

**BTS (Brevet de Technicien Supérieur)**

**Management en Hôtellerie - Restauration**

**Option C - Management d'Unité d'Hébergement**

**Document de liaison  
CEFPPA - Entreprise**

Articulation et répartition des  
charges entre le CEFPPA  
et l'entreprise

**Code RNCP : 37889**

**Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche**

**Date d'échéance de l'enregistrement : 31-08-2028**

**Date de mise à jour du document de liaison : DEC 2023**



# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MANAGEMENT EN HÔTELLERIE – RESTAURATION : MANAGEMENT DES UNITÉS D'HÉBERGEMENT - OPTION C

<b>CEFPPA ADRIEN ZELLER</b>	Adresse postale	4 Rue Eugénie BRAZIER 67400 ILLKIRCH GRAFFENSTADEN
	Téléphone	03 90 40 05 10
	Courriel	pedagogie@cefppa.eu
<b>ALTERNANT</b>	Nom	
	Prénom	
<b>ENTREPRISE</b>	Raison Sociale	
	Adresse postale	
	Téléphone	
	Courriel	
	Chef d'entreprise	
	Maître d'apprentissage	
<b>INFORMATIONS DIVERSES</b>		

## Observations générales

Outil incontournable de la formation professionnelle par la voie de l'apprentissage, le document de liaison **liste, réparti et articule** les tâches et responsable de formation entre l'entreprise et la CEFPPA de façon chronologique selon la notion d'apparition logique en entreprise.

Le présent document est élaboré à partir des tâches rencontrées en entreprises. Ces tâches sont les supports d'apprentissages des compétences et des savoirs technologiques associés mentionnés dans le référentiel. Ce document permet un suivi individualisé et un positionnement de l'alternant (et non évaluation) lors des multiples et divers contacts avec les responsables de la formation en entreprise.

Ce document de liaison s'appuie sur le référentiel du Brevet de technicien supérieur Management en Hôtellerie-restauration (première et deuxième année) en intégrant les compétences et savoirs associés de niveau 3.

## Mise en œuvre

Le document de liaison est présenté aux futurs maîtres d'apprentissage dans le cadre de leur formation, individuellement en entreprise par un formateur de CEFPPA dans le cadre de la liaison CEFPPA – Entreprise. Le document de liaison permet d'organiser la progression des enseignements professionnels.

**Cahier des charges de la formation par apprentissage, le document de liaison permet :**

### 1. Au maître d'apprentissage :

- de choisir et confier à l'apprenti des tâches appropriées en lien avec la formation.
- de mieux connaître le contenu de la formation professionnelle.
- de suivre le degré d'autonomie atteint par l'apprenti et le positionner selon les critères : « non maîtrisé » ou « en cours d'acquisition » ou en « maîtrisé ».

### 2. À l'équipe pédagogique du CFA :

- de préparer la liaison pédagogique en entreprise.
- d'organiser le parcours de formation de l'apprenti (progression) en intégrant son vécu en entreprise
- de créer des outils pédagogiques dans le cadre du suivi de l'évolution de la formation de l'apprenti
  - outils d'accompagnement ou d'individualisation (grilles de négociation des objectifs, fiches navettes CFA/Entreprises, grilles d'évaluation formatives, fiches bilans).

Les fiches navettes CFA/Entreprise constituent une aide pour l'apprenti et permettent à l'enseignant de suivre l'évolution de la formation et d'exploiter le vécu en entreprise.

Les grilles d'évaluation formatives ou fiches bilans permettent de positionner l'apprenti de façon régulière en fonction des objectifs à atteindre. L'apprenti doit être informé de l'avancement de sa formation.

### 3. À l'apprenant :

- d'avoir un aperçu détaillé de sa formation professionnelle.
- de participer activement à sa mise en œuvre.
- de comprendre **la complémentarité des deux pôles de formation (CEFPPA et entreprise).**
- d'évaluer ses progrès.

# Référentiel d'activités professionnelles

Constamment créateur d'emplois depuis des décennies, le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs regroupe des branches qui assurent la satisfaction des besoins des individus hors de leur domicile : nourrir, héberger, divertir et détendre. Les établissements du secteur répondent aux souhaits des individus comme des collectivités et contribuent à faire de la France l'un des premiers acteurs mondiaux du tourisme.

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration rassemble une très grande diversité d'activités, d'entreprises (de l'entreprise individuelle aux grands groupes internationaux, de l'hôtellerie de luxe au café restaurant en passant par les résidences de tourisme, l'hôtellerie de plein air mais également les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes ...) et d'emplois.

Le ou la titulaire d'un Brevet de Technicien Supérieur « Management en hôtellerie et restauration (MHR) » intervient dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs pour produire des services et encadrer les équipes. Selon l'option du BTS, il ou elle réalise des activités dans les domaines de la restauration, de la production culinaire ou de l'hébergement. Il ou elle a vocation à encadrer des équipes plus ou moins importantes selon le type d'entreprise. Après une ou plusieurs expériences professionnelles réussies, il ou elle doit être en mesure de créer ou reprendre une entreprise dans son domaine ou de prendre plus de responsabilités dans son organisation.

## I. Appellation du diplôme

Brevet de technicien supérieur management en hôtellerie et restauration (MHR) avec trois options :

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

## II. Champ d'activités

### 1. Contexte professionnel

En fonction de la structure (statut, taille, organisation) de l'organisation qui l'emploie, le ou la titulaire du BTS Management en hôtellerie restauration réalise des activités relevant de métiers (voir tableau ci-après) de façon autonome sous l'autorité d'un responsable de l'entreprise ou d'un cadre, le plus souvent en équipe dont il ou elle a la charge de l'animation, du contrôle et de l'évaluation.

Il ou elle travaille en étroite collaboration dans le cadre de son équipe mais également avec les autres personnels de l'entreprise. Il ou elle est en relation avec des clients et doit communiquer, notamment en langues vivantes étrangères. Il ou elle exerce ses savoir-faire avec le souci d'une maîtrise constante de la qualité.

