



Filière métier

Tourisme - Hôtellerie - Aéroportuaire

BTS Management en Hôtellerie Restauration - Option C : Unité d'hébergement

Sur 2 ou 3 ans

CERTIFIÉ PAR

STATUT

CONTRAT D'APPRENTISSAGE : de 15 à 29 ans (*1)

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION : à partir de 16 ans (*2)

RYTHME DE L'ALTERNANCE

1 semaine en CFA / 1 semaine entreprise

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le ou la titulaire du BTS Management en hôtellerie-restauration sera capable de :

- Assurer la relation client dans un contexte de servuction (service et production)
- Apporter au client expertise et conseil
- Encadrer des équipes
- Animer la politique commerciale de son unité
- Développer la relation client tout en menant un management opérationnel performant.

POURSUITES D'ÉTUDES

- Licence Pro
- Master MBA

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

Selon l'option choisie :

- Réceptionniste, chef-fe de réception, responsable accueil
- Concierge, chef-fe concierge, maître-sse d'hôtel, gouvernant-e
- Assistant-e de direction / Directeur-riche d'un établissement hôtelier, d'hébergement, de restaurant ou de cuisine collective
- Sommelier-ère, chef-fe barman-aid
- Commercial-e, directeur-riche commercial-e
- Responsable séminaires ou événementiels
- Chef-fe de partie, chef-fe de cuisine
- Responsable de productions
- Acheteur-euse
- ...

CONTENU DE LA FORMATION

option C « Management d'une unité d'hébergement » : activités adaptées à l'unité d'hébergement

- Animation de la politique commerciale et développement de la relation client
- Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration
- Pilotage de la production de services en hôtellerie-restauration
- Entrepreneurat en hôtellerie-restauration
- Culture générale et expression

- Communiquer à l'écrit et à l'oral en langues étrangères (LV1 et LV2)

LIEU D'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ

Tout type de lieu de restauration, d'hébergement à caractère social ou commercial, hôtel-restaurant traditionnel et de luxe, chaînes d'hôtellerie restauration nationales et internationales.

MISSIONS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE CONFIÉES À L'APPRENTI-E PAR L'ENTREPRISE

1.1- Conception et réalisation des prestations de service attendues par le client

- Préparation des prestations de service attendues par le client
- Organisation, réalisation et contrôle du service
- Élaboration des fiches techniques et/ou procédures
- Recherche et innovation dans la production de services (créativité et innovation)

1.2 - Évaluation et analyse de la production de service

- Contrôle de la conformité aux standards de qualité souhaitée
- Mesure de la qualité de production de services par rapport aux attentes des clients

1.3 - Communication avec les autres services

- Création, utilisation et adaptation de processus et de supports de communication entre les services
- Gestion de l'information et de sa diffusion

2.1 – Participation à la définition de la politique commerciale

- Identification et analyse des besoins des clients
- Contribution à la définition de la politique commerciale
- Étude et suivi de l'évolution commerciale

2.2. – Déploiement de la politique commerciale

- Animation de la politique commerciale de l'unité
- Évaluation des résultats de la politique commerciale
- Participation à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité

2.3 – Développement de la relation client

- Création et animation de la relation client
- Fidélisation des clients

3.1 Management de tout ou partie du service

- Animation de l'équipe de production de service
- Motivation et fidélisation de l'équipe de production de services
- Détection et valorisation des talents en appliquant la politique de gestion des carrières de l'entreprise

3.2 Gestion et animation de l'équipe

- Recrutement du personnel de l'unité
- Intégration, évaluation et formation du personnel de l'unité
- Application dans l'unité de la réglementation sociale en vigueur

4.1 - Mise en œuvre de la politique générale de l'entreprise dans l'unité

- Application des directives de l'entreprise et respect des textes réglementaires
- Participation au contrôle de gestion du service

4.2 - Mesure de la performance de l'unité et de sa contribution à la performance de l'entreprise

- Sélection des outils pertinents d'analyse de l'activité du service
- Détermination de la contribution du service à la performance de l'entreprise

5.1 Formalisation d'un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration

- Définition du concept : l'offre de services proposée
- Détermination des besoins matériels, techniques (ingénierie), humains, commerciaux et financiers

5.2 - Evaluation de la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration

- Choix d'un mode de gestion et d'une forme juridique
- Évaluation des risques et opportunités du projet
- Détermination du montage financier du projet

Certifié par

le Ministère chargé de l'enseignement supérieur

CONDITIONS D'ADMISSION

- Formation en 3 ans : Titulaire d'un BAC Pro / BAC techno. non issu de la spécialité ou BAC général. 1 année «prépa» devra être effectuée..
- Formation en 2 ans : Titulaire d'un BAC Pro ou technologique issu de la spécialité ou venant d'une section de «prépa».

Prérequis exigés

Être en mesure de travailler en horaires décalés et le week-end.

CALENDRIER

Entrée possible de septembre à décembre. Nous consulter pour les prochaines dates de session.

DURÉE

700 heures / an

TARIF

- 1/ en alternance : coût de la formation pris en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.
- 2/ financement personnel : nous contacter.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de pratique
Présentiel – Distanciel

ÉVALUATION

Examen blanc – Mises en situation – Mémoire/soutenance – Examen final ponctuel

HANDICAP

- Site accessible aux Personnes à Mobilité Réduite.
- Accès à la formation et adaptation : contacter le référent handicap sur mission.handicap@fdme91.fr

MODALITÉS D'OBTENTION

- Diplôme accessible sous forme globale pour les candidats issus de la voie de l'apprentissage.
- Diplôme accessible sous forme progressive par capitalisation de blocs de compétences pour les candidats individuels ou issus de la formation

INSCRIPTION SITE D'ÉVRY

Filière tertiaire : 01 60 79 75 39 - tertiaire.e@fdme91.fr

PROCESSUS D'INSCRIPTION À LA FDME

Inscription depuis le site internet www.facmetiers91.fr

Délais d'accès de 3 semaines entre la préinscription et l'admission de la candidature

1**SE PRÉINSCRIRE**

Remplir le formulaire de préinscription en ligne depuis le site internet

Se préinscrire
«en alternance»

2**COMPLÉTER LE DOSSIER DE CANDIDATURE**

- Réception par courriel des identifiants perso. d'accès au dossier (plateforme **HUB3E**)
- Ajout des données et pièces manquantes

3**PARTICIPER À UNE RÉUNION D'INFORMATION**

- Informations Métiers
- Informations Apprentissage

4**S'ENTRETIENIR AVEC UN CONSEILLER**

- Entretien individuel d'écoute et d'échanges
- Confirmation du projet professionnel
- Détermination de l'admissibilité

5**ÊTRE ACCOMPAGNÉ(E) DANS LA RECHERCHE D'ENTREPRISE**

- Ateliers Techniques de Recherche d'Entreprise
- Mise en relation avec des entreprises partenaires selon le profil

6**SIGNER LE CONTRAT EN ALTERNANCE**

- Suivi des démarches administratives
- Accompagnement des entreprises
- Début de la formation