences vis-à-vis de la poursuite d'études et la volonté de u B1 dans au moins une des deux langues vivantes ;
- Analyser des données quantitatives (les ordres de grandeur, la proportionnalité, les conversions, etc....) et consolider les manipulations calculatoires selon les domaines professionnels (calculs commerciaux, financiers, conversions diverses, tableaux de bord, ratios divers, etc.) ;
- Détenir les notions de base en restaurant, en cuisine, en hébergement.