## 2. Cadre d'emploi et description des métiers

Le ou la titulaire du BTS Management en hôtellerie-restauration, selon l'organisation de l'entreprise et l'expérience acquise durant son cursus de formation et ses expériences professionnelles peut accéder, selon son option aux métiers suivants :

Options Métiers	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
En début de carrière	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maître d'hôtel (MH)</li> <li>- Premier Maître d'hôtel</li> <li>- Sommelier</li> <li>- Chef barman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demi-chef de partie</li> <li>- Chef de partie</li> <li>- Second de cuisine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistant(e) gouvernant(e)</li> <li>- Gouvernant(e) d'étages</li> <li>- Community manager<sup>1</sup></li> <li>- Chef de brigade réception</li> <li>- Assistant(e) chef de réception</li> </ul>

Après une ou plusieurs expériences professionnelles, le ou la titulaire du BTS Management en hôtellerie restauration pourra se voir proposer des postes de responsabilités tels que :

Options Métiers	Management d'unité de restauration	Management d'unité de production culinaire	Management d'unité d'hébergement
Après quelques années de carrière	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistant de direction de restauration</li> <li>- Chef sommelier</li> <li>- Directeur adjoint</li> <li>- Directeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef de cuisine</li> <li>- Responsable de production</li> <li>- Directeur adjoint</li> <li>- Directeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de l'accueil</li> <li>- Gouvernant(e) général(e)</li> <li>- Revenue ou yield manager<sup>2</sup></li> <li>- Chef de réception</li> <li>- Directeur de l'hébergement</li> <li>- Directeur adjoint</li> <li>- Directeur</li> </ul>

## 3. Cadre professionnel d'exercice et évolutions des métiers

### a) Cadre professionnel d'exercice

Le ou la titulaire d'un BTS Management en hôtellerie restauration peut exercer son activité dans une petite entreprise d'hôtellerie restauration, une unité de production de services d'un grand groupe, un cabinet de conseil en ingénierie ou dans une entreprise de l'industrie agroalimentaire ayant un service de distribution où ses compétences seront valorisées (démonstration de produits, usage des matériels spécifiques ...).

Les métiers du management en hôtellerie et en restauration nécessitent la connaissance de l'environnement économique, juridique et organisationnel spécifique aux entreprises du secteur. Il en est de même des compétences opérationnelles en management d'équipe ou d'unité dans un contexte de servuction.

S'appuyant sur sa maîtrise des techniques de son champ de compétences (techniques de restaurant et de service des boissons, techniques de production culinaires, techniques de l'hébergement), le ou la titulaire d'un BTS Management en hôtellerie restauration est un(e) spécialiste de la relation client dans un contexte de servuction. Il ou elle apporte aux clients expertise et conseil à tout moment de leur parcours dans son domaine de compétence ce qui nécessite une bonne maîtrise de la communication en français et en langues étrangères.

Au-delà de la maîtrise des techniques de management et des techniques de son champ de compétences, le ou la technicien(ne) supérieur(e) doit posséder une culture en hôtellerie et en restauration suffisamment large pour être en mesure de s'adapter aux spécificités de son entreprise. Selon la structure dans laquelle il ou elle travaille, ses activités le ou la conduisent à manager une équipe plus ou moins importante, en relation permanente avec des acteurs internes (hiérarchie ou responsable fonctionnel, autres équipes, autres services) ou externes (fournisseurs, clients, concurrence ...) à l'entreprise.

#### b) Évolution des métiers du management en hôtellerie et en restauration

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration se caractérise par une évolution rapide des comportements, des besoins et des attentes des clients, dans un contexte de digitalisation et de concurrence accrue. Le métier s'exerce donc dans un environnement changeant, en matière de risques, de réglementation, d'outils et d'organisation du travail. Outre la maîtrise technique, la capacité d'adaptation est un facteur important d'employabilité et d'évolution professionnelle.

Dans un marché de plus en plus concurrentiel, la qualité de la relation client constitue le facteur essentiel de différenciation pour l'entreprise d'hôtellerie et de restauration. La connaissance du client, bien en amont de son arrivée dans l'établissement, la compréhension de ses besoins et de ses attentes, la réponse personnalisée à ses préoccupations sont fondamentales pour conquérir, vendre, fidéliser et assurer la pérennité d'une entreprise d'hôtellerie et de restauration. Cela implique des connaissances opérationnelles liées au e-commerce (pricing, e-distribution, e-reputation ...) et des compétences opérationnelles dans l'animation commerciale de l'unité d'hôtellerie et de restauration.

L'augmentation constante du niveau d'information des clients et des exigences en matière de qualité et d'originalité des services offerts impose une technicité croissante du manager opérationnel. Cela passe par des qualités d'adaptabilité, de la pluricom pétence et la volonté d'acquérir de nouvelles façons de travailler.

La connaissance de la clientèle et des activités fondamentales de l'entreprise, doublée d'une forte technicité dans sa pratique professionnelle permet l'accès à de nombreux métiers notamment d'encadrement.

### III. Description des activités professionnelles

#### 1. Les pôles d'activités du BTS MHR

Le technicien ou la technicienne supérieur(e) en management de l'hôtellerie et de la restauration, quel que soit le poste qu'il ou elle occupe, doit disposer d'une solide culture professionnelle indispensable à l'exercice de ses fonctions. Cette culture professionnelle, qu'il ou elle acquiert autant par la formation que par ses expériences professionnelles, lui permet d'exercer ses activités dans le respect de la réglementation en vigueur en prenant en compte l'environnement économique et juridique et le contexte organisationnel et managérial au sein duquel il ou elle travaille.

Les activités peuvent s'ordonner autour de cinq pôles d'activités correspondant à des regroupements cohérents d'activités professionnelles que le titulaire du BTS Management en hôtellerie et restauration doit être capable d'assumer. Il est possible de distinguer :

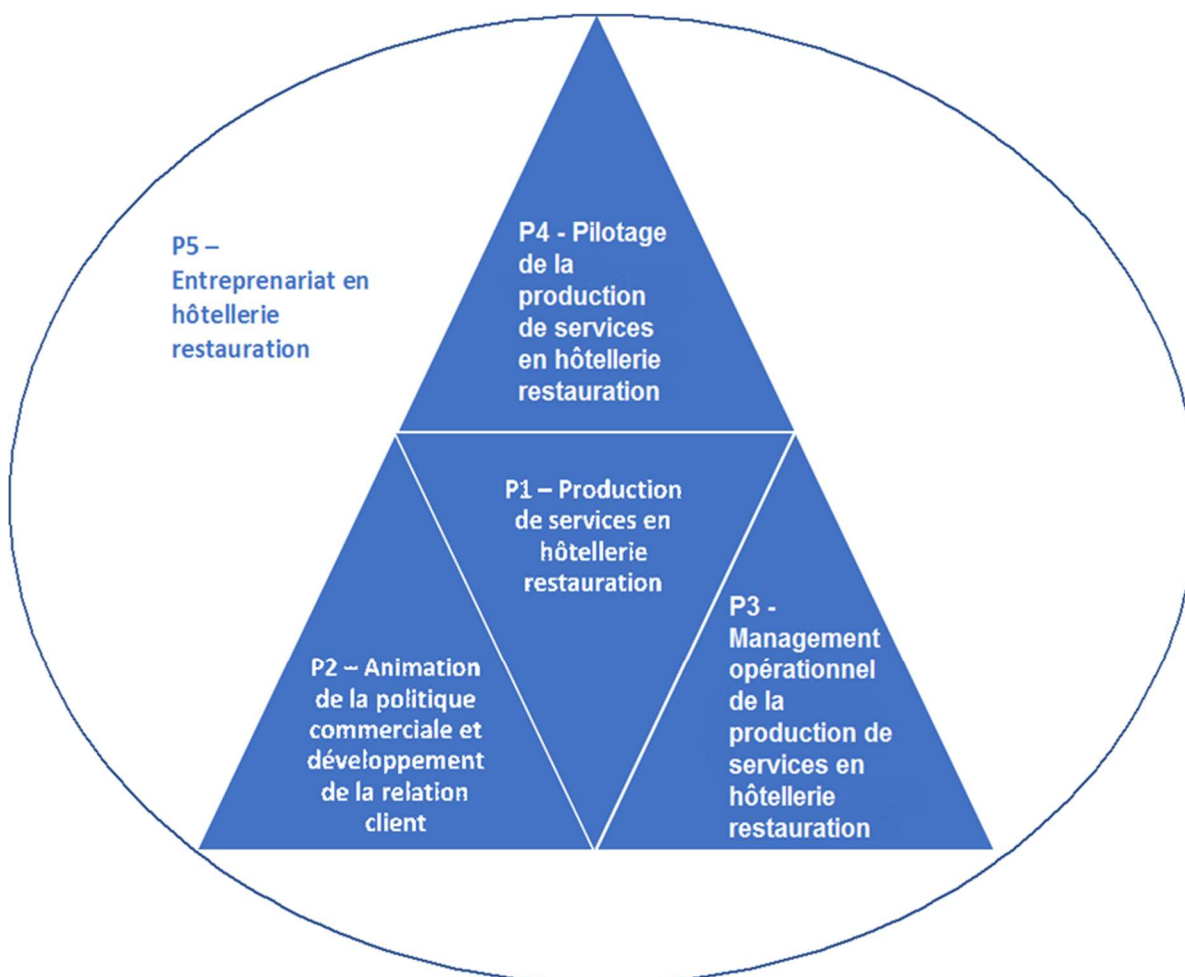
- Pôle d'activités 1 – Production de services en hôtellerie restauration
- Pôle d'activités 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client
- Pôle d'activités 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration
- Pôle d'activités 4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration
- Pôle d'activités 5 – Entreprenariat<sup>4</sup> en hôtellerie restauration

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 capable d'animer la politique commerciale de son unité, de développer la relation client tout en menant un management opérationnel performant, et d'assurer un pilotage efficace.

Les activités liées à l'entrepreneuriat constituent un pôle d'activités permettant l'efficacité du management soit vers un projet entrepreneurial, soit vers la prise de davantage de responsabilités.

### Représentation graphique des 5 pôles d'activité du BTS MHR



Le pôle d'activités « 1 – Production de services en hôtellerie restauration » constitue le cœur de métier.

Les pôles « 2 - Animation de la politique commerciale et développement de la relation client », « 3 - Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration », « 4 - Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration » regroupent les activités d'encadrement et de développement de l'unité de production de services. Ces pôles sont en forte interaction avec le pôle 1.

Le pôle « 5 - Entreprenariat en hôtellerie restauration » représente les activités nécessaires à un encadrement plus large que celui centré sur l'unité de production de services. Ces activités peuvent déboucher soit vers la prise de davantage de responsabilités soit vers la création ou la reprise d'une entreprise d'hôtellerie restauration.



## 2. Pôles d'activité, activités principales et activités

La description des activités est faite sous l'angle de ce qui est attendu du ou de la titulaire du BTS MHR dans une organisation sans faire mention, à ce stade, de compétences ou de savoirs. Elle est organisée sous forme de pôles d'activités déclinés en activités professionnelles principales et en activités, ces dernières pouvant être déclinées en tâches professionnelles. On obtient ainsi :

- **Pôle d'activités** : ensemble d'activités concourant à une même finalité.
- **Activité professionnelle principale** : ensemble d'activités faisant partie d'un processus de travail identifié.
- **Activité professionnelle** : ensemble de tâches mises en œuvre pour atteindre un objectif précis.
- **Tâche** : ensemble d'actions professionnelles éventuellement décomposable en opérations élémentaires ou gestes professionnels élémentaires.

