

## Référentiel de certification - Partie B - Savoirs et limites de connaissance

**BTS Management en hôtellerie restauration**

**1<sup>ère</sup> année de formation commune aux trois options (A, B, C)**

### Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration

#### Compétence principale : 1.1 – Concevoir et réaliser des prestations de services

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
<b>S1.1.1 - Concepts et services</b>			
S1.1.1.1 - Structures et organisations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Différentes structures et organisations :</li> <li>    ◦ en cuisine</li> <li>    ◦ en hébergement</li> <li>    ◦ en restauration</li> </ul>	STS Restauration STC STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les différentes structures et organisations existantes</li> <li>- Proposer une classification mettant en valeur la diversité de ces structures.</li> <li>- Repérer les différentes composantes d'une organisation et ses caractéristiques essentielles</li> </ul>
S1.1.1.2 – Approche historique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Évolution de l'offre et de la consommation alimentaire (aliments et boissons)</li> <li>- Nouvelles pratiques alimentaires</li> </ul>	SHR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Étudier l'évolution de la consommation alimentaire en France en fonction des modes de vie, des facteurs environnementaux et technologiques</li> <li>- Observer les nouvelles pratiques alimentaires et étudier les conséquences sur la santé</li> <li>- Appréhender l'évolution et l'incidence des modes de production sur la qualité alimentaire</li> </ul>
S1.1.1.4 - Nouvelles tendances	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marchés de l'hôtellerie et de la restauration</li> </ul>	STS Restauration STC STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les marchés de l'hôtellerie et de la restauration commerciale et collective</li> <li>- Analyser les évolutions de ces marchés de 1950 à nos jours</li> </ul>
<b>S1.1.2 - Règlementation</b>			
S1.1.2.1 – Principes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règles sanitaires</li> <li>- Analyse des risques sanitaires</li> </ul>	SHR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter de façon synthétique les textes réglementaires européens et nationaux en vigueur relatif aux aspects sanitaires</li> <li>- Expliquer les différentes composantes des textes et les obligations qui en découlent</li> <li>- Appréhender les risques et la mise en place des mesures préventives</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autres règles</li> <li>- Contraintes locales d'urbanisme (PLU)</li> </ul>	IHR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les obligations (sanitaires, de sécurité et autres règlements) à prendre en compte dans l'unité de production de services : sécurité des biens et des personnes, sécurité incendie, établissement recevant du public (ERP), normes hôtelières ...</li> <li>- Identifier les risques inhérents au fonctionnement de l'unité de production de services : risques sanitaires, risques au travail, risques liés à l'accueil du public ...</li> <li>- Identifier et appréhender les contraintes locales d'urbanisme liées au choix d'un terrain dans le cadre d'une création</li> </ul>

(\*) **Pour les libellés des enseignements** on se reportera aux grilles horaires de la formation en annexe III.

STC : Sciences et technologies culinaires

STS : Sciences et technologies des services

SHR : Sciences pour l'hôtellerie et la restauration

IHR : Ingénierie pour l'hôtellerie et la restauration

MEHMS : Management en hôtellerie restauration et mercatique des services

EPEH : Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
---------	---------	-----------------------------	----------

### S1.1.3 - Personnel

S1.1.3.1 – Postes - Fonctions – Tâches	- Postes, missions, fonctions et tâches au sein d'une équipe - Relations hiérarchiques	STS Restauration STC STS Hébergement	- Déterminer les missions et les fonctions au sein de l'équipe - Définir les postes à partir des fonctions et des tâches - Rédiger les fiches de poste - Affecter le personnel aux tâches à effectuer - Concevoir l'organigramme du personnel selon le concept observé
	- Hygiène du personnel	SHR	- Présenter les paramètres intervenant sur l'hygiène des personnels, les mesures correctives ou les aménagements nécessaires
S1.1.3.2 - Organisation	- Organisations de l'unité	STS Restauration STC STS Hébergement	- Identifier la structure du personnel en fonction des concepts - Qualifier et planifier la production en fonction des contraintes délais/qualité/coûts pour en assurer une certaine qualité.

