# Présentation synthétique du BTS Management en hôtellerie restauration (BTS MHR)

Le **BTS Management en hôtellerie restauration** est organisé, en formation initiale, en deux années de formation. La première année est commune aux trois options et permet d'acquérir les compétences de base dans les trois spécialisés. La deuxième année est consacrée à la spécialisation dans une des trois options :

- Option A - Management d'unité de restauration
- Option B - Management d'unité de production culinaire
- Option C - Management d'unité d'hébergement

Pour les trois options du BTS MHR, on retrouve l'architecture de formation déclinée ci-dessous.

| PÔLES D'ACTIVITÉS | BLOCS DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES | UNITÉS PROFESSIONNELLES |
|---|---|---|
| P1<br>PRODUCTION DE SERVICES EN HÔTELLERIE RESTAURATION | **CONCEPTION ET PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE-RESTAURATION**<br><br>**C1.1 – Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client**<br>C1.1.1 – Préparer des prestations de service attendues par le client<br>C1.1.2 – Organiser, réaliser et contrôler le service<br>C1.1.2 – Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures<br>C1.1.4 – Rechercher et innover dans la production de services (créativité et innovation)<br><br>**C1.2 – Évaluer et analyser la production de services**<br>C1.2.1 – Contrôler la conformité de la production aux standards de qualité souhaitée<br>C1.2.2 – Mesurer la qualité de la production de services par rapports aux attentes des clients<br><br>**C1.3 – Communiquer avec les autres services**<br>C1.3.1 – Créer, utiliser et adapter des processus et des supports de communication entre les services<br>C1.3.2 – Gérer l'information et sa diffusion | **UNITE 5**<br>Conception et production de services en hôtellerie restauration (appliquée à l'option) |
| P2<br>ANIMATION DE LA POLITIQUE COMMERCIALE ET DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT | **MERCATIQUE DES SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION**<br><br>**C2.1 – Participer à la définition de la politique commerciale**<br>C2.1.1 – Identifier et analyser les besoins des clients<br>C2.1.2 – Contribuer à la définition de la politique commerciale<br>C2.1.3 – Étudier et suivre l'évolution du marché<br><br>**C2.2 – Déployer la politique commerciale dans l'unité de production de services**<br>C2.2.1 – Animer la politique commerciale de l'unité<br>C2.2.2 – Évaluer les résultats de la politique commerciale<br>C2.2.3 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire<br><br>**C2.3 – Développer la relation client**<br>C2.3.1 – Créer et animer la relation client<br>C2.3.2 – Fidéliser les clients | **UNITE 4**<br>Mercatique des services en hôtellerie restauration |

| Pôles d'ACTIVITÉS | BLOCS DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (suite) | UNITÉS PROFESSIONNELLES |
|---|---|---|
| P3<br>MANAGEMENT OPERATIONNEL DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HÔTELLERIE RESTAURATION | **MANAGEMENT DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION**<br>**C3.1 – Manager tout ou partie du service**<br>C3.1.1 – Animer l'équipe de production de services<br>C3.1.2 – Motiver et fidéliser l'équipe de production de services<br>C3.1.3 – Détecter et valoriser les talents en application de la politique de gestion des carrières<br>**C3.2 – Gérer et animer l'équipe**<br>C3.2.1 – Recruter du personnel de l'unité<br>C3.2.2 – Intégrer, évaluer et former le personnel de l'unité<br>C3.2.3 – Appliquer dans l'unité la règlementation sociale en vigueur | **UNITE 33**<br>Management de la production de services en hôtellerie restauration |
| P4<br>PILOTAGE DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION | **PILOTAGE DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION**<br>**C4.1 – Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité**<br>C4.1.1 – Appliquer les directives de l'entreprise et des textes règlementaires<br>C4.1.2 – Participer au contrôle de gestion de l'entreprise<br>**C4.2 – Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise**<br>C4.2.1 – Sélectionner les outils pertinents d'analyse de l'activité de l'unité<br>C4.2.2 – Déterminer la contribution de l'unité de restauration à la performance de l'entreprise | **UNITE 31**<br>Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration |
| P5<br>ENTREPREUNEURIAT EN HOTELLERIE RESTAURATION | **PROJET D'ENTREPRENEURIAT EN HOTELLERIE-RESTAURATION**<br>**C5.1 – Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration**<br>C5.1.1 – Définir le concept : l'offre de services proposée<br>C5.1.2 – Déterminer les besoins matériels, techniques (ingénierie), humains et financiers<br>**C5.2 – Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration**<br>C5.2.1 – Choisir un mode de gestion et d'une forme juridique<br>C5.2.2 – Évaluer les risques et les opportunités du projet<br>C5.2.3 – Déterminer le montage financier du projet | **UNITE 32**<br>Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration |

| BLOCS DE COMPETENCES GENERALES | UNITES |
|---|---|
| **Culture générale et expression**<br>Appréhender et réaliser un message écrit.<br>Respecter les contraintes de la langue écrite.<br>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.<br>Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.<br>Communiquer oralement.<br>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.<br>Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message. | U1 – Culture générale et expression |
| **Langue vivante étrangère 1**<br>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :<br>- compréhension de documents écrits<br>- production et interaction écrites<br>- production et interaction orales | U21 - Langue vivante étrangère 1 |
| **Langue vivante étrangère 2**<br>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :<br>- compréhension de documents écrits<br>- production et interaction écrites<br>- production et interaction orales | U22 - Langue vivante étrangère 2 |
| **Bloc facultatif : langue vivante étrangère 3**<br>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :<br>- compréhension de documents écrits<br>- production et interaction écrites<br>- production et interaction orales | UF1 - Épreuve facultative<br>Langue vivante étrangère 3 |