Pour chacune des trois options du BTS Management en hôtellerie restauration, on retrouvera les pôles d'activités et les activités suivantes :

### **P1 - Pôle d'activités 1 – Production de services en hôtellerie restauration**

#### **1.1 - Activité principale : conception et réalisation des prestations de service attendues par le client**

Activité 1.1.1 - Préparation des prestations de service attendues par le client

Activité 1.1.2 - Organisation, réalisation et contrôle du service

Activité 1.1.3 - Élaboration des fiches techniques et/ou procédures

Activité 1.1.4 - Recherche et innovation dans la production de services (créativité et innovation)

#### **1.2 - Activité principale : évaluation et analyse de la production de services**

Activité 1.2.1 - Contrôle de la conformité aux standards de qualité souhaitée

Activité 1.2.2 - Mesure de la qualité de la production de services par rapport aux attentes des clients

#### **1.3 - Activité principale : communication avec les autres services**

Activité 1.3.1 - Création, utilisation et adaptation des processus et des supports de communication entre les services

Activité 1.3.2 - Gestion de l'information et de sa diffusion

### **P2 - Pôle d'activités 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client**

#### **2.1 - Activité principale : participation à la définition de la politique commerciale**

Activité 2.1.1 - Identification et analyse des attentes des clients

Activité 2.1.2 - Contribution à la définition de la politique commerciale

Activité 2.1.3 - Étude et suivi de l'évolution du marché

#### **2.2 - Activité principale : déploiement de la politique commerciale dans l'unité de production de services**

Activité 2.2.1 - Animation de la politique commerciale de l'unité

Activité 2.2.2 - Évaluation des résultats de la politique commerciale

Activité 2.2.3 - Participation à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité

#### **2.3 - Activité principale : développement de la relation client**

Activité 2.3.1 - Création et animation de la relation client

Activité 2.3.2 - Fidélisation des clients.

### **P3 - Pôle d'activités 3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration**

#### **3.1 - Activité principale : management de tout ou partie du service**

Activité 3.1.1 - Animation de l'équipe de production de services

Activité 3.1.2 - Motivation et fidélisation de l'équipe de production de services

Activité 3.1.3 - Détection et valorisation des talents en appliquant la politique de gestion des carrières de l'entreprise

#### **3.2 - Activité principale : gestion de l'équipe**

Activité 3.2.1 - Recrutement du personnel de l'unité

Activité 3.2.2 - Intégration, évaluation et formation du personnel de l'unité

Activité 3.2.3 - Application dans l'unité de la réglementation sociale en vigueur

## **P4 - Pôle d'activités 4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration**

### **4.1 – Activité principale : mise en œuvre de la politique générale de l'entreprise dans l'unité**

Activité 4.1.1 - Application des directives de l'entreprise et de ses objectifs pour le service

Activité 4.1.2 - Participation au contrôle de gestion de l'entreprise

### **4.2 – Activité principale : mesure de la performance de l'unité et de sa contribution à la performance de l'entreprise**

Activité 4.2.1 - Sélection des outils pertinents d'analyse de l'activité du service

Activité 4.2.2 - Détermination de la contribution du service à la performance de l'entreprise

## **P5 - Pôle d'activités 5 – Entrepreneurat en hôtellerie restauration**

### **5.1 – Activité principale : formalisation d'un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration**

Activité 5.1.1 - Définition du concept : l'offre de services proposée

Activité 5.1.2 - Détermination des besoins matériels, techniques (ingénierie), humains, commerciaux (base de données, outils informatiques et internet ...) et financiers.

### **5.2 – Activité principale : évaluation de la faisabilité du projet entrepreneurial**

Activité 5.2.1 - Choix d'un mode de gestion et d'une forme juridique

Activité 5.2.2 – Évaluation des risques et des opportunités du projet

Activité 5.2.3 – Détermination du montage financier du projet

### **3. Contexte de réalisation des activités professionnelles confiées**

L'étendue des missions et activités professionnelles confiées à un ou une titulaire du BTS Management en hôtellerie restauration dépend de :

- la nature et de la qualité des missions confiées au cours de son cursus de formation et de ses expériences professionnelles ;
- la taille de l'entreprise, sa structure, la nature et l'organisation interne de l'établissement ;
- le degré d'autonomie confiée dans l'emploi.

**Le ou la titulaire d'un BTS MHR peut être amené (e) à :**

- Assumer la responsabilité d'une unité d'hôtellerie restauration. Il ou elle participe à la politique de fixation des prix, au recrutement du personnel et à sa gestion, à la définition ou à la déclinaison de l'offre commerciale, à la politique d'approvisionnement. Il ou elle est également en charge de la communication et de l'animation des ventes, du respect des règles d'hygiène et de sécurité et du suivi de la gestion de l'unité ;

- Participer à la gestion d'une structure autonome d'hôtellerie restauration dans ses différentes dimensions (technique, humaine, commerciale ...) et à organiser l'activité dans un objectif de rentabilité économique ou selon les missions et objectifs fixés par la direction de l'organisation.

Le ou la titulaire d'un BTS Management en hôtellerie restauration garantit la qualité du service et la satisfaction de la clientèle. Il ou elle inscrit son action dans le cadre de la digitalisation de l'économie (qui implique la prise en compte des réseaux sociaux, des nouveaux canaux de distribution, du travail collaboratif...) et dans une démarche de développement durable. Il ou elle procède à l'allocation et à l'ajustement des ressources en fonction des besoins (recrutement, gestion, formation, évaluation d'une équipe). Il ou elle applique la politique commerciale définie, assure le suivi des indicateurs, contribue à la rentabilité de l'établissement. Sa responsabilité requiert également de contrôler la distribution et, dans certaines entreprises, la production. Il ou elle est ainsi amené(e) à superviser l'élaboration de l'offre de services, à assurer la préparation matérielle, à gérer les achats, les stocks et le budget de fonctionnement de l'établissement. Il ou elle participe à la gestion de son unité dans le respect d'un cadre normatif (hygiène, sécurité, réglementation...).

#### 4. Codification des activités et des tâches professionnelles

Les tableaux des pages suivantes présentent, pour chaque pôle d'activités, les activités principales décomposées en activités et en tâches professionnelles.

Codification des tâches est réalisée de la façon suivante : par exemple pour la tâche 1.1.1.1, on a : Tâche 1.°.°° référence au pôle d'activités n°1  
Tâche 1.1. °.° référence à la première activité principale du pôle d'activités n°1  
Tâche 1.1.1. ° référence à la première activité de la première activité principale du pôle d'activités n°1  
Tâche 1.1.1.1 est la première tâche de la première activité, de la première activité principale du pôle d'activités n°1.

#### 5. Résultats et conditions de réalisation des activités

Pour chaque pôle d'activité, on trouvera dans les tableaux suivants le résultat et les conditions de réalisation des activités ainsi que le niveau d'autonomie attendu.