### S1.1.4 - Support physique

S1.1.4.1 – Locaux	- Organisation et aménagement des locaux de l'unité de production de services - Analyse fonctionnelle	IHR	- Identifier les différentes zones d'une unité de production de services - Décrire l'organisation des locaux, l'aménagement de l'unité de production de services et les relations fonctionnelles existantes entre zones (stockage, production, offices, vestiaires...) - Analyser les besoins en locaux en fonction d'une nouvelle organisation, d'un nouveau concept de restauration, de fabrication, de distribution ou d'hébergement (zones de travail, relations fonctionnelles entre les zones, circulation des flux ...
	- Aménagements de locaux, implantation d'une unité de production de services - Fluides		- Repérer les différentes étapes d'une mission d'ingénierie d'aménagement ou d'implantation des locaux : diagnostic, étude de faisabilité, programmation, conception - Identifier, collecter et utiliser les informations nécessaires à la rédaction d'un programme d'ingénierie d'un projet simple - Concevoir à partir de données un cahier des charges synthétique répondant à un programme architectural, fonctionnel et technique - identifier et définir les fonctions des principaux intervenants : maitre d'œuvre, maitre d'ouvrage et repérer le rôle des autres intervenants - Présenter de façon synthétique les différentes démarches et déclarations auprès des services publics - Établir une chronologie des démarches administratives - Identifier les principaux fluides circulants dans l'unité de production de services et leurs caractéristiques (définition, utilité, mesure, coût ...) - Choisir le type de fluide le plus adapté à l'usage recherché

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiances climatique, acoustique et lumineuse des locaux</li> <li>- Entretien des locaux</li> <li>- Lutte contre les nuisibles</li> </ul>	SHR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les paramètres de sécurité et de confort et les améliorer au bénéfice du bien-être du personnel et des clients</li> <li>- Concevoir des opérations de nettoyage et de désinfection pour les productions de services</li> <li>- Justifier le choix des produits et les précautions à prendre lors des opérations de désinsectisations, de dératisations et de lutte contre les parasites</li> </ul>
S1.1.4.3 – Supports de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration des supports de vente</li> <li>- Digitalisation des supports de vente</li> </ul>	STS Restauration STC STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender les contraintes de formalisation d'un support de communication à destination de la clientèle (exemple : carte des mets et des boissons, room service ...) : concept, support, format, logo, prestations, charte graphique, législation, intitulés...</li> <li>- Utiliser les différents supports fixes et nomades, pouvant aider, faciliter la production de services (logiciels, applications, équipements programmables, connectés...)</li> </ul>
<b>S1.1.5 – Produits et boissons</b>			
S1.1.5.1 – Dénrées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Évolution historique</li> <li>- Filières produits</li> <li>- Ancrage régional</li> <li>- Législation relative aux denrées alimentaires</li> <li>- Sécurité et qualité des denrées alimentaires</li> <li>- Conservation et le stockage des denrées</li> <li>- Qualités organoleptiques</li> </ul>	STS Restauration STC STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En production culinaire, repérer les qualités physiques, le mode de production, les origines, la saisonnalité... des denrées</li> <li>- Identifier l'évolution et la diversité de l'offre alimentaire et agro-alimentaire en cuisine comme en pâtisserie</li> <li>- Définir les caractéristiques de qualité d'un produit utilisé en cuisine ou au restaurant</li> <li>- Identifier et valoriser les marqueurs régionaux en cuisine et au restaurant</li> <li>- Sélectionner les denrées utilisées dans une unité d'hébergement et les services adaptés au concept d'hébergement (petit déjeuner, ...)</li> <li>- Déterminer les qualités organoleptiques d'une denrée par l'analyse sensorielle</li> <li>- Identifier les zones de stockage, les températures réglementaires de conservation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformations microbiologiques des aliments</li> <li>- Caractéristiques nutritionnelles des aliments</li> </ul>	SHR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer les principales transformations microbiologiques et les identifier lors de la fabrication de produits</li> <li>- Identifier les caractéristiques nutritionnelles des aliments</li> </ul>

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S1.1.5.2 – Boissons	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caractéristiques et particularités organoleptiques</li> <li>- Principales boissons et vins français</li> <li>- Conditions matérielles et temporelles de conservation</li> <li>- Analyse sensorielle</li> <li>- Accords mets et boissons</li> <li>- Prix de vente</li> </ul>	STS Restauration STC STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les conditions d'utilisation et de distribution des boissons en fonction des concepts de production de services</li> <li>- Sélectionner les boissons et adapter le service au concept de production de services</li> <li>- Sélectionner les boissons de bar</li> <li>- Classifier les principaux vins français</li> <li>- Identifier pour les principaux vins français, les cépages, les techniques et méthodes d'élaboration des vins, la législation (étiquetage, mentions obligatoires, contenants, système d'obturation ...) ainsi que pour les boissons de bar</li> <li>- Identifier, caractériser les qualités organoleptiques des boissons par l'analyse sensorielle.</li> <li>- Définir les qualités optimales de conservation (vin tranquille, vin effervescent, boisson sans alcool, boisson alcoolisée)</li> <li>- Identifier les zones et les températures de stockage afin d'optimiser la conservation</li> <li>- Mettre en place des accords mets-boissons classiques et construire des argumentaires</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processus microbiologiques d'élaboration des boissons</li> <li>- Caractéristiques nutritionnelles des boissons</li> </ul>	SHR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser le processus d'élaboration d'une boisson alcoolisée fermentée et d'une boisson alcoolisée distillée</li> <li>- Comparer les apports énergétiques des boissons et les confronter aux recommandations nutritionnelles</li> <li>- Présenter les conséquences d'une surconsommation sur la santé</li> </ul>
S1.1.5.3 – Produits non consommables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Différentes familles de produits non consommables</li> <li>- Législation</li> <li>- Coûts, stockage, conditionnement</li> </ul>	STS Restauration STC STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et sélectionner les produits ou une gamme de produits non consommables en fonction du concept de production de services (produits d'accueil, produits d'entretien...)</li> <li>- Appréhender les notions de coûts et d'impacts environnementaux liés à l'utilisation des produits non consommables</li> </ul>
<b>S1.1.6 - Économat et gestion des approvisionnements</b>			
S1.1.6.1 - Gestion des flux d'approvisionnement	Flux de biens et services : <ul style="list-style-type: none"> <li>- circuits d'approvisionnement</li> <li>- organisation et planification des approvisionnements</li> <li>- définition des besoins</li> </ul>	STS Restauration STC STS Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les différents flux de biens et services, les circuits d'approvisionnement</li> <li>- Définir la qualité des produits à commander</li> <li>- Organiser et planifier les approvisionnements des matières premières en fonction des contraintes (fréquences de livraison, capacité de stockage ...)</li> <li>- Appréhender les documents supports des flux :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'approvisionnement (bons d'économat, mercuriales, fiches de marché, bons de commandes, bon de réception ...)</li> <li>- commerciaux (bons de livraison, factures)</li> <li>- d'informations relatifs à la réglementation sur l'hygiène, la santé et la sécurité (traçabilité, guide de bonnes pratiques, conservation, ...)</li> </ul> </li> <li>- Identifier et quantifier les besoins (grammages, rendements...)</li> </ul>

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

Savoirs	Notions	Enseignements concernés (*)	Attendus
S4.1.1.4 – Démarche RSE	- Principes et enjeux	STS Restauration STC STS Hébergement	- Connaître les obligations légales des entreprises d'hôtellerie restauration en matière de RSE (Responsabilité sociale de l'entreprise) - Communiquer à destination des clients
	- Démarches écocitoyennes et réglementaires	SHR	- Identifier les principales obligations réglementaires du secteur vis-à-vis de la gestion des déchets, des économies d'eau et d'énergie ... - Étudier des dispositions écocitoyennes appliquées au secteur
	- Démarche éco-responsable volontaire et réglementaire dans l'unité.	STS Restauration STC STS Hébergement	- Identifier les caractéristiques des produits à labels éco-responsables, éthiques..... - Étudier les dispositions écocitoyennes applicables à l'unité de production de services
		IHR	- Identifier les principales obligations réglementaires de l'unité de production de services en matière de gestion des déchets, de gaspillage... - Analyser les forces et faiblesses de l'entreprise en matière de démarche écologique : identifier les pistes d'amélioration et mettre en œuvre des actions permettant de restreindre l'empreinte écologique de l'entreprise

## Compétence principale : 4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise

### S4.2.1 - Analyse de l'activité du service – cycle d'exploitation

S4.2.1.1 - Analyse du cycle ventes	- Processus et procédure de ventes - Contrôle des ventes, TVA, contrôle des offerts - Gestion des débiteurs - Conditions générales de ventes - Conditions tarifaires - Indicateurs de vente et de fréquentation	EPEH	- Distinguer le processus de vente et les procédures mises en œuvre - Identifier les points de ventes et de facturation - Contrôler les ventes et les encaissements à partir d'un état récapitulatif des ventes. - Identifier les points de vigilance (Taux de TVA, procédure des offerts, main courante, arrhes, acomptes, avoirs...) - Montrer l'intérêt d'une séparation des tâches entre l'émission des factures et leur encaissement - Vérifier l'application des principales obligations de l'hôtelier restaurateur en matière de contrat de vente. Éviter les risques liés aux vices de consentement. - Calculer et analyser les indicateurs de vente et de fréquentation en restauration, à l'hôtel - Analyser le chiffre d'affaires (par segments de clientèle, par intermédiaires...) - Contrôle des ventes (no-shows, annulations, fidélité, offerts ...)
S4.2.1.2 – Analyse du cycle approvisionnement	- Contrôle matériel de l'économat - Procédures d'inventaire et de contrôle - Ratio matières	EPEH	- Analyser la circulation des denrées, boissons et l'organisation de l'économat - Identifier les process de contrôle interne (inventaire, contrôle « Nourriture et Boissons (NB) ») et calculer des ratios nourriture et boissons