

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Management en hôtellerie - restauration

Guide d'accompagnement pédagogique

17 Avril 2018

Avertissement :

Ce guide d'accompagnement pédagogique entend donner des indications complémentaires au référentiel du BTS MHR. Il n'a pas vocation à se substituer au référentiel.

Le BTS MHR est défini par l'**arrêté ministériel du 15 février 2018**
Il est disponible à l'adresse : <https://www.sup.adc.education.fr/btslst/>

SOMMAIRE

Pages

Introduction	4
Partie I – Logique de construction du référentiel du BTS MHR	6
1.1 – Un référentiel en quatre parties	6
1.2 - Relations entre les parties A et B du référentiel de certification	6
1.3 - Objectifs généraux de la première année commune aux trois options	7
Partie II – Les enseignements du référentiel du BTS MHR	8
2.1 - Les enseignements d'économie et gestion	8
2.2 - Les enseignements d'hôtellerie restauration	8
Partie III – Indications pédagogiques et recommandations	9
A – Les enseignements d'économie et gestion hôtelière	9
3.1 - Entrepreneuriat et Pilotage de l'Entreprise Hôtelière (EPEH)	10
3.2 - Conduite du projet entrepreneurial	12
3.3 - Management de l'Entreprise Hôtelière et Mercatique des Services (MEHMS)	13
B – Les enseignements d'hôtellerie restauration	15
3.4 - Sciences en Hôtellerie Restauration (SHR)	15
3.5 - Ingénierie en Hôtellerie Restauration (IHR)	20
3.6 - Sciences et Technologies Culinaires (STC)	21
3.7 - Sciences et Technologies des Services en Restauration (STSR)	26
3.8 - Sciences et Technologies des Services en Hébergement (STSH)	33
Partie IV –Autres recommandations	39
4.1 – Le stage	39
4.2 – Les épreuves	39

INTRODUCTION

La rénovation des BTS : « hôtellerie restauration » (créé par l'arrêté du 3 septembre 1997) et « responsable de l'hébergement » (créé par l'arrêté du 06 avril 2007) résulte d'une étude préalable approfondie des besoins des entreprises du secteur de l'hôtellerie restauration. Elle a été menée avec les représentants de la profession qui siègent au sein de la 17e CPC.

L'une des caractéristiques de cette réforme tient dans la présence d'une première année commune aux trois spécialités du BTS MHR.

Les principes directeurs de la réforme :

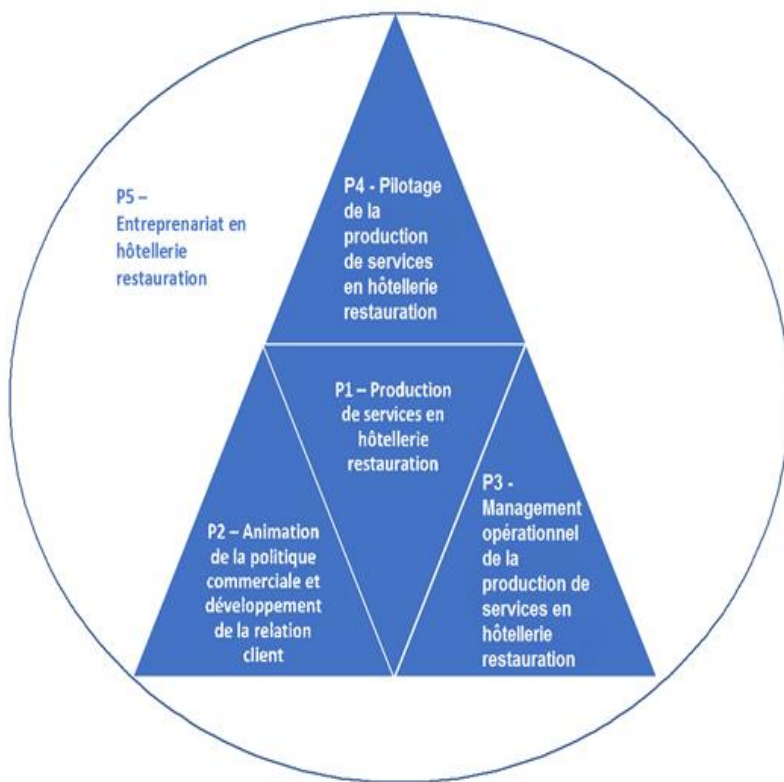
1. **Une rénovation rendue nécessaire afin d'afficher le BTS comme la poursuite d'études privilégiée des titulaires du baccalauréat technologique STHR.**
2. **Des activités professionnelles lisibles** autour de trois familles de métiers clairement identifiées :
 - **BTS MHR option A – Management d'unité de production de service en restauration** forme des cadres intermédiaires dans le domaine de la restauration : chef de rang, maître d'hôtel, adjoint au responsable d'une cafétéria, chef barman ...
 - **BTS MHR option B – Management d'unité de production culinaire** forme des cadres intermédiaires dans le domaine de la production culinaire : chef de partie, second de cuisine ... aussi bien dans une unité de production culinaire en collectivité que dans une unité de production de type traditionnel.
 - **BTS MHR option C – Management d'unité d'hébergement** forme des cadres intermédiaires dans le domaine de l'hébergement : responsable de l'accueil, gouvernante d'étage ...
3. Des activités professionnelles regroupées autour de **cinq pôles d'activités qui donnent lieu à cinq blocs de compétences** ; chaque bloc de compétences étant certifié par une et une seule épreuve.

Les cinq pôles d'activités sont imbriqués :

La production de services est le cœur du métier. On attend du technicien supérieur en management en hôtellerie restauration qu'il ou elle soit un spécialiste dans son métier (P1), capable :

- d'animer la politique commerciale de son unité, de développer la relation client (P2),
- de mettre en œuvre un management opérationnel performant (P3),
- d'assurer un pilotage de la production de service efficace (P4).

Les activités liées à l'entrepreneuriat constitutives du pôle d'activités (P5) permettent d'envisager un projet de reprise, de création d'entreprises ou la prise de davantage de responsabilités.



Extrait du référentiel du BTS MHR

Ce référentiel valorise les interactions entre les disciplines constitutives du BTS MHR. Les équipes pédagogiques devront se coordonner afin de définir une stratégie de formation commune destinée à éviter les redondances et à favoriser la synergie entre les disciplines.

4. **Un socle commun de compétences professionnelles en première année.**
5. Une solide culture générale destinée à donner toutes les bases **au futur manager en hôtellerie restauration.**
6. **Un stage et des mises en situations professionnelles qui permettent à l'étudiant de se confronter à la réalité professionnelle.**
7. **Une spécialisation renforcée en deuxième année autour d'une des trois valences du BTS.**

Pôles d'activités	Blocs de compétences professionnels	U.31 - Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	U.32 - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	U.4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	U.5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration (selon l'option)
1 – Production de services en hôtellerie restauration	C1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de service attendues par le client					☼
	C1.2 - Évaluer et analyser la production de service					☼
	C1.3 - Communiquer avec les autres services					☼
2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client	C2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale				☼	
	C2.2 - Déployer la politique commerciale				☼	
	C2.3 - Développer la relation client				☼	
3 – Management opérationnel de la production de services	C3.1 - Manager tout ou partie du service			☼		
	C3.2 - Gérer et animer l'équipe			☼		
4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	C4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité	☼				
	C4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise	☼				
5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration		☼			
	C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration		☼			

Le « pôle d'activité 1 – Production de services en HR » regroupe 3 blocs de compétences professionnelles :
C1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de service attendues par le client
C1.2 - Évaluer et analyser la production de service
C1.3 - Communiquer avec les autres services.

Ces blocs de compétences sont évalués dans l'unité « U5 – Conception et production de services en HR selon l'option »

Extrait du référentiel du BTS MHR

PARTIE I – LOGIQUE DE CONSTRUCTION DU RÉFÉRENTIEL DU BTS MHR

1.1 Un référentiel en quatre parties

1.1.1 La première partie intitulée **Référentiel des Activités Professionnelles (RAP)** a été écrite en étroite collaboration avec les professionnels du secteur de l'hôtellerie restauration qui siègent au sein de la 17^e CPC (commission professionnelle consultative). Cette partie recense les activités confiées aux titulaires du BTS MHR.

1.1.2 La deuxième partie intitulée **Référentiel de certification (RC)** est scindée en deux sous-parties A et B. Ce choix est dicté par la volonté de distinguer ce qui relève de la certification de ce qui a trait à la formation.

Le RC Partie A permet de faire le lien entre les attentes des professionnels (exprimées dans le RAP) et les compétences et savoirs associés. On se situe ici au niveau du diplôme dans son ensemble : quelles compétences doit posséder le titulaire d'un BTS MHR en fonction de l'option choisie (A, B ou C) ? Pour information, les savoirs mobilisés sont listés dans la mise en œuvre de ces compétences.

Le RC Partie B définit les savoirs, les notions et les attendus de la formation. On obtient ici un niveau de granularité qui permet de faire émerger les disciplines d'enseignement, de répartir les savoirs sur les deux années.

1.1.3 La troisième partie (annexe II) définit les unités constitutives du diplôme, les conditions de dispenses d'unité pour les titulaires d'un autre diplôme de l'enseignement supérieur, le règlement d'examen et les épreuves.

1.1.4 La quatrième partie (annexes III et IV) présente les grilles horaires, précise le contenu du stage et des activités professionnelles encadrées ainsi que la correspondance des épreuves entre les BTS HR et RH et le nouveau BTS MHR.

1.2 Relations entre les parties A et B du référentiel de certification.

Le référentiel de certification - partie A –« *Compétences et savoirs associés* » et le référentiel de certification - partie B – « *Savoirs et limites de connaissances* » sont déclinés par pôles d'activités et par compétences.

Le RC partie A met en relation les tâches décrites dans le référentiel des activités professionnelles (RAP) et les compétences. Sont précisés les indicateurs de performance qui attestent de l'acquisition de ces compétences ainsi que les savoirs tels qu'ils apparaissent à la lecture des activités professionnelles que doit pouvoir réaliser un titulaire du BTS MHR.

Le RC partie B, quant à lui, met en relation pour chaque pôle d'activités et pour chaque compétence principale, les savoirs définis dans le RC partie A et les notions abordées. Sont précisés les enseignements concernés en fonction de l'année de formation considérée ainsi que les attendus de la formation.

Ainsi, la tâche « 1.1.1.1 – Gérer le matériel, les stocks nécessaires à la production du service » :

- est déclinée pour chacune des trois options dans le RC partie A parce qu'elle ne correspond pas aux mêmes activités dans chacune des trois familles de métiers ;
- est affectée à la compétence « C1.1.1 – Préparer des prestations de services attendues par le client » ;
- donne lieu à des indicateurs de performance et à des savoirs.

Cette tâche 1.1.1.1 s'insère ensuite au niveau du RC partie B dans le cadre d'une déclinaison de savoirs, notions, enseignements concernés, année de formation et attendus. Les savoirs et notions sont ainsi affectés soit en première année commune de formation, soit dans les trois options proposées par le BTS MHR. Les savoirs et notions à acquérir sont ainsi attribués à un enseignement pour lequel les attendus ont été définis.

Il y a une relation étroite entre les deux parties A et B du RC. La partie B traduit de façon opérationnelle les contenus de formation qui seront mis en œuvre par les enseignants. Les deux parties du référentiel sont à appréhender parallèlement. La seule lecture de la partie B du RC ne permet pas d'avoir une perception complète des attendus du référentiel.

Alors que la partie A du RC donne lieu à trois déclinaisons sur les deux années de formation, la partie B du RC distingue de son côté les deux années de formation à partir des pôles d'activités et des compétences, et ce en fonction de chaque option du BTS MHR, ainsi la première année est commune aux trois options du BTS MHR. Elle vise une polyvalence dans les trois spécialités ; la deuxième année est en revanche spécifique à chacune des options du BTS MHR.

1.3 Objectifs généraux de la première année commune aux trois options

La première année de la formation permet aux étudiants d'acquérir un **socle de compétences** solide (enseignement général, sciences en hôtellerie restauration, économie et gestion hôtelière, enseignement professionnel d'hôtellerie restauration) nécessaire pour intégrer le management opérationnel d'une unité de production de services en hôtellerie restauration.

Quelle que soit l'option choisie en fin de première année, l'étudiant doit être en mesure d'appréhender les contraintes et de maîtriser les fondamentaux des trois champs professionnels de l'hôtellerie restauration : la restauration, la cuisine, l'hébergement ; la spécialisation se construisant alors en deuxième année de formation sur ce socle

À cet égard, on veillera à respecter l'esprit de ce référentiel. Le choix de la polyvalence en première année de formation ne constitue en rien une option laissée à l'appréciation de l'étudiant ou de l'établissement. Si les concepteurs du BTS MHR avaient opté pour ce choix, il n'y aurait pas un BTS à trois options...mais trois BTS !

La première année de formation commune correspond donc à un choix de la profession et des concepteurs du BTS MHR pour lesquels :

- tout détenteur du BTS MHR doit être en mesure de maîtriser les fondamentaux des trois spécialités ;
- l'architecture du BTS MHR doit offrir la possibilité au détenteur d'une spécialité désireux d'obtenir une deuxième (voire une troisième) spécialité de n'avoir à valider que la deuxième année du pôle 1 spécifique à la nouvelle spécialité.

PARTIE II – LES ENSEIGNEMENTS DU RÉFÉRENTIEL DU BTS MHR

2.1 – Les enseignements d'économie et gestion

Ils sont scindés en deux regroupements horaires (EPEH et MEHMS) et prennent appui sur l'enseignement d'Économie et Gestion Hôtelière (EGH) de la série STHR. On veillera pour plus de cohérence, et dans toute la mesure du possible, à confier l'intégralité de chacun de ces enseignements à un même enseignant.

a. L'enseignement d'Entrepreneuriat et Pilotage de l'Entreprise Hôtelière (EPEH)

Il vise l'acquisition de compétences dans le domaine de la gestion et du pilotage de l'entreprise hôtelière. Cet enseignement mobilise les savoirs et capacités acquis en fin de cycle STHR notamment en économie et gestion hôtelière.

b. L'enseignement de management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS)

Il permet l'acquisition des compétences de base dans les domaines du management et de la mercatique. Cet enseignement mobilise les savoirs et capacités acquis en fin de cycle STHR notamment en économie et gestion hôtelière.

2.2 – Les enseignements d'hôtellerie restauration

a. L'enseignement de Sciences en hôtellerie restauration (SHR)

Cet enseignement doit permettre, en première année, d'apporter des connaissances générales scientifiques communes aux trois options, notamment en matière de réglementation, d'hygiène et de sécurité au travail. En deuxième année, il est réservé aux étudiants de l'option B en vue de l'acquisition des connaissances nécessaires à la conception et à la réalisation de productions culinaires notamment dans les aspects scientifiques. L'enseignement SHR sera prioritairement assuré par les professeurs de biotechnologie option B (BSE), éventuellement option A (BGB). Il mobilisera les savoirs acquis dans le cycle terminal de la série STHR.

b. L'enseignement d'Ingénierie en hôtellerie restauration (IHR)

Cet enseignement permet de donner un cadre réglementaire aux installations utilisées en production de service, aux règles d'hygiène et de sécurité au travail. En première année, il peut servir d'appui à un projet de reprise ou de création d'une unité en hôtellerie restauration. Cet enseignement est assuré par un professeur d'hôtellerie restauration ayant investi la discipline.

c. L'enseignement de Sciences et technologies culinaires (STC)

Cet enseignement prend appui sur les savoirs acquis et les connaissances du cycle terminal de la série STHR. Il contribue à la création d'un socle de compétences commun aux trois options de deuxième année. Il a vocation à être pris en charge par les professeurs d'hôtellerie restauration, spécialité STC.

d. L'enseignement de Sciences et technologies des services en restauration (STSR)

Cet enseignement prend appui sur les savoirs acquis et les connaissances du cycle terminal de la série STHR. Il contribue à la création d'un socle de compétences commun aux trois options de deuxième année. Il a vocation à être pris en charge par les professeurs d'hôtellerie restauration, spécialité STS.

e. L'enseignement de Sciences et technologies des services en hébergement (STSH)

Cet enseignement prend appui sur les savoirs acquis et les connaissances du cycle terminal de la série STHR. Il contribue comme les enseignements de STC et de STS R à la création d'un socle de compétences commun aux trois options de deuxième année. Il a vocation à être pris en charge par les professeurs d'hôtellerie restauration, spécialité STS.

PARTIE III – INDICATIONS PÉDAGOGIQUES ET RECOMMANDATIONS

Les indications pédagogiques et recommandations contenues dans ce guide ont pour objectif d'aider les enseignants à concevoir et à mettre en œuvre les enseignements du BTS Management en hôtellerie restauration, en leur apportant un accompagnement didactique et pédagogique. Il revient à chaque professeur, dans le cadre d'une progression pédagogique conçue en équipe, de s'approprier le référentiel, d'organiser le travail des étudiants et de choisir les méthodes qui lui semblent les plus adaptées en fonction des acquis initiaux, des objectifs à atteindre et des progrès des étudiants.

Dans cette partie du guide d'accompagnement, toutes les notions mobilisées dans le cadre du référentiel ne sont pas reprises. Seules celles qui nécessitent quelques précisions ou illustrations sont abordées.

Le référentiel de certification partie B est le cœur des contenus des enseignements dispensés au cours des deux années de formation. Les compétences et les notions qui figurent dans cette partie du référentiel ont été regroupées au sein des cinq pôles d'activités. Ces derniers n'ont pas vocation à être traités successivement. Il revient à chaque équipe pédagogique de s'approprier les contenus de ces blocs et de développer sa propre ingénierie de formation.

A – Enseignements d'économie et gestion hôtelière

Les enseignements d'économie et gestion hôtelière ont été intégrés afin de tenir compte de la réalité professionnelle du secteur. Certains développements trouveront naturellement leur déclinaison au sein des travaux réalisés en STS et/ou STC. À titre d'exemple : la relation client au quotidien dans une unité d'hôtellerie-restauration nécessite de mobiliser des connaissances de mercatique des services telles que le parcours client, la participation du client ... mais également des notions de droit de la consommation, du numérique ou liées au management d'équipe ...

Les enseignements d'économie et gestion hôtelière reposent sur deux enseignements distincts : EPEH et MEHMS. Ils ne se limitent pas aux seuls aspects mercatique et gestion. Dans la continuité de la démarche adoptée dans la filière STHR, ces enseignements mobilisent les champs disciplinaires de l'économie, du droit et du management.

Les progressions pédagogiques sont à concevoir en amont et de manière concertée notamment pour les pôles d'activités 2 et 3 pour lesquels les concepts, les méthodes et les techniques étudiés en EPEH et MEHMS sont à mettre en œuvre en complémentarité dans les enseignements de STS et de STC.

La mise en œuvre des enseignements d'EPEH et de MEHMS doit éviter une approche purement conceptuelle. Elle repose en effet sur :

- l'intégration des outils informatiques et numériques, à la fois dans leurs dimensions pédagogique et professionnelle ;
- une veille permanente des étudiants en situation de recherche d'information et d'actualisation de leurs connaissances professionnelles (veille commerciale, juridique, économique ...) ;
- des mises en situation des étudiants dans des contextes puisés dans le secteur de l'hôtellerie-restauration.

3.1 Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière (EPEH)

Première année de BTS MHR	
Pôle 3	Indications et commentaires
S3.2.1 Le recrutement	Le recrutement est subdivisé en deux parties : - en EPEH en 1ère année, on étudie les relations contractuelles. À partir d'exemples concrets, l'objectif est d'arbitrer entre différents modes de recrutement ; - en MEHMS en 2ème année, on aborde le processus de recrutement et de développement professionnel. Les méthodes et techniques étudiées sont mises en œuvre dans le cadre des enseignements de STS Restauration, STC, STS Hébergement.
S3.2.2 – Environnement économique et juridique du travail	Il s'agit de mettre l'étudiant en situation de prendre des décisions en mobilisant ses connaissances et sa compréhension du cadre économique et juridique du travail.
Pôle 4	Indications et commentaires
S4.1.1 – Processus managérial	L'objectif n'est pas d'élaborer une procédure budgétaire mais de mettre l'étudiant en situation de proposer des solutions pour atteindre les objectifs managériaux définis. Il convient de : - mobiliser les capacités développées en STHR sur le système d'information, les dimensions de la performance et les relations avec les parties prenantes ; - recourir à des applicatifs de gestion budgétaire pour collecter des informations nécessaires au contrôle interne. On se limitera à montrer comment des applicatifs de type PMS ou PGI peuvent être utilisés en vue de fournir une information exploitable par le manager, sans chercher la maîtrise de toutes les fonctionnalités de ces outils.
S4.2.1 – Analyse de l'activité du service- cycle d'exploitation	L'objectif de l'analyse de l'activité du service comprendra systématiquement deux volets, inséparables et complémentaires : - la connaissance des composantes et des processus du cycle d'exploitation ; - le contrôle de l'activité de l'unité, à partir des informations issues de ces processus.
S4.2.2 – Mesure et analyse de la performance de l'entreprise	Dans le prolongement de STHR les différentes dimensions de la performance seront étudiées : - la performance d'exploitation - performance financière - performance globale Il s'agit de souligner la contribution d'une unité à la performance dans des contextes variés d'établissements du secteur de l'hôtellerie-restauration.

Deuxième année de BTS MHR	
Pôle 5	Indications et commentaires
S5.1.1 – Définir l'offre de service proposée	Il s'agit, ici, de faire émerger l'esprit d'entreprendre, l'initiative, la créativité et l'engagement chez les étudiants. Dans ce cadre, on exclura une approche purement méthodologique ou statistique. La démarche entrepreneuriale sera appréhendée à travers l'observation de situations réelles et concrètes, de témoignages de créateurs, d'entrepreneurs, d'intrapreneurs, de développeurs, d'accompagnateurs de projets...
S5.1.2 – Définir les besoins matériels, techniques, humains, commerciaux et financiers	L'évaluation d'un fonds de commerce ne saurait être abordée du seul point de vue juridique et financier. Il convient de montrer aux étudiants la nécessité de mobiliser leurs connaissances des technologies, des matériels et des normes du secteur de l'hôtellerie restauration ou de s'entourer de l'expertise de professionnels. Afin d'éviter une approche trop théorique de l'évaluation du fonds de commerce, on s'appuiera sur des contextes professionnels réels (acte authentique, intervention d'un notaire, d'un spécialiste de l'évaluation du fonds de commerce...)
S5.2.1 – Choisir un mode de gestion et une forme juridique	Afin d'analyser les aspects matrimoniaux, fiscaux, patrimoniaux de l'entrepreneuriat, il on s'appuiera sur des situations professionnelles concrètes, illustrées par des documents juridiques réels (contrat de location-gérance, franchise, mandat, délégation de service public, concession...). On s'attachera à assurer une veille relative à l'évolution de la réglementation sociale et fiscale.
S5.2.2 – Opportunités et risques du projet	On cherche, ici, à identifier les opportunités et les risques spécifiques de l'entrepreneuriat dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, notamment ceux liés aux situations des entreprises en difficulté. Il conviendra d'aborder le thème de l'entreprise en difficulté, dans toute la mesure du possible, à travers des situations réelles et des témoignages (audience tribunal de commerce, administrateur judiciaire, repreneur...)
S5.2.3 – Déterminer un montage financier du projet	À travers le montage financier d'un projet entrepreneurial, il s'agit, ici, de faire le lien entre : - la capacité d'autofinancement prévisionnelle et le financement du projet ; - le besoin en fonds de roulement et l'excédent de trésorerie prévisionnelle. Des simulations sur le temps, le taux et la valeur pourront utilement faire comprendre la relativité de la rentabilité prévisionnelle du projet. Dans ce cadre on cherchera à mobiliser des logiciels ou des applications dédiées de gestion prévisionnelle.

