



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Management en hôtellerie restauration

Référentiel :

<https://marketing-garcia-darbin.jimdo.com/informations-bts/référentiel/>

<http://www.hotellerie-restauration.ac->

versailles.fr/IMG/pdf/bts_management_hotellerie_restaurant_2018.pdf

Unités générales :

U.1 - Culture générale
et expression

U.21
Langue vivante
étrangère 1^(B)

U.22
Langue vivante
étrangère 2^(B)

Unités professionnelles :

Management, pilotage et entrepreneuriat en
hôtellerie restauration

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
service en
hôtellerie
restauration

U.4

Mercatique des
services en
hôtellerie
restauration

U.5

Conception et
production de
services en
hôtellerie
restauration
(*)

(*) Cette unité est spécifique à l'option du BTS MHR à savoir :
- pour l'option A : management d'unité de restauration.
- pour l'option B : management d'unité de production culinaire.
- pour l'option C : management d'unité d'hébergement.

Evaluer par les professeurs de gestion et de marketing

Epreuves	Unités	Coefficients	Forme	Durée
E1 - Culture générale et expression	U.1	2	Ponctuelle écrite	4 h
E2 - Langues vivantes étrangères				
E21 - Langue vivante étrangère 1 ⁽¹⁾	U.21	2	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral
E22 - Langue vivante étrangère 2 ⁽¹⁾	U.22	2	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral
E3 - Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration				
E31 - Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	U.31	5	Ponctuelle écrite	3 h
E32 - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.32	3	CCF	2 situations
E33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	U.33	3	Ponctuelle écrite	2 h
E4 - Mercatique des services en hôtellerie restauration	U.4	3	Ponctuelle orale	30 min (+ 1 h)
E5 - Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option	U.5	15	Ponctuelle écrite + pratique	2 h écrit + 6 h pratique
Epreuve facultative : EF - Langue vivante 3 ⁽²⁾	UF	1	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)

Coefficients

3

6

U.33 - « Management de la production de services en hôtellerie restauration »
Cette unité a pour objet le **management de la production** de services en hôtellerie restauration.

Elle **s'appuie sur les enseignements professionnels reçus dans le cadre des deux années** du BTS et plus particulièrement dans le cadre du pôle d'activités 3.

Forme **ponctuelle écrite**

L'épreuve écrite d'une durée de **2 heures** s'appuie sur un **cas concret** présentant une situation réelle ayant trait au management de l'entreprise hôtelière.

Elle peut comporter plusieurs parties qui peuvent être indépendantes.

Le sujet est structuré de la façon suivante :

- **présentation du contexte** ;
- énoncé des **travaux demandés ou consignes de travail** ;
- **documentation techniques, articles scientifiques** ...

Pôles d'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (suite)	UNITÉS PROFESSIONNELLES
<p>P3 MANAGEMENT OPERATIONNEL DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HÔTELLERIE RESTAURATION</p>	<p>MANAGEMENT DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION</p> <p>C3.1 – Manager tout ou partie du service C3.1.1 – Animer l'équipe de production de services C3.1.2 – Motiver et fidéliser l'équipe de production de services C3.1.3 – Détecter et valoriser les talents en application de la politique de gestion des carrières</p> <p>C3.2 – Gérer et animer l'équipe C3.2.1 – Recruter du personnel de l'unité C3.2.2 – Intégrer, évaluer et former le personnel de l'unité C3.2.3 – Appliquer dans l'unité la réglementation sociale en vigueur</p>	<p>UNITE 33 Management de la production de services en hôtellerie restauration</p>