Le niveau d'autonomie attendu dans la réalisation des activités précise si le titulaire du diplôme participe à l'activité, la réalise sous contrôle, est en mesure de la faire seul ou s'il pilote et encadre l'activité.

Ce niveau d'autonomie va dépendre de son expérience professionnelle. On peut distinguer une échelle à quatre niveaux d'autonomie :

# RÈGLEMENT D'EXAMEN

Le BTS « Management en hôtellerie restauration (MHR) » est composé de trois options, chacune donnant lieu à un règlement d'examen spécifique :

RÈGLEMENT D'EXAMEN				
<b>BTS Management en hôtellerie et restauration</b>		Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA ou SA non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) Enseignement à distance		
<b>Option C - Management d'unité d'hébergement</b>				
ÉPREUVES	UNITÉS	COEFFICIENTS	FORME	DURÉE
<b>E1</b> - Culture générale et expression	U.1	2	Ponctuelle écrite	4 h
<b>E2</b> - Langues vivantes étrangères	U.2			
<b>E21</b> - Langue vivante étrangère 1 (1)	U.21	2	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral
<b>E22</b> - Langue vivante étrangère 2 (1)	U.22	2	Ponctuelle écrite + orale	2 h écrit + 30 min oral
<b>E3</b> - Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.3			
<b>E31</b> - Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	U.31	5	Ponctuelle écrite	3 h
<b>E32</b> - Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration	U.32	3	CCF	
<b>E33</b> - Management de la production de services en hôtellerie restauration	U.33	3	Ponctuelle écrite	2 h
<b>E4</b> - Mercatique des services en hôtellerie restauration	U.4	3	Ponctuelle orale	30 min (+1 h)
<b>E5</b> - Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option	U.5	15	Ponctuelle écrite + pratique	2 h écrit + 6 h pratique
Épreuve facultative : EF - Langue vivante 3 (2)	UF	1	Ponctuelle orale	15 min (+15 min)
(1) L'une des deux langues est obligatoirement l'anglais. La seconde langue vivante est au choix parmi les langues vivantes étrangères : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.				
(2) Pour l'épreuve facultative, le choix de la troisième langue vivante se fait (hors LV1 et LV2) parmi les langues vivantes étrangères : allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.				



<b>PÔLE 1 : Production de services en hôtellerie restauration</b>			
			En Entreprise
<b>Activité principale 1.1 - Conception et réalisation des prestations de services attendues par le client</b>			
<b>Activité 1.1.1 - Préparation des prestations de service attendues par le client</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 1.1.1.1 - Gérer le matériel, les stocks nécessaires à la production de service en hébergement			
Tâche 1.1.1.2. - Préparer et contrôler la mise en place d'un service hôtelier selon le concept d'hébergement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le type d'hébergement : hôtellerie traditionnelle, hôtellerie de plein air, résidence hôtelière ...</li> <li>- la gamme : de l'économique au luxe que ce service soit interne à l'entreprise (accueil, conciergerie, étages, réception, room service, spa ou tous les autres services externes (location de voiture, excursions, prestations touristiques, assistance administrative ...).</li> </ul>			
<b>Activité 1.1.2 - Organisation, réalisation et contrôle du service</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 1.1.2.1 – Répartir les tâches et l'activité pour la réception, les étages, la conciergerie, les services annexes ...			
Tâche 1.1.2.2 – Mettre en œuvre, réaliser et conduire tout ou partie de la production de services en hébergement			
Tâche 1.1.2.3 – Contrôler le service selon le concept d'hébergement mis en œuvre.			
<b>Activité 1.1.3 - Élaboration des fiches techniques et/ou procédures</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 1.1.3.1 – Élaborer des fiches techniques ou des procédures adaptées à l'unité d'hébergement.			
Tâche 1.1.3.2. – Faire respecter des fiches techniques ou des procédures existantes dans l'unité d'hébergement.			
<b>Activité principale 1.2 - Évaluation et analyse de la production de service</b>			
<b>Activité 1.2.1 - Contrôle de la conformité aux standards de qualité souhaitée</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 1.2.1.1 – Élaborer et/ou utiliser des guides de protocoles pour contrôler la conformité de la production de service réalisée aux standards.			
Tâche 1.2.1.2 – Repérer la non qualité et mettre en place des mesures correctives.			
<b>Activité 1.2.2 - Mesure de la qualité de la production de services par rapports aux attentes des clients</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 1.2.2.1 – Choisir les indicateurs adaptés et pertinents au contrôle de la production de services en hébergement.			

*Observations du Maître d'Apprentissage, du CEFPPA ou de l'Apprenant*

<b>PÔLE 1 : Production de services en hôtellerie restauration</b>				
Savoirs associées	Semestres			
<b>Activité principale 1.1 - Conception et réalisation des prestations de services attendues par le client</b>				
<b>Activité 1.1.1 - Préparation des prestations de service attendues par le client</b>	1	2	3	4
Tâche 1.1.1.2. - Préparer et contrôler la mise en place d'un service hôtelier selon le concept d'hébergement : - le type d'hébergement : hôtellerie traditionnelle, hôtellerie de plein air, résidence hôtelière ... - la gamme : de l'économique au luxe que ce service soit interne à l'entreprise (accueil, conciergerie, étages, réception, room service, spa, ou tous les autres services externes (location de voiture, excursions, prestations touristiques, assistance administrative ...).				
<b>Activité 1.1.2 - Organisation, réalisation et contrôle du service</b>	1	2	3	4
Tâche 1.1.2.1 – Répartir les tâches et l'activité pour la réception, les étages, la conciergerie, les services annexes ...				
Tâche 1.1.2.2 – Mettre en œuvre, réaliser et conduire tout ou partie de la production de services en hébergement				
Tâche 1.1.2.3 – Contrôler le service selon le concept d'hébergement mis en œuvre				
<b>Activité 1.1.3 - Élaboration des fiches techniques et/ou procédures</b>	1	2	3	4
Tâche 1.1.3.1 – Élaborer des fiches techniques ou des procédures adaptées à l'unité d'hébergement.				
<b>Activité 1.1.4 - Recherche et innovation dans la production de services (créativité et innovation)</b>	1	2	3	4
Tâche 1.1.4.1 – Mettre en œuvre dans l'unité d'hébergement une démarche de veille informationnelle, en particulier dans l'utilisation des nouvelles technologies, dans la mise en place de nouvelles organisations du travail ou de nouveaux services en lien avec les attentes de la clientèle et en rapport avec les impacts de la nouvelle économie.				
Tâche 1.1.4.2 - Mettre en œuvre un processus de créativité et/ou d'innovation en hébergement.				
Tâche 1.1.4.3 – Créer et/ou mettre en œuvre un protocole de validation d'une innovation ou d'une création en hébergement.				
Tâche 1.1.4.4 – Identifier les conditions d'une éventuelle généralisation de l'innovation				
<b>Activité principale 1.2 - Évaluation et analyse de la production de service</b>				
<b>Activité 1.2.2 - Mesure de la qualité de la production de services par rapports aux attentes des clients</b>	1	2	3	4
Tâche 1.2.2.1 – Choisir les indicateurs adaptés et pertinents au contrôle de la production de services en hébergement.				
Tâche 1.2.2.2 – Proposer un tableau de suivi voire de nouveaux indicateurs de mesure du suivi de l'activité de l'unité d'hébergement.				
Tâche 1.2.2.3 – Analyser les résultats obtenus et les expliquer.				
Tâche 1.2.2.4. – Proposer des actions correctives applicables dans l'unité d'hébergement.				