3.2 Conduite du projet entrepreneurial

3.2.1. Objectif de l'horaire dédié

Cet horaire est spécifiquement dédié à l'accompagnement des étudiants qui doivent conduire un projet entrepreneurial et le soutenir lors de l'épreuve E32. Les contenus scientifiques et techniques sont étudiés par ailleurs (STC, STSR, STSH ou IHR mais également en EPEH ou en MEHMS et en SHR). L'horaire dédié à la conduite de projet doit être utilisé pour accompagner les étudiants dans la détermination, le montage et la conduite de leur projet sur le plan méthodologique ainsi que dans le suivi du projet tout au long de l'année.

3.2.2. Projet d'entrepreneuriat ou de développement de l'entreprise hôtelière

a. Conduire un projet de reprise, de création ou de développement d'une entreprise d'hôtellerie restauration revient à s'engager dans un processus qui doit faire émerger une opportunité d'affaires qu'il s'agira de rendre estimable et réalisable.

b. Une fois le projet défini, l'étudiant ou le groupe (3 ou 4 étudiants) doivent :

- décrire le cadre général du projet ;
- décrire techniquement le contexte professionnel choisi comme cadre du projet ;
- synthétiser l'analyse du contexte économique, commercial, financier et juridique du projet ;
- effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de gestion (comptable, financière, marketing ou de management y compris des ressources humaines) appliqués au projet ;
- dégager une problématique entrepreneuriale ou technique et à y apporter une solution concrète et réaliste ;
- formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.

L'organisation de cet horaire dédié doit être souple afin de permettre, dès le début d'année, la mise en situation des étudiants en position de formaliser un projet. Il s'agit d'encadrer les équipes par groupe de 3 ou 4 étudiants tout au long de l'année et de proposer des méthodes de conduite de projet et des outils (y compris numériques).

Cet horaire est attribué en deuxième année de formation. Il est assuré par un professeur qui enseigne soit l'EPEH soit le MEHMS.

Le thème du projet est obligatoirement en étroite relation avec l'hôtellerie restauration et si possible, avec l'option du ou des candidats.

La finalité du projet n'est pas nécessairement d'aboutir à une mise en place réelle même si celle-ci n'est pas exclue mais de sensibiliser les étudiants à la démarche entrepreneuriale dans un secteur propice à la création, la reprise ou la transmission d'entreprise.

Dans ce cadre, les équipes sont invitées à mobiliser les acteurs institutionnels et/ou territoriaux d'accompagnement entrepreneurial (Exemples : Réseau Pépite, Chambres de Commerce et d'Industrie, Formations universitaires en entrepreneuriat et en accompagnement entrepreneurial, Sociétés d'Expertise Comptable, Fondations, CERPEP, concours et challenges, incubateurs...) et bien entendu les professionnels du secteur.

3.3 Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS)

Première année de BTS MHR	
Pôle 2	Indications et commentaires
S2.1.1 - Mercatique des services	L'objectif est de présenter les évolutions spécifiques des particularités de la mercatique des services (éléments du système de servuction, participation client, offres de services, caractéristiques des services, complémentarité des services). On se limitera à illustrer les évolutions de la mercatique des services dans le domaine de l'hôtellerie restauration.
S2.1.2 - Marketing stratégique	L'objectif est de montrer la diversité des stratégies en prenant appui sur des contextes professionnels d'entreprises variés (selon leur taille, type d'activité, le type de clientèle, chaînes internationales ou indépendants...) Il n'est pas exclu, ici, de puiser dans d'autres secteurs professionnels des stratégies transposables en hôtellerie-restauration.
S2.1.3 - Politique d'offre de services	En complément du « Pôle d'activités 1 », il conviendra ici : - de donner les clés pour manager les attributs mercatiques fondamentaux de l'offre de services (marque, logo, dessin...), en s'appuyant sur des exemples empruntés dans le secteur ; - de montrer les spécificités d'évaluation et de mesure de la qualité des services ; - d'aborder les aspects juridiques de la marque. Sur un plan juridique, on se limitera aux principes généraux de la protection de la marque.
S2.2.1 - Valorisation de l'offre	L'objectif est de mettre l'étudiant en situation de prendre des décisions tactiques de prix en cohérence avec la stratégie dans des contextes professionnels concrets et variés. Les méthodes et techniques étudiées seront mises en œuvre dans le cadre des enseignements de STS et de STC.
S2.2.2 - Commercialisation de l'offre	À travers des contextes professionnels variés, l'objectif est de mettre le futur manager en capacité d'identifier les marges de manœuvre pour participer à la commercialisation de l'offre et de prendre en compte le cadre juridique lié au droit de la consommation. Les méthodes et techniques étudiées seront à mettre en œuvre dans le cadre des enseignements de STS et de STC.
Pôle 3	Indications et commentaires
S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe	Ce thème ne doit pas donner lieu à une approche purement théorique. L'objectif est de montrer, à partir de mises en situation contextualisées, que le manager de l'unité de l'hôtellerie-restauration doit en permanence s'adapter aux aspects humains, stratégiques et au cadre réglementaire. Les méthodes et techniques étudiées seront à mettre en œuvre dans le cadre des enseignements de STS et de STC.

Deuxième année de BTS MHR	
Pôle 2	Indications et commentaires
S2.2.3 – Communication de l'offre	À travers des contextes professionnels variés, l'objectif est de mettre le futur manager en capacité d'identifier les marges de manœuvre pour participer à la communication de l'offre. Sur un plan juridique, on se limitera à montrer les impacts du droit du numérique sur les pratiques managériales de communication dans les unités d'hôtellerie-restauration
S2.2.4 – Management du support physique	Il conviendra de s'appuyer sur des contextes qui mettent en avant la digitalisation accrue de la relation client. On se limitera à montrer les liens entre les supports physiques et le management de la qualité de service. Les méthodes et techniques étudiées seront à mettre en œuvre dans le cadre des enseignements de STS et de STC.
S2.3.1 - Animation du point de vente	L'objectif est de mobiliser différents outils et techniques pour drainer des flux de clientèle et profiter de retombées économiques. Il s'agira de montrer l'intérêt d'une étude de zone de chalandise pour l'implantation et l'exploitation d'une unité d'hôtellerie-restauration. Les méthodes et techniques étudiées seront à mettre en œuvre dans le cadre des enseignements de STS et de STC.
S2.3.2 – Management de la relation client	La démarche qualité étudiée en première année dans le pôle d'Activité 1 sera remobilisée pour étudier le management de la relation client. Les méthodes et techniques étudiées seront mises en œuvre dans le cadre des enseignements de STS et de STC
S2.3.3 – Parcours client en hôtellerie restauration	Dans le cadre de l'enseignement MEHMS, il s'agira d'élargir la notion de parcours client aux interactions hors ligne et en ligne, pour compléter l'approche étudiée dans le processus de service du « Pôle d'activités 1 » en première année. Il n'est pas exclu de puiser dans d'autres secteurs professionnels des analyses de parcours clients transposables en hôtellerie-restauration. Les méthodes et techniques étudiées seront à mettre en œuvre dans le cadre des enseignements de STS et de STC.
Pôle 3	Indications et commentaires
S3.1.2 – Mobilisation des ressources humaines	À partir de mises en situation professionnelles contextualisées, l'objectif est d'étudier les différents leviers que le manager peut utiliser pour mobiliser le personnel de son équipe. Les méthodes et techniques étudiées seront mises en œuvre dans le cadre des enseignements de STS et de STC.

B – Enseignements d'hôtellerie restauration

Les enseignements d'hôtellerie restauration en BTS MHR sont constitués des Sciences et Technologies Culinaires (STC), des Sciences et Technologies des Services en Restaurant (STSR) et des Sciences et Technologies des Services en Hébergement (STSH) ainsi que de l'Ingénierie en Hôtellerie Restauration. Eu égard à la nature des objets étudiés et au cadre spécifique de ces études (l'hôtellerie restauration), les Sciences en Hôtellerie Restauration (SHR) sont nécessaires et regroupées sous l'expression « enseignements des Sciences d'hôtellerie restauration ».

3.4- Enseignement des Sciences de l'hôtellerie et de la restauration (SHR)

3.4.1. – Enseignants concernés

L'enseignement SHR sera prioritairement assuré par les professeurs de biotechnologie option B (BSE), éventuellement option A (BGB). Il mobilisera les savoirs acquis dans le cycle terminal STHR. Deux heures hebdomadaires seront attribuées à cet enseignement scientifique, en première année pour les trois options, en deuxième année pour l'option B.

3.4.2. – Objectifs généraux

a. L'enseignement scientifique en première année de BTS MHR vise à apporter des connaissances générales scientifiques communes aux trois options, notamment en matière de réglementation, d'hygiène et de sécurité au travail.

Pour faire acquérir les notions de sciences, une approche contextualisée en lien avec les différents secteurs professionnels (Restauration, cuisine, hébergement) sera privilégiée. La réglementation en vigueur, les faits d'actualité ou les tendances en matière d'hygiène, nutrition ... seront autant d'entrées possibles pour aborder ces notions.

b. En seconde année, seuls les étudiants de l'option B bénéficieront de l'enseignement scientifique. Il permet de comprendre et de mettre en œuvre les différents aspects scientifiques mobilisés lors de la conception et la réalisation de productions culinaires.

Au cours de la formation, une approche en synergie de l'enseignement SHR et des enseignements technologiques de service et de cuisine facilitera la contextualisation et ainsi un meilleur ancrage professionnel des notions scientifiques étudiées.

L'étudiant sera sensibilisé à la mise en place d'une veille informationnelle au cours de ces deux années de formation afin qu'il sache identifier et actualiser les informations nécessaires dans le cadre de sa pratique professionnelle (réglementation, normes, procédures...)

Cet enseignement permettra de former le futur professionnel à l'étude, à l'analyse de son contexte de travail et à la conduite d'une réflexion critique. Conformément à la réglementation en vigueur, il devra être en mesure de proposer des actions correctives ou préventives dans divers domaines (sécurité au travail, hygiène, alimentation...).

Les deux années de formation en SHR permettront de susciter la curiosité scientifique de l'étudiant, qu'il pourra mobiliser tout au long de sa carrière professionnelle.

3.4.3. – Première année de formation commune aux trois options

Première année de BTS MHR	
Pôle 1	Limites, indications et commentaires
S1.1.1. Concepts et services (15 %)	<i>Se limiter à l'étude de l'évolution des consommations et des pratiques alimentaires de ces dernières années.</i> Mettre en relation des pratiques alimentaires avec des préoccupations d'ordre sanitaire, éthique ou environnemental. Proposer l'analyse d'études statistiques pour caractériser l'évolution des consommations.
S.1.1.2. Réglementation (15 %)	<i>Se limiter à la présentation des dangers biologiques, physiques et chimiques et aux méthodes de prévention associées.</i> Identifier les risques spécifiques à chaque secteur au travers d'exemples concrets vus en STS et STC. À partir de supports documentaires issus du milieu professionnel, identifier les composantes d'un Plan de Maîtrise de Sanitaire (PMS) et caractériser chacune de ses composantes.
S.1.1.3. Le personnel (5 %)	<i>Se limiter aux conditions de travail et à la santé du personnel</i> Étudier les aménagements à partir d'un cas de porteur sain, par exemple. Insister sur l'intérêt du port réglementaire de la tenue professionnelle, l'importance des visites médicales et le respect des règles d'hygiène.
S.1.1.4. Support physique (15 %)	<u>Ambiances climatique, acoustique et lumineuse des locaux</u> <i>L'objectif final de l'analyse est de justifier le maintien en bon état des installations.</i> À partir de divers contextes, repérer les installations et aménagements d'ambiance permettant l'amélioration le confort, le bien-être et la sécurité dans l'exercice professionnel. <u>Entretien des locaux</u> - Connaître les propriétés et modes d'action des détergents et des désinfectants ; - Concevoir des plans de nettoyage et des protocoles mis en œuvre par le personnel ; - Établir les critères de contrôles et d'autocontrôles de l'efficacité des opérations ; - Justifier le choix des produits et de matériels utilisés en prenant en compte les contraintes techniques, pratiques, économiques, et environnementales. Étudier les procédures mises en place dans différents secteurs professionnels et les appliquer à différents supports et matériels. <u>Lutte contre les nuisibles</u> <i>Se limiter à la présentation de la nature des nuisibles et de leur mode de vie afin de comprendre leur dangerosité et les mesures à mettre en place.</i> Mobiliser des situations professionnelles relatives aux différents secteurs.

Pôle 1 (suite)	Limites, indications et commentaires
S.1.1.5. Produits et boissons (25 %)	<u>Transformations microbiologiques des aliments</u> <i>Se limiter à la présentation du principe général de la fermentation sans détailler les réactions biochimiques.</i> Illustrer le procédé de fabrication d'aliments ou de boissons fermentés par quelques exemples. L'impact du processus de fermentation sur la qualité du produit fini sera montré par des exemples concrets. Les illustrations seront choisies à partir de produits utilisés ou étudiés en STS et STC. <u>Caractéristiques nutritionnelles des aliments</u> <i>Reprendre de manière synthétique des connaissances acquises en STHR</i> Appliquer ces connaissances à l'étude des aliments proposés dans des menus. <u>Caractéristiques nutritionnelles des boissons</u> <i>Indiquer les effets sur la santé d'une surconsommation de sucres ajoutés et d'alcool.</i> Réaliser une étude comparative nutritionnelle de diverses boissons (softs, cocktails avec et sans alcool, boissons alcoolisées distillées et fermentées...) et confronter les résultats aux recommandations nutritionnelles. Estimer les quantités d'alcool contenues dans les différentes boissons (degré d'alcool et dose bistrot) Comparer la toxicité aigüe et chronique par alcoolisation, en déduire des mesures préventives (consommation responsable, rappel de la législation).
Pôle 3	Limites, indications et commentaires
S3.2.2. Environnement économique et juridique du travail (20 %)	<u>Ergonomie, gestes et postures et santé du personnel</u> <i>Après une étude sommaire de l'ensemble des pathologies professionnelles, étudier plus particulièrement une pathologie fréquemment rencontrée.</i> <i>Rechercher les facteurs ayant une incidence sur l'apparition de pathologies de l'appareil locomoteur à court et long terme. Identifier les conséquences pour le salarié (stress, rythmes biologiques perturbés...)</i> Dans le cadre de l'exercice professionnel, identifier les pathologies pouvant survenir à court et à long terme. Mettre en relation les différents secteurs professionnels avec les gestes répétitifs, les mauvaises postures et les ports de charges. Pathologies à étudier : lombalgie, cervicalgie, troubles veineux, fracture, tendinite, TMS, rupture des ligaments, coupures. (Étude particulière des brûlures). Vérifier la connaissance des principales mesures à prendre en cas d'accidents. <u>Démarches d'analyse de risques et actions préventives & Organisme de prévention et de contrôle</u> <i>Associer un poste occupé à ses contraintes spécifiques liées à la fonction occupée (ex : horaires décalés, travail posté, travail à la chaîne...). Identifier les conséquences pour le salarié (stress, rythmes biologiques perturbés...)</i> Exploiter des études statistiques du secteur professionnel pour caractériser les accidents survenus dans des contextes professionnels. Déterminer les conditions optimales de réalisation d'une tâche (gestes et postures) dans un cadre professionnel, pour assurer confort et sécurité. Proposer des actions de prévention ou de correction.

Pôle 4	Limites, indications et commentaires
S4.1.1. Le processus managérial (5 %)	Aborder le traitement des eaux usées, des graisses, la gestion des déchets, le recyclage et la réduction des emballages. Ces notions peuvent être intégrées à d'autres parties du programme. Choisir quelques exemples de secteurs professionnels et de démarches éco citoyennes dans le milieu professionnel.

3.4.4. BTS MHR Deuxième année option B - Management d'unité de production culinaire.

Pôle 1	Limites, indications et commentaires
S1.1.1. Concepts et services (15 %)	Repérer les facteurs du comportement alimentaire (faim, soif, appétit, satiété) et présenter leurs origines : physiologique, psychosensorielle et culturelle. À partir d'étude de cas ou d'expériences de stage, recenser la diversité des produits pouvant être utilisés en cuisine (produits bruts, produits alimentaires intermédiaires, produits de 4 ^{ème} et 5 ^{ème} gamme, produits allégés, produits sans gluten...) en lien avec les attentes de la clientèle (régime, recherche gustative, tendance, éthique...). <i>Lien avec STC.</i> Identifier, à l'aide d'exemples, les impacts culturels et psychosensoriels sur les prises alimentaires et la santé d'un individu.
S.1.1.2. Réglementation (10 %)	Se limiter à la recherche de l'origine de la contamination et à la mise en place d'actions correctives À partir de résultats d'analyses microbiologiques, analyser et interpréter les résultats. Rechercher des mesures correctives. Établir le lien avec STC ou des expériences de stage.
S.1.15. Produits et boissons (30 %)	<u>Propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires</u> Se limitera à l'étude de phénomènes suivants : - Caramélisation - Coagulation - Émulsion - Réaction de Maillard - Foisonnement - Gélification À partir des préparations réalisées en STC, retrouver les principales transformations physico-chimiques mises en œuvre et étudier leur impact sur l'aliment. <u>Additifs alimentaires et auxiliaires de technologie</u> Distinguer additifs alimentaires et auxiliaires technologiques. On se limitera à la connaissance des caractéristiques de chaque catégorie d'auxiliaires ou d'additifs. Rechercher, à partir de produits couramment utilisés, les rôles technologiques de leurs constituants et leurs incidences potentielles sur la santé humaine. Rechercher comment limiter l'introduction de ces substances dans l'alimentation humaine et les mesures réglementaires mises en place (principe de la liste positive) <u>Toxicité des aliments et évaluation de la toxicité</u> Définir les notions de toxicité intrinsèque et extrinsèque et DL50 / DSE / DJA Relever les risques de contaminations dans le milieu professionnel en s'appuyant sur des situations en STC ou expériences de stage. Connaitre l'impact des additifs et auxiliaires technologiques sur l'aliment et la santé du consommateur. Aborder les notions de toxicité aiguë et toxicité chronique.

Pôle 1 (suite)	Limites, indications et commentaires
S.1.15. Produits et boissons (30 %) - suite	Proposer des solutions techniques pour limiter la contamination des aliments au cours des activités professionnelles <u>Étiquetage et conditionnement alimentaire</u> Utiliser des étiquettes issues de produits utilisés en STC. Prendre appui sur des faits d'actualité, étude de cas, analyse de documents, articles de presse...
S 1.2.1. Standards de qualité et production de services (45 %)	Après avoir caractérisé les qualités d'une denrée alimentaire (organoleptique, microbiologique et nutritionnelle), développer les différents outils d'analyse de chacune des qualités. À partir de l'analyse des différents niveaux de qualité d'un produit (analyses sensorielle, microbiologique, nutritionnelle) apprécier son niveau de qualité générale. <u>Analyse de la qualité organoleptique : l'analyse sensorielle</u> <i>Analyser et justifier le choix d'un test en fonction de l'objectif visé (hédonique, descriptif ou discriminatif).</i> <u>Analyse de la qualité sanitaire : les contrôles microbiologiques</u> - Faire le lien entre la physiologie microbienne et les mesures d'hygiène réglementaires permettant d'assurer la qualité sanitaire d'un produit. - Justifier les bonnes pratiques d'hygiène pour prévenir ou limiter les risques sanitaires. <u>Analyse de la qualité nutritionnelle</u> <i>Limiter l'analyse nutritionnelle et ses adaptations potentielles à un individu (ou population) bien portant(e). Indiquer la conduite à tenir par un responsable de restauration en cas de TIAC Seuls quelques aménagements spécifiques en lien avec un cadre professionnel pourront être étudiés : allergies, intolérances alimentaires, textures modifiées...</i> Réaliser l'analyse quantitative et qualitative d'un menu et la comparer aux besoins d'un individu ou d'une population. Dans le respect des recommandations nutritionnelles en vigueur et en utilisant des outils professionnels, réaliser des plans alimentaires et menus pour un public en collectivité. Il serait intéressant de contextualiser l'étude pour un public visé (enfants, adultes, personnes âgées...) dans une situation professionnelle précise (écoles, restauration d'entreprise, maison de retraite, EHPAD ...) Faire la relation entre le choix de produits (ou le choix de techniques de production culinaire) et une (ou plusieurs) attente(s) spécifique(s) d'une population. Dans le cadre d'une intolérance ou allergie, étudier les divers dispositifs pouvant être mis en place (ex : Plan d'accueil individualisé) <i>Les autres cas pathologiques nécessitant l'intervention d'un professionnel de l'alimentation ne doivent pas être à l'étude (ex : enrichissements, régimes digestifs, maladies métaboliques...)</i>

3.5- Enseignement d'ingénierie en hôtellerie restauration (IHR)

3.5.1- Objectifs généraux

a. En première année de BTS MHR, l'enseignement d'ingénierie vise à apporter les connaissances générales, organisationnelles et conceptuelles communes aux trois options. Les thèmes abordés sont : la réglementation, l'organisation et l'aménagement des locaux, les contraintes d'implantation d'une unité d'hôtellerie restauration ainsi que les démarches écoresponsables volontaires et réglementaires spécifiques au secteur de l'hôtellerie restauration.

Ces notions sont à traiter à travers des applications simples (réelles ou virtuelles) permettant la bonne compréhension de la démarche d'ingénierie ainsi que sa globalité. Il importe de favoriser une approche contextualisée en lien avec les différents secteurs professionnels (restauration, cuisine et hébergement). Il convient de s'appuyer sur les notions de SHR, d'EPEH et de MEHMS comme les études de marché, de faisabilité, les notions de marketing, d'offre, de budget...).

b. En seconde année, les étudiants de chaque option étudient dans le cadre de l'enseignement de spécialité (STC, STSR, STSH) les éléments approfondis d'ingénierie en hôtellerie restauration notamment dans le cadre de la conduite de leur projet entrepreneurial. Les thèmes abordés sont :

- Estimation des besoins et choix en termes de matériels, équipements et locaux.
- Analyse des besoins, implantation et agencement des locaux.
- Réglementations et procédures en termes d'hygiène et sécurité mais également en matière d'entretien et de maintenance.

Au cours des deux années de formation, une **approche en synergie des enseignements technologiques** (STC et STS, mais également SHR, EPEH et MEHMS) **doit être mise en place à travers les progressions pédagogiques conçues de manière concertée.**

3.5.2. – Première année de formation commune aux trois options

Première année de BTS MHR	
Pôle 1	Indications et commentaires
S1.1.2 - Règlementation	On privilégiera une découverte de la réglementation dans les 3 domaines professionnels (cuisine, restaurant, hébergement) de façon à faire comprendre les différentes démarches obligatoires. On favorisera les études de cas concrets pour illustrer les obligations réglementaires identifiées dans les textes et lois. Se limiter à une approche locale de la réglementation en urbanisme, utile à la formalisation du projet entrepreneurial en 2 ^{ème} année
S1.1.4 - Support physique	À partir de l'étude d'une programmation simple (hôtel-restaurant, fast-food...) il s'agit de donner une vision globale d'un montage d'un projet d'ingénierie à travers : - l'enchaînement des différentes étapes d'une mission d'ingénierie ; - l'estimation des différents besoins ; - l'analyse du fonctionnement et des organisations ; - la représentation graphique, schématique des locaux.
S4.1.1.4 – Démarche RSE	Quelques situations professionnelles serviront de support à la mise en œuvre d'une démarche d'analyse de la collecte et de l'analyse de données. Il s'agit de développer l'esprit critique de l'étudiant en permettant la formulation de choix éclairés.

3.6 Enseignement de Sciences et Technologies culinaires (STC)

3.6.1. – Objectifs généraux :

a. L'enseignement de STC en première année de BTS MHR doit contribuer à apporter un socle de compétences, communes et indispensables aux trois options à partir d'une approche contextualisée.

Au-delà de l'étude des techniques culinaires simples et accessibles, on doit développer une ingénierie de formation valorisant l'utilisation du numérique, la collaboration avec les SHR, IHR, les STS, l'EPEH, MEHMS.

Afin de privilégier l'aspect management d'équipe, lors des manifestations professionnelles (soirées ou d'événements ...) une collaboration entre classes de niveau différent (classes de STHR, classe de MAN ou première et deuxième année de BTS par exemple) doit être mise en œuvre.

b. En seconde année, seuls les étudiants de l'option B bénéficient d'un enseignement spécialisé en STC pour lequel la formation porte sur les aspects suivants : cuisine collective, traiteur, dessert de restaurant, restaurant haut de gamme ...

Durant sa formation, l'étudiant est sensibilisé à la mise en place d'une veille technique, technologique, esthétique et informationnelle. L'objectif est d'être en mesure d'identifier et d'actualiser ses connaissances tout au long de ses expériences et pratiques professionnelles (techniques de cuisine, de pâtisserie, nouvelles tendances, marqueurs régionaux et internationaux, plats marqueurs ...). Cette veille est archivée sous forme numérique.

3.6.2 Enseignement de STC de première année de formation commune aux trois options.

Première année de BTS MHR	
Pôle 1	Indications et commentaires
S1.1.1 - Concepts et services	On identifiera les nouvelles tendances dans la perspective d'une veille informationnelle. L'utilisation d'une classification des unités de production culinaire permettra de montrer la richesse et la grande diversité de ces structures. Il conviendra d'effectuer le lien avec les enseignements de STSR et STSH.
S1.1.3 - Personnel	Il s'agit d'articuler fonctions/tâches/missions et postes dans le but de déterminer les besoins d'une équipe au sein d'une unité de production culinaire (Les fiches de poste de production traiteur, pâtisserie et collectivité seront traitées en 2ème année). À partir d'exemples concrets (illustrés par un organigramme), de concepts de production, on s'attachera à mettre en adéquation les postes (qualification professionnelle) et les contraintes d'une entreprise (volumes, délais, coûts). Il conviendra de faire le lien avec l'enseignement de MEHMS.
S1.1.4 - Support physique	À partir de situations concrètes, on invitera à la conception et à l'élaboration de supports de vente spécifiques à l'unité de production culinaire : création de dessins, de photos de plats à publier sur les différents vecteurs de communication. Il conviendra ici de faire le lien avec l'enseignement de MEHMS et STSR.

Pôle 1 (suite)	Indications et commentaires
S1.1.5 – Produits et boissons	Il ne s'agit pas de viser l'exhaustivité dans la connaissance mais de définir une logique d'appropriation des utilisations possibles dans une optique de création de valeur. L'objectif est de mettre en relation les connaissances autour du produit et les contraintes professionnelles pour effectuer des choix. À partir de l'analyse organoleptique, de fiches produites riches d'éléments pertinents (grammage, coût, qualité, origine...), de listes de marqueurs régionaux, internationaux, on effectuera des choix pour construire une offre adaptée à un concept de production : en restauration rapide, à thème ou restauration traditionnelle.
S1.1.6 - Économat et gestion des approvisionnements	L'objectif principal est la définition des besoins (qualitatifs et quantitatifs) liés à une commande et l'approvisionnement qui en découle. Des prestations thématiques (restauration rapide, restauration de chaîne, traditionnelle...) serviront de support à l'évaluation de ces besoins.
S1.1.7 - Coûts directs dans l'unité	L'incidence du choix d'un produit sur le coût (coût matière, coût matière alloué, coût du personnel...) et sur la structure des coûts (ratios). Il conviendra de faire le lien avec l'enseignement de MEHMS
S1.1.8 - Production de services	Dans la poursuite de la formation de STC en série STHR, l'objectif est d'acquérir une connaissance approfondie des techniques simples en cuisine et en pâtisserie, d'en mesurer toutes les contraintes (organisation du poste, du temps et gestion d'équipe) tout en garantissant la qualité du produit fini.
S1.2.1 - Standards de qualité et production de services	L'analyse comparative de la qualité conçue et de la qualité perçue sera menée à travers toutes les productions réalisées de façon à ce que la mise au point du produit débouche sur la définition d'un standard.
S1.2.2 - Processus de service	Il s'agit de mettre en place des situations où l'offre se précise selon les choix du client (distribution en salle, au buffet, cuisine spectacle...). La digitalisation sera appréhendée à travers des actions simples de passation de commandes en direct entre un client et la production en cuisine.
S1.3.1 - Communication interne	On s'attachera à favoriser des mises en situation professionnelle permettant de faciliter la communication entre les personnes et services (explications commerciales des mets commercialisés par exemple) tout en adoptant une posture managériale.
S1.3.2 - Utilisation du système d'information	L'objectif est de pouvoir identifier les différentes informations circulant dans le système d'information, au sein d'une structure, pour en comprendre leurs utilités (Par exemple : feuille de fonction, bon de commande, feuille de consigne, planning de production... en version digitale ou papier).
Pôle 2	Indications et commentaires
S2.2.1 - Valorisation de l'offre	L'utilisation des outils appréhendés en MEHMS (au restaurant d'application par exemple) permettra, ici, d'aboutir à la fixation des prix d'une carte et à la mise en œuvre de celle-ci.

Pôle 2	Indications et commentaires
S2.2.2 - Commercialisation de l'offre	Les concepts appréhendés en MEHMS (en entreprise, au restaurant d'application ou lors de projet virtuel) seront déclinés en correspondance avec la politique commerciale. L'étude des coûts générés par la production culinaire pourra servir de point de départ.
Pôle 3	Indications et commentaires
S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe	À partir des notions établies en MEHMS, on identifiera la charge de travail pour une production donnée et les besoins en personnel. L'efficacité des actions menées sur le terrain (pour une prestation donnée) permettra d'évaluer la qualité du management opérationnel.
S3.2.2 – Environnement économique et juridique du travail	À partir de situations concrètes, on identifiera les risques professionnels et on favorisera leur prévention en entreprise. Une formation « Sauveteur, Secouriste du Travail » (SST) est de nature à répondre aux contraintes réglementaires de l'entreprise.
Pôle 4	Indications et commentaires
S4.1.1.4 – Démarche RSE	À partir d'expériences en entreprise et des notions abordées en SHR et en IHR, on identifiera les leviers de la démarche RSE afin d'être en mesure de les mettre en application dans sa propre entité.

3.6.3. – BTS MHR, deuxième année option B - Management d'Unité de production culinaire

Deuxième année de BTS MHR – Option B – Management d'unité de production culinaire	
Pôle 1	Indications et commentaires
S1.1.1- Concepts et services	L'utilisation de la presse spécialisée, de blogs ou d'autres sources d'informations devra permettre de mettre en place une veille documentaire destinée à identifier, à comprendre, et éventuellement, à mettre en œuvre les tendances actuelles en restauration.
S1.1.2- Réglementation	Les concepts exposés seront mis en application durant des activités pratiques (en stage comme en travaux pratiques). On s'attachera à utiliser des solutions digitales dans le cadre de la mise en œuvre de la réglementation en vigueur (en formation en entreprise comme au sein des établissements d'enseignement).
S1.1.3- Personnel	Il s'agit, ici, de privilégier une approche pratique mettant l'étudiant en situation de management opérationnel : constitution d'une brigade dans un objectif précis, distribution des rôles, répartition des tâches et recherche (évaluation) de l'efficacité individuelle et collective. Cette notion sera développée tout au long de l'année de formation.

Pôle 1 (suite)	Indications et commentaires
S1.1.4- Support physique	À partir de situations professionnelles (travaux pratiques), il s'agira d'obtenir la maîtrise de l'utilisation des matériels, d'en assurer la maintenance et l'utilisation en fonction des concepts de restauration (quantité à servir, production à l'unité ou en série...). On s'attachera à montrer qu'un support de vente constitue un outil de gestion de la production culinaire (par exemple, à partir d'une production en restaurant pédagogique). D'une manière générale, il s'agira de démontrer comment la digitalisation de la production culinaire (interfaces des appareils en cuisine par exemple) contribue au confort de travail, à une meilleure gestion des préparations et cuissons tout en améliorant la qualité des prestations servies aux clients.
S1.1.5– Produits et boissons	L'étude des produits et boissons, à partir de mises en situations professionnelles, permettra d'aborder les différents concepts de restauration pour en comprendre et en suivre l'évolution. Ceci inclut les produits non consommables (notion de coûts, développement durable, biodégradabilité...).
S1.1.6- Économat et gestion des approvisionnements	Il s'agit de mettre en place des actions de gestion des stocks en fonction des contraintes de l'activité (rotations des stocks, gestion des inventaires...) puis de formaliser la documentation spécifique.
S1.1.7- Coûts directs dans l'unité	À partir des coûts directs identifiés en première année et de l'outil numérique, on déterminera des mesures d'optimisation de ces coûts qui seront, ensuite, mise en place. Les particularités de la gestion opérationnelle en restauration de chaîne, de collectivité et de haut de gamme devront être étudiées.
S1.1.8-Production de services culinaires	La maîtrise technique permet, ici, de mettre en œuvre une production adaptée à des contraintes (segment de restauration, problématique d'hygiène par exemple...) en cuisine comme en pâtisserie. La justification des choix de l'étudiant déterminera la cohérence de ses actions ou de ses préconisations. L'archivage des données collectées durant la formation permettra à l'étudiant de formaliser un cahier de techniques et de recettes compilant les idées et recettes en cuisine comme en pâtisserie.
S1.1.9- Création et innovation	La formalisation de la démarche créative servira de point de départ à des activités de production appréciées dans une phase de recherche et développement validée par des tests organoleptiques.
S1.2.1 Standards de qualité et production de services	La préparation d'un concours de cuisine ou la mise au point d'une carte par exemple constitueront une opportunité pour l'étudiant de définir des standards de production (techniques les plus appropriées, mesure des pertes générées, évaluation de la qualité souhaitée). L'objectif est de pouvoir rectifier si nécessaire une prestation avant sa commercialisation.

Pôle 2	Indications et commentaires
S2.2.3- Communication de l'offre	En lien avec l'enseignement de MEHMS, on veillera à développer des outils de communication de l'offre.
S2.2.4– Management du support physique	On proposera des outils de promotion adaptés à chaque concept de restauration à partir d'offres variées (brasserie, restaurant gastronomique, vente à emporter ...).
S2.3.1-Animation du point de vente	On mettra en œuvre des techniques d'animation du point de vente incluant la production culinaire dans le cadre du restaurateur d'application (stand de production, cuisine ouverte sur le restaurant ...).
S2.3.2– Management de la relation client	Les notions abordées en MEHMS seront mises en application à partir de la cuisine par une organisation conjointe salle/cuisine. Il s'agit de répondre à la question : comment le cuisinier peut contribuer à développer la relation client ? (Visite en salle, mise en place d'une relation virtuelle à travers un blog ou autre ...).
S2.3.3– Parcours client en hôtellerie restauration	Il s'agira de faire prendre conscience à l'étudiant que le parcours client ne débute pas à l'entrée du restaurant et que le cuisinier joue un rôle moteur dans ce parcours aussi bien en amont (communication sur les menus, sur les mets et sur le concept ...) qu'en aval (retour client, fidélisation ...).
Pôle 3	Indications et commentaires
S3.1.1– Management opérationnel de l'équipe	On abordera le management opérationnel à travers, notamment, l'usage de logiciels professionnels permettant l'élaboration de plannings et d'outils de prévision et d'organisation du personnel.
Pôle 5	Indications et commentaires
S5.1.2– Déterminer les besoins matériels, techniques, humains commerciaux et financiers	À travers un projet, on mettra en œuvre les règles d'organisation et d'implantation des locaux à l'aide de dessins techniques simplifiés (à l'échelle) ou même l'utilisation de logiciels gratuits. Au fur et à mesure de l'année, l'approfondissement de la méthode devra permettre de sélectionner des matériels et de les implanter en accord avec la réglementation.

3.7 Enseignement de Sciences et Technologies des services en restauration (STSR)

3.7.1. – Objectifs généraux :

a. L'enseignement de STSR en première année de BTS MHR doit contribuer à apporter un socle de compétences, communes et indispensables aux trois options à partir d'une approche contextualisée.

Au-delà de l'étude des techniques de restauration simples et accessibles, il faut développer une ingénierie de formation valorisant l'utilisation du numérique, la collaboration avec les enseignements de SHR, IHR, les STC les STSH, l'EPEH, MEHMS.

b. En seconde année, seuls les étudiants de l'option A bénéficieront d'un enseignement spécialisé en STSR pour lequel on ouvre la formation aux aspects suivants : bar, sommellerie, tous concepts de restauration...

Durant sa formation, l'étudiant est sensibilisé à la mise en place d'une veille technique, esthétique, et informationnelle. L'objectif est d'être en mesure d'identifier et d'actualiser ses connaissances tout au long de ses expériences et pratiques professionnelles (techniques de service, de bar, de sommellerie, nouvelles tendances, marqueurs régionaux et internationaux, plats marqueurs ...). Cette veille est archivée sous forme numérique.

3.7.2 - Enseignement de STSR de première année de formation commune aux trois options.

Première année de BTS MHR	
Pôle 1	Indications et commentaires
S1.1.1 - Concepts et services	On identifiera les différents marchés de la restauration, les différents concepts et organisations sans chercher l'exhaustivité, ni les nouvelles tendances et concepts émergents qui seront traités en deuxième année. On fera le lien avec les enseignements de STC et STSH afin d'éviter toute redondance.
S1.1.3 - Personnel	Il s'agit de donner des clefs de compréhension afin que l'étudiant se situe rapidement dans l'organisation d'un service et qu'il en connaisse les liaisons hiérarchiques et fonctionnelles. Les postes plus spécifiques à la production de services (barman, sommelier ...) seront étudiés en deuxième année. On s'attachera à axer la réflexion sur l'articulation fonctions, tâches et postes. On identifiera le lien qui existe entre les postes, les fonctions, leur organisation et le concept de restauration.
S1.1.4 - Support physique	On se limitera l'étude aux supports de vente classiques.

Pôle 1 (suite)	Indications et commentaires
S1.1.5 – Produits et boissons	On définira la notion de qualité des produits utilisés en fonction du concept de restauration (qualités organoleptiques, qualité marchande, qualité sanitaire, labels ...) des denrées et des boissons dans le but de les transformer et/ou de les commercialiser. On se limitera, dans chacune des régions viticoles françaises, à identifier des descripteurs de qualité des denrées courantes et produits marqueurs régionaux. On se limitera à identifier les vins et cépages caractéristiques. Pour les boissons de bar, on se limitera à l'étude des boissons servies selon les concepts hormis les cocktails. Dans les familles ABA, ABV, vins, liqueurs, eaux de vies, BRSA, boissons fermentées, boissons chaudes on se limitera à l'étude des descripteurs de qualité des boissons couramment utilisées par le personnel de service en restauration collective, à thème et gastronomique. On se limitera à l'étude des zones de stockages différenciées à disposition du personnel de service selon le concept de restauration. Dans l'approche des produits non consommables, on veillera à aborder les contenants à usages uniques utilisés en restaurant.
S1.1.6 – Économat et gestion des approvisionnements	On se limitera aux outils nécessaires à la maîtrise des flux de biens et services marchands utilisés en restauration. On abordera la cohérence de l'ensemble du dispositif (procédures, besoins, stock, traçabilité ...) selon le concept abordé. On se limitera à la qualité marchande du produit à commander (qualité requise pour pouvoir faire l'objet d'une transaction : conditionnement, traçabilité, réglementation, ...) On donnera les outils permettant le choix des fournisseurs en insistant particulièrement sur les modes et sources d'approvisionnement (circuits courts, plateformes, référencement, outils de « business achat, de sourcing, externalisation, ...). On se limitera aux conditions d'une relation professionnelle et commerciale avec ses fournisseurs actuels ou potentiels au travers de la dimension éthique (objectivité, équité, transparence, réglementation, confidentialité et impartialité ...).
S1.1.7 - Coûts directs dans l'unité	Le coût matières et le coût de production seront calculés à partir d'éléments fournis et provenant de concepts différents (restauration collective, à thème et gastronomique). On procédera à une analyse comparative des structures de couts selon ces concepts.
S1.1.8 – Production de services en restauration	On mettra en œuvre les techniques de base de la production de services en restauration (collective, à thèmes et gastronomique) dans le cadre de séances de travaux pratiques en présence de clients. A l'occasion de ces travaux pratiques ou d'activités professionnelles l'étudiant, organisera, mettra en place, réalisera les opérations de service des mets et des boissons, gèrera la distribution des productions en respectant les procédures établies et en appliquant les règles relatives à l'hygiène, et à la sécurité. Il veillera à respecter une démarche qualité constante dans l'ensemble de ses actions.

Pôle 1 (suite)	Indications et commentaires
S1.2.1 – Standards de qualité et production de services	On se limitera à identifier les principaux standards de qualité en production de services restauration (collective, à thèmes et gastronomique) lors de séances de travaux pratiques. On mettra en œuvre, à cette occasion, les différents outils d'évaluation et de contrôle à disposition du manager : mesurer la qualité, déterminer l'écart entre la qualité attendue, la qualité fournie et la qualité perçue par le client. On s'attachera à identifier les notions de « standards de services » et de « référentiel services » et à présenter les enjeux pour l'entreprise certifiée (qualité des prestations, clients, collaborateurs, partenaires et concurrence ...).
S1.2.2 - Processus de service	On mettra en œuvre les concepts relatifs au « management de la relation client » et aux « postures relationnelles ». On se limitera à l'étude « du parcours client » (restauration collective, à thèmes et gastronomique). Il conviendra d'illustrer le rôle du client dans le processus de service (coproduction...).
S1.3.1 - Communication interne	On s'attachera à mettre en évidence les enjeux de la communication interne et à identifier les leviers à utiliser en situation de management lors de séances de travaux pratiques. : - aspects fonctionnels (informatifs) ; - aspects managériaux (fédérer autour d'un projet, valoriser les compétences, renforcer le sentiment d'appartenance, stimuler l'efficacité et la créativité des salariés, améliorer le climat général...) ; - aspects digitaux (systèmes de prises de commandes, Intranet, travail coopératif, visioconférence...).
S1.3.2 – Utilisation du système d'information	En fonction du concept de restauration et une fois les notions de base installées, on utilisera un système d'information ayant recours à la digitalisation.
Pôle 2	Indications et commentaires
S2.2.1 - Valorisation de l'offre	En lien avec MEHMS on se limitera aux aspects opérationnels à décliner dans l'unité de production de services selon le concept pour valoriser l'offre produite à destination : - des clients (médias imprimés, médias électroniques, affichages ...) ; - du personnel (argumentaires, fiches produits, formation, animation par les techniques ...).
S2.2.2 - Commercialisation de l'offre	On se limitera aux aspects opérationnels à décliner dans l'unité de production de services selon le concept de restauration. La vente-conseil, l'argumentaire commercial, la vente additionnelle, la négociation commerciale, les conditions commerciales ainsi que des dominantes d'un prospect à l'autre (ex. : client individuel, groupe ...) seront abordées dans le cadre de mise en situation.
Pôle 3	Indications et commentaires
S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe	En s'appuyant sur S1.1.3., et en lien avec MEHMS on mettra en œuvre des organisations de travail opérationnelles (répartition des tâches en fonction des besoins et des arbitrages en matière de charge de travail et de délais) dans le cadre des trois concepts de restauration étudiés.

Pôle 3	Indications et commentaires
S3.2.2 – Environnement économique et juridique du travail	À partir de situations concrètes, on identifiera les risques professionnels favorise leur prévention en entreprise. Une formation SST permettra de répondre aux contraintes réglementaires de l'entreprise.
Pôle 4	Indications et commentaires
S4.1.1 - Processus managérial (Démarche RSE)	Au-delà des entreprises soumises à l'obligation de décliner une démarche RSE, on fera ressortir les enjeux, en matière de communication interne et externe, de la mise en place d'une démarche écocitoyenne.

3.7.3 - Enseignement de STSR de deuxième année de formation – BTS Management d'unité de restauration.

Deuxième année de BTS MHR – Option A – Management d'unité de restauration	
Pôle 1	Indications et commentaires
S1.1.1 - Concepts et services	À partir de l'observation et de l'analyse des tendances culinaires, des repères historiques, on s'attachera à la compréhension des mécanismes d'évolution de la restauration et des arts de la table. On visera l'acquisition d'par l'étudiant d'une méthodologie de veille informationnelle destinée à identifier les tendances émergentes ainsi que les influences culturelles pour mieux anticiper et innover. On étudiera les attentes et comportements des clientèles étrangères qui seront intégrés dans l'offre produits ainsi que dans les techniques d'accueil et de vente.
S1.1.2 – Règlementation	On identifiera pour une mise en application : - les éléments et outils permettant de maîtriser les connaissances des dispositions législatives et réglementaires applicables aux différents types et concepts de restauration ; - les indicateurs permettant de suivre les activités dans le respect des points de réglementation et des procédures internes ; - les actions prioritaires, les scénarios de réponse à la non-qualité et à la gestion de crise. On privilégiera les mises en situation professionnelle et/ou la simulation interactive dans le but d'améliorer la capacité des étudiants à identifier, analyser et agir sur les variables clés qui influencent la performance d'une unité de restauration.
S1.1.3 – Personnel	Il s'agira d'organiser la production de services dans un souci d'optimisation des ressources humaines. On abordera les raisons et les conséquences de l'apparition de structures innovantes fondées principalement sur l'organisation en réseaux et sur des rapports de collaboration au sein d'équipes mobilisées autour de projets. On privilégiera la mise en situation professionnelle complétée par des études de cas et des échanges d'expériences professionnelles.

Pôle 1	Indications et commentaires
S1.1.3 – Personnel	Il s'agira d'organiser la production de services dans un souci d'optimisation des ressources humaines. On abordera les raisons et les conséquences de l'apparition de structures innovantes fondées principalement sur l'organisation en réseaux et sur des rapports de collaboration au sein d'équipes mobilisées autour de projets. On privilégiera la mise en situation professionnelle complétée par des études de cas et des échanges d'expériences professionnelles.
S.1.1.4 - Support physique	Concernant les locaux, les matériels, les équipements et les différents flux, on veillera à l'adéquation entre l'organisation et le concept de l'unité de restauration et l'optimisation de ses ressources. On identifiera le lien existant entre l'aménagement, l'organisation du travail et les gains de productivité ainsi que les bénéfices en termes de sécurité, d'hygiène. On recourra à des visites d'unités de production de services proposant des concepts différents utilisant des solutions numériques. On procédera à l'étude de plans de concepts différents (locaux, flux, implantation du matériel ...). Lors des séances de travaux pratiques, il conviendra d'insister sur les points liés à la sécurité (ergonomie du poste de travail, utilisation et maintenance des matériels, formation...).
S1.1.5 – Produits et boissons	Cette partie est orientée sur l'approfondissement de la connaissance des boissons et, plus particulièrement celle des vins et des boissons utilisées au bar (origine, mode d'élaboration, appellations, marques, coût d'achat, qualité organoleptique, caractéristiques...) Les outils étudiés en 1^{ère} STS seront ici mis en œuvre (analyse sensorielle, argumentaire de vente ...) dans le but de valoriser les produits et boissons notamment les marqueurs régionaux et d'en assurer la commercialisation. En ce qui concerne les vins étrangers on se limitera à repérer (et non pas à identifier et reconnaître) les différents cépages. On s'attachera à mettre en place une méthodologie de veille informationnelle destinée à repérer les tendances, les produits émergents pour innover (choix de produits, de prestations, de techniques de valorisation).
S1.1.6 - Économat et gestion des approvisionnements	Il conviendra de s'appuyer sur les connaissances de la classe de 1^{ère} STS en insistant sur la conception et la mise en œuvre des procédures de gestion des flux de marchandises au sein de l'unité (contrôle qualitatif, quantitatif, stockage, traçabilité, invendus, déchets, dates recommandées ...) Les méthodes et les outils de gestion des stocks et des achats seront abordés de manière opérationnelle et seront adaptés aux différents concepts.
S1.1.7 – Coûts directs dans l'unité	On développera et on mettra en œuvre les outils de gestion opérationnelle et les méthodes de management influant sur la maîtrise du coût matière en insistant sur les contrôles, l'analyse des écarts et les méthodes d'optimisation. On détaillera les méthodes et paramètres de calcul du coût matières tout en indiquant les standards de la profession selon les différents concepts.

Pôle 1 (suite)	Indications et commentaires
S1.1.7 – Coûts directs dans l'unité	On développer et on mettra en œuvre les outils de gestion opérationnelle et les méthodes de management influant sur la maîtrise du coût matière en insistant sur les contrôles, l'analyse des écarts et les méthodes d'optimisation. On détaillera les méthodes et paramètres de calcul du coût matières tout en indiquant les standards de la profession selon les différents concepts.
S1.1.8 – Production de services en restauration	Il s'agit, ici, dans le cadre de travaux pratiques face à une clientèle extérieure et en présence de commis, de placer l'étudiant en responsabilité d'organiser, de former, de manager, tout en commercialisant et en réalisant des opérations de service des mets et des boissons. La prise de responsabilité progressive des étudiants doit conditionner l'organisation des travaux pratiques : les étudiants sont placés en position de gérer la distribution des productions (en respectant les procédures établies et en appliquant les règles relatives à l'hygiène, à la sécurité et procède aux opérations de facturations et d'encaissements). On insistera plus particulièrement à respecter une démarche qualité constante pour l'ensemble des actions entreprises dans une diversité des concepts de restauration. La connaissance des boissons et des vins ainsi que la maîtrise des techniques de préparation, de conditionnement et de service des mets et des vins sont fondamentales et confèrent à la formation sa dimension professionnalisante.
S1.1.9 - Création et innovation d'une prestation	Il conviendra de faire la différence entre créativité et innovation. On s'attachera à la compréhension des mécanismes et des ressorts de la créativité. On visera l'acquisition par l'étudiant d'une méthode de veille, d'observation destinée à repérer les tendances émergentes pour mieux anticiper et innover.
S1.2.1 - Qualité et production de services	On s'appuiera sur les notions, les outils et les pratiques installées en 1ère STSR (S1.2.1) pour les approfondir.
Pôle 2	Indications et commentaires
S2.2.3 – Communication de l'offre	On identifiera les supports média et hors médias actuels selon le concept. On veillera à analyser la cohérence de la communication digitale.
S2.2.4 – Management du support physique	Il s'agit ici de mettre en œuvre, selon le concept, la politique commerciale définie à travers le support physique. On insistera sur la cohérence entre le support physique utilisé et la politique commerciale.
S2.3.1 - Animation du point de vente	Il s'agit, ici, de développer des actions concrètes d'animation du point de vente en fonction du concept de restauration.
S2.3.2 – Management de la relation client	Il s'agit de mettre en œuvre des attitudes, des comportements et des techniques de management pro-actifs de gestion de la relation client (résolution au premier contact, veille active de l'expression client en ligne, suivi des remontées client, écoute spontanée du client, mise en place d'indicateurs en relation ou non avec le parcours client, visite mystère, outils de mesure, collecte des données ...).

Pôle 3	Indications et commentaires
S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe	On veillera à élaborer des plannings du personnel en tenant compte de toutes les contraintes (légales, matérielles et budgétaires, variations d'activités, compétences du personnel, recours à des prestataires externes).
S3.2.1 – Recrutement	On insistera sur le rôle du manager de proximité dans la formation, le développement des compétences des équipes. On privilégiera les analyses de situations concrètes et les jeux de rôles développant la capacité d'organisation, de négociation, de gestion des conflits.
Pôle 5	Indications et commentaires
S5.1.2 – Déterminer les besoins matériels, techniques, humains commerciaux et financiers	Les dispositions réglementaires applicables aux unités de restauration seront étudiées sous l'angle opérationnel.

3.8 Enseignement de Sciences et Technologies des services en hébergement (STSH)

3.8.1. – Objectifs généraux :

a. L'enseignement de STS H en première année de BTS MHR doit contribuer à apporter un socle de compétences, communes et indispensables aux trois options à partir d'une approche contextualisée.

Au-delà de l'étude des techniques d'hébergement simples et accessibles, il faut développer une ingénierie de formation valorisant l'utilisation du numérique, la collaboration avec les enseignements de SHR, d'IHR, de STC, de STSR, d'EPEH, de MEHMS.

b. En seconde année, seuls les étudiants de l'option C bénéficieront d'un enseignement spécialisé en STSH pour lequel on ouvre la formation aux différentes structures d'hébergement (Hôtel, hostels, résidences de tourisme, hôtellerie de plein air, hébergements alternatifs, navires de croisière, établissements de santé et d'éducation, résidences services, clubs de vacances ...).

Durant sa formation, l'étudiant est sensibilisé à la mise en place d'une veille technique, technologique, esthétique, et informationnelle. L'objectif est d'être en mesure d'identifier et d'actualiser ses connaissances tout au long de ses expériences et pratiques professionnelles (techniques de service en hébergement, techniques des étages, nouvelles tendances, marqueurs régionaux et internationaux...). Cette veille est archivée sous forme numérique.

3.7.2 - Enseignement de STSR de première année de formation commune aux trois options.

Dans cette partie du guide d'accompagnement, seules les notions du référentiel nécessitant davantage de précision sont explicitées.

Première année de BTS MHR	
Pôle 1	Indications et commentaires
S1.1.1 – Concepts et services	On étudiera les concepts suivants : hôtels, hostels, résidences de tourisme, hôtellerie de plein air et hébergements alternatifs, navires de croisière, établissements de santé et d'éducation, résidences services, clubs de vacances. Cette liste n'est pas limitative.
S1.1.3 - Personnel	On étudiera: - les postes des services accueil, commercial et étages ; - les organigrammes des hôtels et résidences de tourisme ; - les fiches de poste réceptionniste, chef de réception, employé d'étage, gouvernante, commercial interne. On fera le lien avec l'enseignement de MEHMS.
S.1.4- Support physique	On privilégiera une approche pratique permettant la conception et l'élaboration de supports de ventes spécifiques à l'hébergement.
S1.1.5 – Produits et boissons	On évoquera les caractéristiques principales des produits suivants : - les produits petits déjeuners ; - le minibar, les éléments constitutifs de l'accueil (plateau courtoisie...) et le distributeur de boissons ; - les produits d'accueil, les produits d'entretien, la décoration florale, le linge.

Pôle 1 (suite)	Indications et commentaires
S1.1.6 – Économat et gestion des approvisionnements	On se limitera à la gestion des produits d'accueil, des produits d'entretien, du linge. On fera le lien avec les enseignements de MEHMS, de STSR et STC.
S1.1.7– Coûts directs dans l'unité	On se limitera à des calculs simples de coûts à la chambre louée ou à la chambre construite pour les composants suivants : produits d'accueil, produits d'entretien, linge, personnel.
S1.1.8 – Production de services	Il s'agit, ici : - d'identifier les caractéristiques principales des politiques d'accueil spécifiques aux différents concepts d'hébergement ; - d'observer, de rédiger et de mettre en œuvre les procédures suivantes : ◦ <u>Procédures d'accueil</u> : procédures de réservation, arrivée, départ, traitement VIP, délogement avec utilisation du PMS ◦ <u>Procédures des étages</u> : ▪ Procédures de nettoyage et d'entretien : des chambres (à blanc et en recouche) ; des locaux communs. ▪ Autres procédures : « Ne Pas Déranger » ; contrôle et d'inspection ; service de la couverture ; mise en place/rangement du chariot et de l'office ; « objets trouvés », « traitement VIP », « délogement ». On fera le lien avec l'enseignement de SHR.
S1.2.1 - Standards de qualité et production de services	On se limitera à : - l'analyse des grandes lignes des référentiels de labellisation et de certification en prenant appui sur des labellisations ou certifications existantes (par exemples : qualité tourisme, tourisme et handicap, ISO, HOTELcert...) ; - au repérage des étapes et des contenus d'une démarche qualité. À titre d'exemple on traitera, de la qualité en comparant deux contextes d'observation tels qu'un hôtel 5* (indépendant, de petite capacité avec une localisation exclusive) à un hôtel 3* (de chaîne, gros porteur, situé à proximité d'un aéroport). On fera le lien avec l'enseignement de MEHMS.
S1.3.1 - Communication interne	On étudiera les principaux outils, supports et canaux de communication interne, inter et intra services. On veillera à utiliser tous les moyens/outils à disposition pour concevoir des documents tels que note de service, newsletter, cahier de consignes... qui pourront être mis en œuvre dans des situations techniques de briefing, débriefing et conduite de réunion. On fera le lien avec les enseignements de MEHMS, STSR et STC.
Pôle 2	Indications et commentaires
S2.2.1 –Valorisation de l'offre	Il s'agit d'observer, dans un contexte professionnel donné et concret, les variations de tarification d'un établissement à différentes périodes (saisons, événements...), sur une même date avec ses concurrents afin de repérer les : - leviers impactant la politique tarifaire : saisonnalité, concurrence, demande ; - notions de tarifs flexibles et non flexibles ;

	- principales classes tarifaires (Rack, BAR, Forfaits, Corporate, FIT).
Pôle 2 (suite)	Indications et commentaires
S2.2.2 - Commercialisation de l'offre	On définira les techniques de commercialisation suivantes : - surclassement payant (upselling) ; - surclassement offert (upgrading) ; - vente transverse (cross-selling) ; - promotion (nuit offerte, service supplémentaire offert, réduction...). Afin d'évaluer les effets de la commercialisation, on s'appuiera sur des indicateurs d'activité: taux d'occupation (TO), prix moyen chambre (PMC), Indice de fréquentation (IF), durée moyenne de séjour (DMS), REVPAR, REVPAC. Il s'agit en 1^{ère} année d'une approche simple des indicateurs. On étudiera les relations entre les principaux prescripteurs et la structure d'hébergement [OTA, tour-operator ou To, agence de voyage ou AGV, centrale de réservation ou CRO] au niveau des : -rémunérations ; -tarifs ; - documents de réservation.
Pôle 3	Indications et commentaires
S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe	(S3.1.1.4) Dans un contexte donné, il s'agit : -de réaliser des calculs d'effectifs d'après la seule méthode budgétaire ; -d'établir des organigrammes. Il conviendra d'intégrer les dispositions sociales courantes (durées et temps de travail).
S3.2.2 – Environnement économique et juridique du travail	(S3.2.2.4) on se limitera à traiter des risques en situation professionnelle aux étages et en accueil. On privilégiera les mises en situation permettant de déterminer les principaux facteurs de risque (utilisation de produits chimiques, répétitivité des gestes, efforts excessifs, travail en position maintenue...) et leur prévention.
Pôle 4	Indications et commentaires
S4.1.1 Processus managérial	On veillera à sélectionner les outils de communication et contenus des messages à communiquer aux clients.

Deuxième année de BTS MHR : option C – Management d'unité d'hébergement

Pôle 1	Indications et commentaires
S1.1.1 - Concepts et services	On se limitera à étudier les principaux acteurs (groupes/chaînes/marques) nationaux et internationaux, leurs valeurs et leur politique de développement. Il conviendra d'approfondir l'étude des tendances émergentes autant dans les concepts d'hébergement que pour les services proposés (conciergerie privée/conciergerie d'entreprise ...) À travers la visite d'un EHPAD ou l'intervention d'un professionnel du secteur, il s'agira d'étudier la place des prestations hôtelières dans ce type de structure. On veillera à introduire la notion de « PVI » (projet de vie individualisé) / « projet personnalisé »).
S1.1.2 - Réglementation	On se limitera à étudier les principales règles de sécurité, sanitaire en matière de prévention des risques d'incendie et de panique, d'accessibilité des personnes en situation de handicap.
S1.1.3- Personnel	Dans un contexte donné, il s'agit de concevoir et de mettre en place une organisation du personnel pour un service d'accueil et d'étage. On veillera à mettre en œuvre les ressources matérielles, numériques, humaines ... en développant les pistes d'optimisation de la production de services selon le degré de participation du client dans la production de service.
S1.1.4- Support physique	L'étude portera sur les locaux et leurs aménagements : - des espaces d'accueil et de travail (front et back-office) ; - de la zone étage : le « produit chambre », la buanderie, la lingerie, les locaux communs ; - du spa. On s'attachera à l'étude du linge, des uniformes et de leur gestion en tant que composante du support physique. On axera la formation autour du PMS avec interface connectée aux différents services de l'établissement et à l'usage des tablettes dans les étages.
S1.1.5 - Produits et boissons	Il s'agit d'approfondir les connaissances acquises en fin de première année sur les produits spécifiques à l'hébergement en fonction du concept déployé. Les notions de développement durable, de labels écologiques et/ou qualitatifs seront étudiées.
S1.1.8 – Production de services en hébergement	Lors de mises en situations réelles ou simulées, il s'agira de concevoir et mettre en œuvre les procédures suivantes : ◦ Procédures d'accueil : procédures différenciées de réservation, arrivée (dont emergency), départ, suivi du séjour client, « guest relation », gestion des réclamations et litiges, sécurité des clients, des biens et des personnes. ◦ Back-office : facturation, caisse, transmission de consignes, suivi des débiteurs, planification de l'activité, gestion des minibars et « late charges », night-auditing. ◦ Aide au client : réveil, courriers, message, change, vente de prestation interne et externe, organisation du séjour client, information, gestion des bagages et des véhicules clients.

Pôle 1 (suite)	Indications et commentaires
S1.1.8 – Production de services en hébergement (suite)	◦ Procédures des étages : ✓ procédures de nettoyage et d'entretien du SPA ; ✓ traitement et gestion du linge (hôtel/clients/uniformes) ; ✓ traitement et gestion du linge des résidents (établissements de santé) ; ✓ programmation et réalisation des actions d'entretien et de réparation ; ✓ services au client : accueil en chambre, stockage des bagages et effets client ; valises clients : défaire et faire ; soins chaussures ; cardex client ... ✓ ouverture et fermeture ✓ hygiène : HACCP, protocoles de bionettoyage et de traçabilité ; RABC ; hygiène du personnel ; nettoyage des mains/désinfection ; ✓ recyclage et tri des déchets ✓ gestion des minibars ✓ réalisation et entretien de la décoration florale, des décorations éphémères (Noël, événements spéciaux...) L'objectif est de développer la réactivité de l'étudiant confronté à des situations inédites, complexes, en présence de clients différents. On étudiera le principe de l'externalisation (linge, nettoyage des chambres, service voiturier, décoration florale ...) à partir de mises en situation professionnelles.
S1.1.9 – Innovation et création d'une prestation en hébergement	On se limitera à la définition et à l'application de 3 techniques de recherche d'idées (par exemple brainstorming, synectique et matrice de découverte) pour définir les étapes de la démarche créative de la sélection de l'idée à sa commercialisation. On identifiera les contraintes opérationnelles en termes de support physique, de procédures et techniques de travail et d'organisation. On fera le lien avec l'enseignement de MEHMS
S1.2.2 – Processus de service	La mise en œuvre des référentiels adaptée à un ou des contextes donnés (ISO 9000 – HOTELcert – ANAES – Tourisme et Handicap - ...) devra être abordée concrètement en déterminant les décideurs, la multiplicité des interfaces et acteurs impliqués. Une projection dans le temps des mesures, des documents nécessaires et des démarches de mesures adaptées devra être réalisée à partir de cas pratiques.
Pôle 2	Indications et commentaires
S2.2.2 - Commercialisation de l'offre	Au travers de mises en situation complexe, il s'agit de mettre en œuvre les techniques de commercialisation suivantes : upselling, cross-selling, upgrading et promotion. Concernant les relations avec les prescripteurs, on abordera les contenus des contrats dans lesquels figurent les notions de contingents, d'allotements, de volumes de nuitées, de taux de matérialisation, de révision des contrats... Approfondir l'étude et l'analyse des résultats des indicateurs d'activité dans un contexte donné.
S2.3.3 - Parcours client en hôtellerie restauration	On s'attachera à mettre en évidence les différentes étapes du parcours client lors desquelles il est possible d'agir pour améliorer l'expérience client (Moment De Vérité, Effet Wow) par exemple en étudiant le Blueprint. On fera le lien avec l'enseignement de MEHMS.

Pôle 2 (suite)	Indications et commentaires
S3.1.1 - Management opérationnel de l'équipe	Il s'agit de déterminer les besoins en termes de postes et d'employés en réception et dans les étages selon différentes méthodes (chronoanalyse, standards, budgétaire) en faisant appel à différents types de contrats.
S3.1.2 - Mobilisation des ressources humaines	Il s'agit de déterminer et de mettre en œuvre les facteurs de motivation (réussites personnelles, reconnaissance, responsabilisation, confiance, promotion et évolution) en lien avec les facteurs d'environnement ou d'insatisfaction (modalités de gestion de l'entreprise, style de management, rémunérations, relations interpersonnelles, conditions de travail (...)). On fera le lien avec l'enseignement de MEHMS.
Pôle 5	Indications et commentaires
S5.1.2 - Déterminer les besoins matériels, techniques, humains, commerciaux et financiers	Il s'agit d'être en mesure de synthétiser les connaissances acquises et de participer à un projet de création reprise et/ou de rénovation.

PARTIE IV – AUTRES RECOMMANDATIONS

4.1 –Le stage

4.1.1 – Quand le programmer ?

Le stage de 16 semaines dont 12 semaines consécutives s'effectue en fin de première année. Il a vocation à confronter l'étudiant à la réalité professionnelle du secteur d'activité qu'il envisage de choisir en deuxième année. Une période de 16 semaines à l'étranger peut être particulièrement pertinente lorsque l'étudiant envisage d'améliorer son niveau de langue vivante.

La souplesse laissée à l'établissement de formation peut, à titre d'exemple, lui permettre de prévoir une première période de 12 semaines en première année et une deuxième période de 4 semaines en cuisine de collectivité lors de la deuxième année de formation (pour l'option B - management d'unité de production culinaire).

La nécessité d'une période suffisamment longue d'immersion en entreprise (16 semaines ou 12 semaines minimum en fin de première année et 4 semaines en deuxième année) s'explique par l'importance de cette première expérience professionnelle dans la construction du projet professionnel de l'étudiant. Durant son stage l'étudiant a la possibilité d'observer une organisation professionnelle en mouvement et d'y participer activement ce que ne permet pas un stage dont la durée serait trop courte.

4.1.2 - Le rôle du stage de fin de première année de formation

L'expérience acquise lors du stage, les connaissances en ingénierie et en sciences, l'acquisition du socle de compétences commun aux trois options doivent permettre à l'étudiant d'envisager dans les meilleures conditions, en fin de première année, le choix d'une des trois options proposées.

Le lieu de stage est logiquement en lien avec l'option pressentie en deuxième année. Toutefois, dans le cas contraire, le stage demeure porteur pour l'étudiant d'une expérience riche qui ne saurait lui être préjudiciable.

Ainsi, bien que dans la plupart des situations le stage s'inscrive dans la spécialité retenue en deuxième année, il n'y a cependant aucune obligation à effectuer un stage en lien exclusif avec l'option vers laquelle l'étudiant souhaite d'orienter. En aucun cas, l'étudiant ne sera pénalisé, ni concernant son passage en deuxième année, ni en termes de certification.

La première année du BTS MHR permet à l'étudiant d'acquérir une culture professionnelle large lui permettant d'appréhender l'entreprise hôtelière dans ses différentes dimensions tout en valorisant une première expérience professionnelle.

Il n'est pas attendu lors du stage que l'étudiant soit placé en position de manager. Cependant, si en fin de stage, celui-ci peut participer, sous une forme ou sous une autre, à des opérations de management, l'intégration en entreprise aura alors constitué une mise en œuvre réelle et bénéfique des notions abordées en matière de management opérationnel.

4.2 – Les épreuves

La première session du BTS MHR aura lieu en mai-juin 2020.

La circulaire nationale d'organisation préparatoire à la session 2020 sera publiée en janvier 2019 afin de donner à tous les centres le cadre national de l'organisation des épreuves d'examen et les grilles d'évaluation des différentes épreuves.

=====