En première année

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de l'unité de production de services			
Compétence principale : 3.1 – Manager tout ou partie de la production de services			
S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe			
S3.1.1.1 – Management des équipes	<ul style="list-style-type: none"> - Culture, diversité et interculturalité - Culture d'entreprise - Styles de management, leadership, pouvoir et autorité 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en évidence les enjeux et spécificités du management des équipes en hôtellerie restauration (management interculturel, intergénérationnel, de la diversité ...) - Définir les notions de culture (fondements, composantes, perceptions culturelles) et de culture d'entreprise. Montrer leur impact sur le management d'équipe - Illustrer la diversité des styles de management - Mettre en évidence les phénomènes de pouvoir au sein d'une unité - Distinguer l'autorité hiérarchique du leadership
S3.1.1.2 - Communication interpersonnelle dans l'unité de production de services	<ul style="list-style-type: none"> - Communication interpersonnelle - Processus de communication 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Montrer les enjeux de la communication interpersonnelle pour le management d'équipe - Analyser les interactions entre les membres d'une équipe (messages, canal de communication, signes verbaux, signes non verbaux...)
S3.1.1.3 - Détermination des besoins en effectifs et répartition du travail	<ul style="list-style-type: none"> - Productivité du travail - Flexibilité du travail 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Décrire les différentes formes d'organisation du travail adoptées par les entreprises d'hôtellerie-restauration, à partir de l'apport des théories des organisations (Division du travail, spécialisation du travail, polyvalence...)
S3.1.1.4 - Management opérationnel de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation du travail - Planning 	STS Restauration STC STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser un service en fonction des contraintes - Identifier la diversité des besoins en personnel de l'unité de production de services en fonction du concept de restauration, de fabrication et d'hébergement retenu - Estimer la charge de travail et planifier les tâches de travail pour un service, pour une période - Optimiser le temps de travail et mettre en œuvre une démarche de productivité
Compétence principale : 3.2 – Gérer et animer l'équipe			
S3.2.1 – Recrutement			
S3.2.1.2 - Diversité des relations contractuelles	<ul style="list-style-type: none"> - Contrats de travail - Autres relations contractuelles - Requalification du contrat de travail - Prêt de main d'œuvre 	EPEH	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les spécificités et les caractéristiques des différents contrats de travail (conditions de validité de forme et de fond) - Étudier les formalités juridiques de l'embauche d'un salarié, en fonction du type de contrat retenu (conditions de forme, clauses spécifiques, durée de la période d'essai...) - Contrôler la validité des clauses négociées. - Distinguer le contrat de travail des autres types de contrats de service (travail intérimaire, groupement d'employeurs, sous-traitance, prestations de service...). - Illustrer la requalification des contrats (saliariat déguisé, CDD...) - Expliquer les conséquences juridiques du prêt de main d'œuvre.

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S3.2.2 – Environnement économique et juridique du travail			
S3.2.2.1 - Environnement économique du travail	<ul style="list-style-type: none"> - Marché du travail - Théories du marché du travail - Chômage (volontaire / involontaire) - Taux de salaire réel - Salaire d'efficiencia 	EPEH	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter les déterminants de l'offre et de la demande sur le marché du travail - Expliquer le fonctionnement du marché du travail - Préciser les différentes définitions et mesures du chômage. - Identifier les causes de dysfonctionnement du marché du travail (hétérogénéité du facteur travail, insuffisance et asymétrie d'information, sélection adverse...) - Montrer que le taux de salaire dépend de plusieurs facteurs (état du marché du travail, de négociations salariales et de l'intervention de l'État...)
S3.2.2.2 – Sources du droit du travail	<ul style="list-style-type: none"> - Sources du droit du travail - Droit négocié - Partenaires sociaux - Pouvoir de direction - Travail illégal - Infractions - Harcèlement/discrimination 	EPEH	<ul style="list-style-type: none"> - Distinguer les sources du droit du travail applicables dans l'unité de service - Repérer les évolutions de la réglementation encadrant la relation de travail - Identifier dans la réglementation en vigueur les limites du pouvoir de direction - Identifier les infractions qui engagent la responsabilité pénale de l'employeur (travail clandestin, dissimulé, délit de marchandage, ...) - Préciser le rôle de l'inspection du travail et les modalités d'intervention
S3.2.2.3 – Relation contractuelle de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Contrat de travail, modification, suspension et rupture du contrat de travail - Agissements fautifs du personnel et pouvoir disciplinaire de l'employeur - Responsabilité pénale - Conseil des Prud'hommes 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et faire appliquer les droits et obligations des parties du contrat de travail - Analyser les modalités de suspension, modification, rupture du contrat de travail. - Étudier les conséquences juridiques d'un agissement fautif de la part d'un membre de l'équipe en distinguant les salariés du personnel extérieur. - Identifier les moyens d'exercice du pouvoir disciplinaire de l'employeur - Présenter la procédure prud'homale
S3.2.2.4 – Santé au travail et prévention	<ul style="list-style-type: none"> - Ergonomie, gestes et postures - Santé du personnel 	SHR	<ul style="list-style-type: none"> - Caractériser les différents éléments de l'appareil locomoteur et ses principales pathologies associées - Identifier les facteurs de risques liés à la pratique professionnelle
	<ul style="list-style-type: none"> - Démarches d'analyse de risques et actions préventives 	SHR	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la sécurité au travail des salariés : caractériser les accidents du travail et les maladies professionnelles - Initier aux risques professionnels, gestes et postures - Analyser les risques a posteriori par la méthode de l'arbre des causes - Conduire une démarche d'analyse des risques professionnels a priori et proposer des actions de prévention et de correction.
	<ul style="list-style-type: none"> - Organisme de prévention et de contrôle 		<ul style="list-style-type: none"> - Apprécier les missions des organismes de prévention et de contrôle sur la santé et les conditions de travail du personnel
	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation au diplôme de SST 	STS Restauration STC STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Décliner les aspects opérationnels de la démarche d'analyse de risques et actions de préventions dans la perspective de préparer au diplôme de Sauveteur, Secouriste du Travail.

Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de la production de services

Compétence principale : 3.1 – Manager tout ou partie de l'unité d'hébergement

S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe

S3.1.1.4 – Management opérationnel de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation du travail - Planning opérationnel 	STS hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer un planning, à partir des prévisions d'activité - Intégrer les variations de l'activité de l'unité de production et proposer des moyens d'ajustement
---	--	-----------------	--

136

Référentiel du BTS Management en hôtellerie restauration

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S3.1.2 – Mobilisation des ressources humaines			
S3.1.2.1 – Motivation au travail	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminants de la motivation - Leviers de motivation au travail - Fidélisation - Implication au travail 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les déterminants de la motivation au travail, à partir des fondements théoriques (théories du salaire, théories des contenus motivationnels...) - Proposer des leviers de motivation au travail adaptés à l'entreprise (financiers, non financiers) - Distinguer la fidélisation, la motivation et l'implication au travail - Analyser les enjeux de la motivation et de la fidélisation du personnel
S3.1.2.2 – Climat social et qualité de vie au travail	<ul style="list-style-type: none"> - Veille sociale - Bilan social - Conditions de travail - Modes de résolution des conflits - Représentation des salariés 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Apprécier le climat social de l'unité à partir d'indicateurs pertinents de performance sociale - Montrer le rôle d'un bilan social - Identifier les déterminants des conditions de travail et analyser les enjeux pour la mobilisation des ressources humaines - Repérer les sources de conflits et choisir un mode de résolution de conflit approprié - Connaître les dispositifs de représentation des salariés dans l'entreprise
S3.1.2.3 - Gestion des compétences et carrières	<ul style="list-style-type: none"> - Qualification / Compétence - GPEC, Entretien individuel - Responsabilisation - Enrichissement du travail 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les notions de compétence et de qualification - Définir la GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) et l'évolution de la notion de carrière ; en montrer les enjeux pour l'entreprise - Illustrer les principes et les moyens d'évaluer et d'accompagnement des individus dans leur carrière

S3.1.2.4 – Gestion opérationnel de l'équipe d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Management d'une équipe en restauration - Bien-être au travail 	STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Superviser l'unité d'hébergement - Développer des attitudes de collaboration, de gestion participative du personnel - Valoriser et encourager la prise d'initiative et la créativité du personnel - S'assurer que les différents postes du service fonctionnent en collaboration - Motiver et accompagner l'équipe d'hébergement
---	---	-----------------	--

Compétence principale : 3.2 – Gérer et animer l'équipe d'hébergement

S3.2.1 – Recrutement

S3.2.1.1 – Processus de recrutement	<ul style="list-style-type: none"> - Processus de recrutement - Profil de poste / Profil de candidat - Qualifications du poste de travail, professionnelle - Recrutement interne / externe 	EPEH	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les étapes du processus de recrutement et proposer des outils et méthodes pour mettre en œuvre ce processus (rédaction d'un profil de poste, la conduite d'entretien ...) - Analyser les évolutions des pratiques des entreprises en matière de recrutement (digitalisation, protection des libertés individuelles, éthique, ...) - Arbitrer entre un recrutement interne ou externe pour répondre à un besoin de main d'œuvre en lien avec la politique de gestion des carrières de l'entreprise
-------------------------------------	--	------	--