## PÔLE 1 : Production de services en hôtellerie restauration

En Entreprise

### Activité principale 1.3 - Communication avec les autres services

<b>Activité 1.3.1 - Création, utilisation et adaptation de processus et de supports de communication entre les services</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 1.3.1.1 – Créer des processus de communication avec les autres services.			
Tâche 1.3.1.2 – Utiliser les moyens de communication existants avec les différents services.			
<b>Activité 1.3.2 – Gestion de l'information et de sa diffusion</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 1.3.2.1 – Choisir, reformuler si nécessaire et valider les informations à destination des autres services en provenance de l'unité d'hébergement.			
Tâche 1.3.2.2 – Prendre en compte les contraintes de diffusion (temps et espace).			

*Observations du Maître d'Apprentissage, du CEFPPA ou de l'Apprenant*



<b>PÔLE 1 : Production de services en hôtellerie restauration</b>				
Savoirs associées	Semestres			
<b>Activité principale 1.3 - Communication avec les autres services</b>				
<b>Activité 1.3.1 - Création, utilisation et adaptation de processus et de supports de communication entre les services</b>	1	2	3	4
Tâche 1.3.1.1 – Créer des processus de communication avec les autres services.				
Tâche 1.3.1.2 – Utiliser les moyens de communication existants avec les différents services.				
Tâche 1.3.1.3 – Repérer les dysfonctionnements et mettre en place les actions correctrices.				
<b>Activité 1.3.2 – Gestion de l'information et de sa diffusion</b>	1	2	3	4
Tâche 1.3.2.3 - S'assurer de la compréhension des informations par l'équipe d'hébergement.				

## PÔLE 2 : Production de services en hôtellerie restauration

En Entreprise

### Activité principale 2.1 - Participation à la définition de la politique commerciale

<b>Activité 2.1.1 - Identification et analyse des attentes des clients</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 2.1.1.1 - Identifier, anticiper et caractériser les attentes des clients de l'unité d'hébergement.			
Tâche 2.1.1.2 - Proposer des réponses aux besoins et attentes des clients de l'unité d'hébergement.			
<b>Activité 2.1.2 - Contribution à la définition de la politique commerciale</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 2.1.2.1 - Apporter des éléments d'information et d'analyse sur les attentes de la clientèle de l'unité d'hébergement.			
Tâche 2.1.2.2 - Préparer et contrôler la mise en place de la politique commerciale dans son unité d'hébergement.			
<b>Activité 2.1.3 - Étude et suivi de l'évolution du marché</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 2.1.3.1 - Participer à l'étude du marché de l'unité d'hébergement.			
Tâche 2.1.3.2 - Analyser les résultats de l'étude de marché et faire des propositions opérationnelles pour l'unité d'hébergement.			
Tâche 2.1.3.3 - Assurer le suivi de l'évolution du marché de l'unité d'hébergement afin de satisfaire les clients.			

*Observations du Maître d'Apprentissage, du CEFPPA ou de l'Apprenant*

<b>PÔLE 2 : Production de services en hôtellerie restauration</b>				
Savoirs associées	Semestres			
<b>Activité principale 2.1 - Participation à la définition de la politique commerciale</b>				
<b>Activité 2.1.1 - Identification et analyse des attentes des clients</b>	1	2	3	4
Tâche 2.1.1.1 - Identifier, anticiper et caractériser les attentes des clients de l'unité d'hébergement.				
Tâche 2.1.1.2 - Proposer des réponses aux besoins et attentes des clients de l'unité d'hébergement.				
<b>Activité 2.1.2 - Contribution à la définition de la politique commerciale</b>	1	2	3	4
Tâche 2.1.2.1 - Apporter des éléments d'information et d'analyse sur les attentes de la clientèle de l'unité d'hébergement.				
<b>Activité 2.1.3 - Étude et suivi de l'évolution du marché</b>	1	2	3	4
Tâche 2.1.3.1 - Participer à l'étude du marché de l'unité d'hébergement.				
Tâche 2.1.3.2 - Analyser les résultats de l'étude de marché et faire des propositions opérationnelles pour l'unité d'hébergement.				
Tâche 2.1.3.3 - Assurer le suivi de l'évolution du marché de l'unité d'hébergement afin de satisfaire les clients.				

<b>PÔLE 2 : Production de services en hôtellerie restauration</b>			
			En Entreprise
<b>Activité principale 2.2 - Déploiement de la politique commerciale</b>			
<b>Activité 2.2.1 - Animation la politique commerciale de l'unité</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 2.2.1.1 – Décliner la politique commerciale au niveau de son unité d'hébergement.			
Tâche 2.2.1.2 – Communiquer aux clients potentiels, actuels et futurs la politique commerciale.			
Tâche 2.2.1.3 – Réaliser et conduire des actions de commercialisation à destination des clients actuels et futurs de l'unité d'hébergement.			
<b>Activité 2.2.2 - Évaluation des résultats de la politique commerciale</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 2.2.2.1 – Mesurer les résultats de la politique commerciale mise en œuvre dans l'unité d'hébergement.			
Tâche 2.2.2.2 – Analyser l'intérêt et les limites des actions commerciales mises en œuvre dans l'unité d'hébergement et proposer des actions correctrices.			
<b>Activité 2.2.3 - Participation à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 2.2.3.1 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire (revenue management) de l'unité d'hébergement dans le cadre de la politique commerciale.			
Tâche 2.2.3.2 – Analyser l'impact de la politique tarifaire sur l'hébergement et proposer des adaptations.			
<b>Activité principale 2.3 – Développement de la relation client</b>			
<b>Activité 2.3.1 - Création et animation de la relation client</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 2.3.1.1 – Prospecter les clients en utilisant tous les canaux de communication (réseaux sociaux, communautés d'internautes ...).			
Tâche 2.3.1.2 – Conseiller le client tout au long de son parcours en proposant une offre de services adaptés à chacun.			
Tâche 2.3.1.3 - Proposer des prestations adaptées aux attentes des clients et les mettre en place.			
<b>Activité 2.3.2 - Fidélisation des clients</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 2.3.2.1 – Définir une démarche adaptée à la fidélisation des clients en hébergement.			
Tâche 2.3.2.2 – Mettre en œuvre une démarche de fidélisation des clients en hébergement permettant une personnalisation du parcours et de la relation client pour lui faire vivre une expérience unique.			

*Observations du Maître d'Apprentissage, du CEFPPA ou de l'Apprenant*

<b>PÔLE 2 : Production de services en hôtellerie restauration</b>				
Savoirs associées	Semestres			
<b>Activité principale 2.2 - Déploiement de la politique commerciale</b>				
<b>Activité 2.2.1 - Animation la politique commerciale de l'unité</b>	1	2	3	4
Tâche 2.2.1.1 – Décliner la politique commerciale au niveau de son unité d'hébergement.				
<b>Activité 2.2.3 - Participation à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité</b>	1	2	3	4
Tâche 2.2.3.1 – Participer à l'élaboration de la politique tarifaire (revenue management) de l'unité d'hébergement dans le cadre de la politique commerciale.				
Tâche 2.2.3.2 – Analyser l'impact de la politique tarifaire sur l'hébergement et proposer des adaptations.				

## PÔLE 3 : Management opérationnel de la production de services en hôtellerie- restauration

En Entreprise

### Activité principale 3.1 – Management de tout ou partie du service

<b>Activité 3.1.1 - Animation de l'équipe de production de services</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 3.1.1.1 – Organiser les équipes selon le plan de charge de travail (plannings) de l'unité d'hébergement et les contraintes (réglementaires et autres ...) en tenant compte des compétences nécessaires à une relation client de qualité.			
Tâche 3.1.1.2 – Organiser le service et répartir les tâches entre les membres de l'équipe d'hébergement en interne ou en faisant appel à un prestataire de services (sous-traitance).			
Tâche 3.1.1.4 - Réaliser la production de services en motivant son équipe.			
Tâche 3.1.1.5 – Animer le compte rendu de fin de service (debriefing) de son équipe d'hébergement.			
Tâche 3.1.1.6 – Prendre et faire appliquer les mesures correctrices nécessaires et rendre compte.			
<b>Activité 3.1.2 – Motivation et fidélisation de l'équipe de production de services</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 3.1.2.1 – Pratiquer un management opérationnel qui motive son équipe d'hébergement.			
Tâche 3.1.2.2 – Identifier et gérer les conflits (médiation).			
Tâche 3.1.2.3 – Veiller à la qualité de vie au travail de son équipe d'hébergement.			
Tâche 3.1.2.4 – Mener des entretiens de mise au point lorsqu'ils s'avèrent nécessaires.			
<b>Activité 3.1.3 - Détection et valorisation des talents en appliquant la politique de gestion des carrières de l'entreprise</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 3.1.3.1 – Mettre en œuvre la politique de gestion des carrières de l'entreprise.			
Tâche 3.1.3.2 – Détecter les talents dans son équipe d'hébergement et rendre compte.			
Tâche 3.1.3.3 – Valoriser les talents de son équipe d'hébergement (élargir les activités confiées, donner des responsabilités, proposer des promotions ...).			

*Observations du Maître d'Apprentissage, du CEFPPA ou de l'Apprenant*

<b>PÔLE 3 : Management opérationnel de la production de services en hôtellerie- restauration</b>				
Savoirs associées	Semestres			
<b>Activité principale 3.1 – Management de tout ou partie du service</b>				
<b>Activité 3.1.1 - Animation de l'équipe de production de services</b>	1	2	3	4
Tâche 3.1.1.1 – Organiser les équipes selon le plan de charge de travail (plannings) de l'unité d'hébergement et les contraintes (réglementaires et autres ...) en tenant compte des compétences nécessaires à une relation client de qualité.				
Tâche 3.1.1.2 – Organiser le service et répartir les tâches entre les membres de l'équipe d'hébergement en interne ou en faisant appel à un prestataire de services (sous-traitance).				
Tâche 3.1.1.3 – Assurer le lancement (briefing de début) de service de son unité.				
Tâche 3.1.1.4 - Réaliser la production de services en motivant son équipe.				
Tâche 3.1.1.5 – Animer le compte rendu de fin de service (debriefing) de son équipe d'hébergement.				
Tâche 3.1.1.6 – Prendre et faire appliquer les mesures correctrices nécessaires et rendre compte.				

## PÔLE 3 : Management opérationnel de la production de services en hôtellerie- restauration

En Entreprise

### Activité principale 3.2 – Gestion et animation de l'équipe

<b>Activité 3.2.1 - Recrutement du personnel de l'unité</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 3.2.1.1 – Participer à la définition des besoins en compétences de l'unité d'hébergement.			
Tâche 3.2.1.2 – Participer à la formalisation de l'offre de poste.			
Tâche 3.2.1.3 – Participer au recrutement ou à la promotion interne du personnel de l'unité d'hébergement.			
<b>Activité 3.2.2 - Intégration, évaluation et formation du personnel de l'unité</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 3.2.2.1 – Veiller à la bonne intégration des nouveaux employés de son unité d'hébergement.			
Tâche 3.2.2.2 – Évaluer le personnel de l'équipe.			
Tâche 3.2.2.3 – Détecter les besoins de formation et en faire part à la direction.			

*Observations du Maître d'Apprentissage, du CEFPPA ou de l'Apprenant*



## Formation au CEFPPA

<b>PÔLE 3 : Management opérationnel de la production de services en hôtellerie- restauration</b>				
Savoirs associées	Semestres			
<b>Activité principale 3.2 – Gestion et animation de l'équipe</b>				
<b>Activité 3.2.2 - Recrutement du personnel de l'unité</b>	1	2	3	4
Tâche 3.2.2.1 – Veiller à la bonne intégration des nouveaux employés de son unité d'hébergement.				
<b>Activité 3.2.3 – Application dans l'unité de la réglementation sociale en vigueur</b>	1	2	3	4
Tâche 3.2.3.1 – Réaliser une veille informationnelle sur la réglementation applicable à son unité d'hébergement.				
Tâche 3.2.3.2 – Faire appliquer la réglementation sociale en vigueur.				

## PÔLE 4 : Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration

En Entreprise

### Activité principale 4.1 – Mise en œuvre de la politique générale de l'entreprise dans l'unité

<b>Activité 4.1.1 - Application des directives de l'entreprise et des textes réglementaires</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 4.1.1.1 - Appliquer la politique générale de l'entreprise (y compris les intentions durables) et ses objectifs.			
Tâche 4.1.1.2 - Décliner les objectifs de l'entreprise en plans d'actions pour son service.			
Tâche 4.1.1.3 - Appliquer et faire appliquer les plans d'actions dans son service.			
Tâche 4.1.1.4 - Respecter et faire respecter les textes réglementaires applicables.			
Tâche 4.1.1.5 - Représenter son service auprès de la direction.			
<b>Activité 4.1.2 - Participation au contrôle de gestion de l'entreprise</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 4.1.2.1 - Réaliser le suivi des indicateurs de performance (ventes, achats, ...) de son service.			
Tâche 4.1.2.2 - Assurer au quotidien le suivi budgétaire de son service.			
Tâche 4.1.2.3 - Réaliser le contrôle de gestion de son service (contrôle et suivi des approvisionnements, suivi des tableaux de bords, budgets, analyse de la productivité ...).			
Tâche 4.1.2.4 - Rendre compte (rapports d'activité, aide à l'élaboration des documents de gestion)			

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

<b>Activité 4.2.1 - Sélection des outils pertinents d'analyse de l'activité du service</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 4.2.1.1 - Choisir ou construire les outils d'analyse de l'activité du service.			
Tâche 4.2.1.2 - Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans son service.			
<b>Activité 4.2.2 – Détermination de la contribution du service à la performance de l'entreprise</b>	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Tâche 4.2.2.1 - Utiliser des outils d'analyse de la contribution du service à la performance de l'entreprise.			
Tâche 4.2.2.2 - Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans le service.			
Tâche 4.2.2.3 - Rendre compte (rapports et proposition d'actions)			

*Observations du Maître d'Apprentissage, du CEFPPA ou de l'Apprenant*

<b>PÔLE 4 : Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration</b>				
Savoirs associées	Semestres			
<b>Activité principale 4.2 - Mesure de la performance de l'unité et de sa contribution à la performance de l'entreprise</b>				
<b>Activité 4.2.1 - Sélection des outils pertinents d'analyse de l'activité du service</b>	1	2	3	4
Tâche 4.2.1.1 - Choisir ou construire les outils d'analyse de l'activité du service.				
Tâche 4.2.1.2 - Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans son service.				
<b>Activité 4.2.2 – Détermination de la contribution du service à la performance de l'entreprise</b>	1	2	3	4
Tâche 4.2.2.1 - Utiliser des outils d'analyse de la contribution du service à la performance de l'entreprise.				
Tâche 4.2.2.2 - Analyser les résultats obtenus et proposer des actions déclinables dans le service.				

<b>PÔLE 5 : Entrepreneuriat en hôtellerie restauration</b>				
Savoirs associées	Semestres			
<b>Activité principale 5.1 - Formalisation d'un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration</b>				
<b>Activité 5.1.1 - Définition du concept : l'offre de services proposée</b>	1	2	3	4
Tâche 5.1.1.1 - Définir le projet et caractériser l'offre de services proposée.				
Tâche 5.1.1.2 - Réaliser une étude du marché.				
Tâche 5.1.1.3 - Conclure par une étude d'opportunité présentant le projet.				
<b>Activité 5.1.2 - Détermination des besoins matériels, techniques, humains et financiers</b>	1	2	3	4
Tâche 5.1.2.1 - Déterminer les besoins matériels, techniques, humains, commerciaux et financiers du projet en fonction du concept retenu.				
Tâche 5.1.2.2 - Budgéter les besoins et préparer les documents récapitulatifs du projet.				
<b>Activité principale 5.2 - Évaluation de la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration</b>				
<b>Activité 5.2.1 - Choix d'un mode de gestion et d'une forme juridique</b>	1	2	3	4
Tâche 5.2.1.1 - Choisir un mode de gestion (franchise, mandat de gestion, ...).				
Tâche 5.2.1.2 - Retenir une forme juridique pour la future entreprise.				
Tâche 5.2.1.3 - Mesurer les incidences sur le projet du choix du mode de gestion retenu et de la forme juridique.				
<b>Activité 5.2.2 – Évaluation des risques et opportunités du projet</b>	1	2	3	4
Tâche 5.2.2.1 – Utiliser les résultats obtenus pour évaluer les risques du projet.				
Tâche 5.2.2.2 - Saisir les opportunités (reprise d'une entreprise en difficultés, d'une affaire familiale, aides à la création et/ou à la reprise d'entreprise...).				
<b>Activité 5.2.3 - Détermination du montage financier du projet</b>	1	2	3	4
Tâche 5.2.3.1 - Élaborer le budget prévisionnel et le plan de financement du projet.				
Tâche 5.2.3.2 – Porter le projet auprès des partenaires (Banque, investisseurs, ...).				

