



Filière métier

## Tourisme - Hôtellerie - Aéroportuaire

### BTS Management en Hôtellerie Restauration - Option A : Unité de restauration

*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 A « Management d'une unité de restauration »** : activités adaptées à la production du service restaurant du service ou du service bar

- 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](mailto: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](mailto:tertiaire.e@fdme91.fr)**

## **PROCESSUS D'INSCRIPTION À LA FDME**

Inscription depuis le site internet [www.facmetiers91.fr](http://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'ENTREtenir 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