137

Référentiel du BTS Management en hôtellerie restauration

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
S3.2.1.3 – Développement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Enjeux et cadre réglementaire de la formation professionnelle - Management des connaissances - Évaluation professionnelle 		<ul style="list-style-type: none"> - Donner les enjeux de la formation professionnelle pour l'entreprise - Identifier les acteurs nationaux et les sources de financement de la formation professionnelle - Repérer les dispositifs de formation professionnelle en vigueur et adaptés aux besoins de formation identifiés - Définir le management des connaissances et montrer l'enjeu pour l'entreprise - Connaître la réglementation en matière d'évaluation professionnelle - Identifier les critères et les modalités d'évaluation - Distinguer les objectifs de l'entretien d'évaluation et de l'entretien professionnel
S3.2.1.4 – La mise en œuvre dans l'unité d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion et animation d'une équipe d'hébergement - Gestion des conflits 	STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Encadrer l'équipe pendant la production de services en hébergement - Définir les besoins qualitatifs en personnel et les formaliser - Conduire un entretien de recrutement, d'évaluation - Prévenir les sources de conflit, les situations à risque ou sources de stress au travail - Adapter son style de management à un contexte professionnel - Repérer et analyser les facteurs de motivations - Accueillir le personnel nouvellement recruté et faciliter son intégration - Répondre aux obligations réglementaires en termes de formation

En deuxième année option B

Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de l'unité de production de services

Compétence principale : 3.1 – Manager tout ou partie de la production culinaire

S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe

S3.1.1.4 – Management opérationnel de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation du travail - Planning opérationnel 	STC	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer un planning, à partir des prévisions d'activité - Intégrer les variations de l'activité de l'unité de production et proposer des moyens d'ajustement
---	--	-----	--

S3.1.2 – Mobilisation des ressources humaines

S3.1.2.1 – Motivation au travail	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminants et levier de la motivation au travail - Fidélisation - Implication au travail 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les déterminants de la motivation au travail, à partir des fondements théoriques (théories du salaire, théories des contenus motivationnels...) - Proposer des leviers de motivation au travail adaptés à l'entreprise (financiers, non financiers) - Distinguer la fidélisation, la motivation et l'implication au travail - Analyser les enjeux de la motivation et de la fidélisation du personnel
S3.1.2.2 – Climat social et qualité de vie au travail	<ul style="list-style-type: none"> - Veille sociale - Bilan social - Conditions de travail - Modes de résolution des conflits - Représentation des salariés 		<ul style="list-style-type: none"> - Apprécier le climat social de l'unité à partir d'indicateurs pertinents de performance sociale. - Montrer le rôle d'un bilan social - Identifier les déterminants des conditions de travail et analyser les enjeux pour la mobilisation des ressources humaines. - Repérer les sources de conflits et choisir un mode de résolution de conflit approprié. - Connaître les dispositifs de représentation des salariés dans l'entreprise
S3.1.2.3 - Gestion des compétences et carrières	<ul style="list-style-type: none"> - Qualification/Compétence - GPEC, Entretien individuel - Responsabilisation - Enrichissement du travail - Mobilité professionnelle 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les notions de compétence et de qualification. - Définir la GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) et l'évolution de la notion de carrière ; en montrer les enjeux pour l'entreprise. - Illustrer les principes et les moyens d'évaluer et d'accompagnement des individus dans leur carrière
S3.1.2.4 – Gestion opérationnel de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Management d'une équipe de production culinaire - Bien-être au travail 	STC	<ul style="list-style-type: none"> - Superviser l'unité de production culinaire - Développer des attitudes de collaboration, de gestion participative du personnel - Valoriser et encourager la prise d'initiative et la créativité du personnel - S'assurer de la collaboration des différents postes du service - Motiver et accompagner son personnel

Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
---------	---------	-------------------------	----------

Compétence principale : 3.2 – Gérer et animer l'équipe de production culinaire

S3.2.1 – Recrutement

S3.2.1.1 – Processus	<ul style="list-style-type: none"> - Processus de recrutement - Profil de poste / Profil de candidat - Qualification du poste de travail - Qualification professionnelle - Recrutement interne / externe 	EPEH	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les étapes du processus de recrutement et proposer des outils et méthodes pour mettre en œuvre ce processus (rédaction d'un profil de poste, la conduite d'entretien ...) - Analyser les évolutions des pratiques des entreprises en matière de recrutement (digitalisation, protection des libertés individuelles, éthique, ...) - Arbitrer entre un recrutement interne ou externe pour répondre à un besoin de main d'œuvre en lien avec la politique de gestion des carrières de l'entreprise
S3.2.1.3 – Développement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Enjeux et cadre réglementaire de la formation professionnelle - Management des connaissances - Évaluation professionnelle 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les enjeux de la formation pour l'entreprise. - Identifier les acteurs et les sources de financement de la formation professionnelle sur le plan national - Repérer les dispositifs de formation professionnelle en vigueur et adaptés aux besoins de formation identifiés - Définir le management des connaissances - Connaître la réglementation en matière d'évaluation professionnelle - Identifier les critères et les modalités d'évaluation - Distinguer les objectifs de l'entretien d'évaluation et de l'entretien professionnel
S3.2.1.4 – Mise en œuvre dans l'unité de production culinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion et animation d'une équipe de production culinaire - Gestion des conflits 	STC	<ul style="list-style-type: none"> - Encadrer l'équipe pendant la production culinaire - Définir les besoins qualitatifs en personnel et les formaliser - Conduire un entretien de recrutement, d'évaluation - Prévenir les sources de conflit, les situations à risque ou sources de stress au travail - Accueillir le personnel nouvellement recruté et faciliter son intégration - Répondre aux obligations réglementaires en termes de formation

En deuxième année option A

Pôle d'activité 3 – Management opérationnel de l'unité de restauration

Compétence principale : 3.1 – Manager tout ou partie du service en restauration

S3.1.1 – Management opérationnel de l'équipe

S3.1.1.4 - Management opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation du travail - Planning opérationnel 	STS Restaurant	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer un planning à partir des prévisions d'activité - Intégrer les variations de l'activité de l'unité de production et proposer des moyens d'ajustement
--	--	----------------	---

S3.1.2 – Mobilisation des ressources humaines

S3.1.2.1 – Motivation au travail	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminants de la motivation - Leviers de motivation au travail - Fidélisation - Implication au travail 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les déterminants de la motivation au travail, à partir des fondements théoriques (théories du salaire, théories des contenus motivationnels...) - Proposer des leviers de motivation au travail adaptés à l'entreprise (financiers, non financiers) - Distinguer la fidélisation, la motivation et l'implication au travail - Analyser les enjeux de la motivation et de la fidélisation du personnel
S3.1.2.2 – Climat social et qualité de vie au travail	<ul style="list-style-type: none"> - Veille sociale - Bilan social - Conditions de travail - Modes de résolution des conflits - Représentation des salariés 		<ul style="list-style-type: none"> - Apprécier le climat social de l'unité à partir d'indicateurs pertinents de performance sociale - Montrer le rôle d'un bilan social - Identifier les déterminants des conditions de travail et analyser les enjeux pour la mobilisation des ressources humaines - Repérer les sources de conflits et choisir un mode de résolution de conflit approprié. - Connaître les dispositifs de représentation des salariés dans l'entreprise
S3.1.2.3 - Gestion des compétences et carrières	<ul style="list-style-type: none"> - Qualification/Compétence - GPEC, Entretien individuel - Responsabilisation - Enrichissement du travail - Mobilité professionnelle 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les notions de compétence et de qualification - Définir la GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) et l'évolution de la notion de carrière ; en montrer les enjeux pour l'entreprise - Illustrer les principes et les moyens d'évaluer et d'accompagnement des individus dans leur carrière
S3.1.2.4 – Gestion opérationnel de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Management d'une équipe en restauration - Bien-être au travail 	STS Restaurant	<ul style="list-style-type: none"> - Superviser l'unité de restauration - Développer des attitudes de collaboration, de gestion participative du personnel - Valoriser et encourager la prise d'initiative et la créativité du personnel - S'assurer que les différents postes du service fonctionnent en bonne collaboration - Motiver et accompagner son personnel

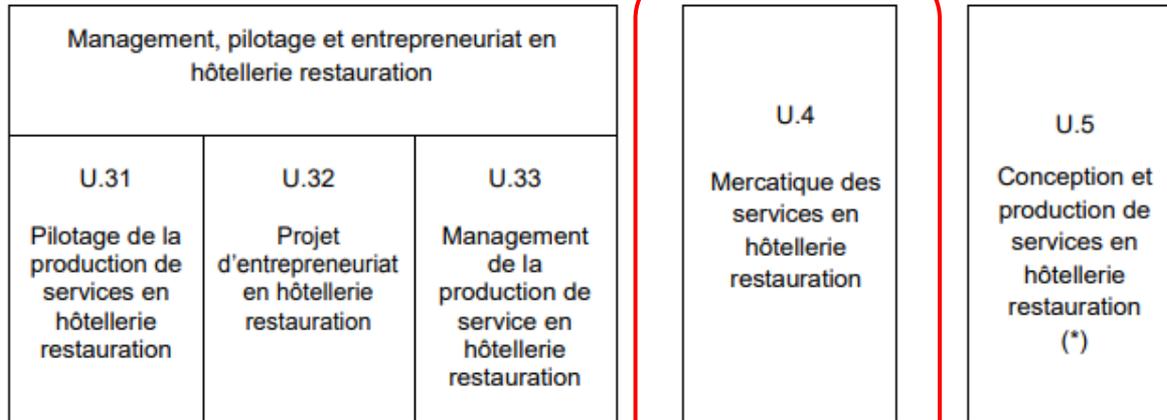
Savoirs	Notions	Enseignements concernés	Attendus
---------	---------	-------------------------	----------

Compétence principale : 3.2 - Gérer et animer l'équipe de restauration

S3.2.1 – Recrutement

S3.2.1.1 – Processus	<ul style="list-style-type: none"> - Processus de recrutement - Profil de poste / Profil de candidat - Qualification du poste de travail - Qualification professionnelle - Recrutement interne ou externe 	MEHMS	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les étapes du processus de recrutement et proposer des outils et méthodes pour mettre en œuvre ce processus (rédaction d'un profil de poste, la conduite d'entretien ...) - Analyser les évolutions des pratiques des entreprises en matière de recrutement (digitalisation, protection des libertés individuelles, éthique, ...) - Arbitrer entre un recrutement interne ou externe pour répondre à un besoin de main d'œuvre en lien avec la politique de gestion des carrières de l'entreprise
S3.2.1.3 – Développement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Enjeux et cadre réglementaire de la formation professionnelle - Management des connaissances - Évaluation professionnelle 		<ul style="list-style-type: none"> - Donner les enjeux de la formation professionnelle pour l'entreprise - Identifier les acteurs et les sources de financement de la formation professionnelle sur le plan national - Repérer les dispositifs de formation professionnelle en vigueur et adaptés aux besoins de formation identifiés - Définir les besoins individuels et collectifs du personnel de l'unité de production de services - Définir le management des connaissances et montrer son enjeu pour l'entreprise. - Connaître la réglementation en matière d'évaluation professionnelle - Identifier les critères et les modalités d'évaluation. - Distinguer les objectifs de l'entretien d'évaluation et de l'entretien professionnel
S3.2.1.4 – Mise en œuvre dans l'unité de restauration	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion et animation d'une équipe de restauration - Gestion des conflits 	STS Restaurant	<ul style="list-style-type: none"> - Encadrer et animer l'équipe dans l'unité de restauration - Définir les besoins qualitatifs en personnel et les formaliser - Organiser et conduire un entretien de recrutement, d'évaluation - Prévenir les sources de conflit, les situations à risque ou sources de stress au travail - Accueillir le personnel nouvellement recruté et faciliter son intégration - Répondre aux obligations réglementaires en termes de formation

Unités professionnelles :



(*) Cette unité est spécifique à l'option du BTS MHR à savoir :

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

U.4 - « Mercatique des services en hôtellerie-restauration »

Cette unité correspond au pôle d'activités 2.

Elle permet d'appréhender, à travers la connaissance des **concepts de la mercatique des services**, les objectifs de la **politique commerciale** de l'entreprise d'hôtellerie restauration et de proposer une **mise en œuvre opérationnelle** notamment à travers la **relation client**.

Ponctuelle orale, durée 30 minutes (une heure de préparation)

L'épreuve s'appuie sur l'analyse d'une **situation concrète en hôtellerie** restauration portant sur la définition de la politique commerciale de l'entreprise ou son déploiement dans l'unité de production de services, sur le développement de la relation client.

Les sujets nationaux, datés, sont élaborés par une commission nationale.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle orale comporte deux phases successives :

- Une première phase de préparation d'une durée d'une heure.

Au cours de cette phase, la commission d'interrogation remet au candidat une situation contextualisée comprenant différents documents et des questions à traiter.

Le candidat étudie la situation et prépare sa prestation sans documentation personnelle.

- Une deuxième phase d'une durée de 30 minutes, composée d'une présentation suivie d'un entretien avec le jury.
- Au cours de cette phase, le candidat dispose de **10 minutes maximum pour présenter ses réponses**. La commission conduit ensuite un **entretien de 20 minutes maximum** en lien avec le sujet traité.

La commission d'évaluation est composée de deux professeurs d'économie et gestion dont au moins un assure l'enseignement de « Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS »).

A l'issue de l'entretien, la commission évalue le candidat en remplissant une grille d'évaluation définie par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Les critères d'évaluation sont :

- précision et rigueur dans **l'utilisation des concepts et des savoirs** ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre dans le contexte proposé par le sujet ;
- - capacité à **adapter la politique commerciale** dans une unité de production de services ;
- - capacité à **évaluer les résultats commerciaux** d'une unité de production de services, à proposer une **politique tarifaire** adaptée au contexte de l'unité de production de services, à maîtriser la **relation commerciale**, à utiliser les **techniques et outils de vente** adaptés au contexte, à mettre en œuvre une démarche de **fidélisation clientèle**
- - capacité à **communiquer oralement**.

Épreuve E4 – Mercatique des services en hôtellerie restauration

Évaluation ponctuelle - Grille d'évaluation

Candidat

Nom et prénom : _____ Signature du candidat avant l'évaluation : _____

Matricule : _____

Rappel des conditions de déroulement : Le candidat dispose d'un sujet national daté et numéroté. Pendant une heure, il prend connaissance du dossier et prépare le travail qui lui est demandé. Dans un second temps d'une durée de 30 minutes, le candidat dispose de 10 minutes maximum pour présenter ses réponses. La commission d'évaluation conduit ensuite un entretien de 20 minutes maximum en lien avec le sujet traité.

Évaluateurs

-Nom du professeur en charge de l'enseignement de management de l'entreprise hôtelière et de mercatique des services (MEHMS) et signature : _____

-Nom du deuxième professeur d'économie et gestion et signature : _____

Préciser le jour d'interrogation : _____

Numéro de sujet : _____

Appréciations

Apprécier, dans les **réponses du candidat à la problématique posée** par le sujet*, la **précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs** ainsi que la **pertinence** de leur mise en œuvre dans le contexte proposé, la capacité à **communiquer oralement**, à travers ses compétences à

Non
maîtrisée

Maîtrise
partielle

Maîtrise
satisfaisante

Bonne
maîtrise

S'approprier un contexte professionnel.

Analyser une situation mercatique en hôtellerie restauration.

Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique*

Communiquer oralement dans un contexte professionnel

* Selon les sujets, il s'agira d'apprécier les propositions d'adaptation de la politique commerciale dans une unité de production de services, d'évaluer les résultats commerciaux d'une unité de production de services, de proposer une politique tarifaire adaptée au contexte de l'unité de production de services, de maîtriser la relation commerciale, d'utiliser les techniques et outils de vente adaptés au contexte, de mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle...

Proposition de note

/20

Appréciation sur la prestation du candidat :

La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat.