

# LES COMPETENCES DU BTS MHR

faePOLES D'ACTIVITES	BLOCS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES	RESULTATS ATTENDUS CONDITIONS DE REALISATION
<b>Pôle 1</b>  <b>PRODUCTION DE SERVICES EN HÔTELLERIE RESTAURATION</b>	<b>CONCEPTION ET PRODUCTION DE SERVICES EN HÔTELLERIE RESTAURATION</b>  <b>C.1.1 Concevoir et réaliser des prestations de services attendus par le client</b> C.1.1.1 Préparer des prestations de services attendues par le client C.1.1.2 Organiser, réaliser et contrôler le service C.1.1.3 Elaborer des fiches techniques et/ou des procédures C.1.1.4 Rechercher et innover dans la production de services (Créativité et innovation)  <b>C.1.2 Evaluer et analyser la production de services</b> C.1.2.1 Contrôler la conformité de la production aux standards de qualité souhaitée C.1.2.2 Mesurer la qualité de la production de services par rapport aux attentes des clients  <b>C.1.3 Communiquer avec les autres services</b> C.1.3.1 Créer, utiliser et adapter des processus et des supports de communication entre les services C.1.3.2 Gérer l'information et sa diffusion	<u><b>NIVEAU D'AUTONOMIE 4</b></u>  <b>PILOTE ET ENCADRE</b>  En veillant à satisfaire les attentes des clients, il s'agit de concevoir, réaliser une prestation de services, de l'analyser et de l'évaluer.  Cette production de services se fait en présence et en interaction avec le client, ce qui nécessite une adaptation constante de la communication entre les services.  <u><b>CONDITIONS DE REALISATION</b></u>  Tout au long de la réalisation de ces activités, l'environnement numérique de l'entreprise est utilisé afin de garantir la pertinence et la fiabilité des informations traitées, notamment pour une meilleure connaissance des besoins et attentes des clients.
<b>Pôle 2</b>  <b>ANIMATION DE LA POLITIQUE COMMERCIALE ET DEVELOPPEME NT DE LA</b>	<b>MERCATIQUE DES SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION</b>  <b>C2.1 Participer à la définition de la politique commerciale</b> C2.1.1. Identifier et analyser les besoins des clients C2.1.2. Contribuer à la définition de la politique commerciale C2.1.3 Etudier et suivre l'évolution du marché	<u><b>NIVEAU D'AUTONOMIE 4</b></u>  <b>PILOTE ET ENCADRE</b>  Ce pôle regroupe les activités qui relèvent de l'animation d'un point de vente que ce soit au restaurant, au bar, en hébergement. Il est nécessaire

# LES COMPETENCES DU BTS MHR

<b>RELATION CLIENT</b>	<p><b>C2.2 Déployer la politique commerciale dans l'unité de production de services</b></p> <p>C2.2.1. Animer la politique commerciale de l'unité</p> <p>C2.2.2. Evaluer les résultats de la politique commerciale</p> <p>C2.2.3. Participer à l'élaboration de la politique tarifaire</p> <p><b>C2.3 Développer la relation client</b></p> <p>C2.3.1. Créer et animer la relation client</p> <p>C2.3.2. Fidéliser les clients</p>	<p>que le manager de production culinaire soit lui aussi en mesure de contribuer à l'atteinte des objectifs de la politique commerciale.</p> <p><b><u>CONDITIONS DE REALISATION</u></b></p> <p>Selon la taille et la structure de l'entreprise, il est nécessaire de mettre en interaction les différents services (restaurant/cuisine/bar/hôtel/spa...)</p>
<p><b>Pôle 3</b></p> <p><b>MANAGEMENT OPERATIONNEL DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION</b></p>	<p><b>MANAGEMENT DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION</b></p> <p><b>C3.1 Manager tout ou partie du service</b></p> <p>C3.1.1. Animer l'équipe de production de services</p> <p>C3.1.2. Motiver et fidéliser l'équipe de production de services</p> <p>C3.1.3. Détecter et valoriser les talents en application de la politique de gestion des carrières</p> <p><b>C3.2 Gérer et animer l'équipe</b></p> <p>C3.2.1. Recruter du personnel de l'unité</p> <p>C3.2.2. Intégrer, évaluer et former le personnel de l'unité</p> <p>C3.2.3. Appliquer dans l'unité, la réglementation sociale en vigueur</p>	<p><b><u>NIVEAU D'AUTONOMIE 3</u></b></p> <p><b><u>FAIT SEUL EN AUTONOMIE</u></b></p> <p>Il s'agit d'animer une équipe de production de services dans le cadre d'une unité de restauration, de production culinaire ou d'hébergement en la motivant afin d'atteindre les objectifs assignés.</p> <p><b><u>CONDITIONS DE REALISATION</u></b></p> <p>La réalisation des activités se fait en étroite collaboration avec une équipe en mettant en interaction les différents services internes de l'entreprise (production, ressources humaines, encadrement...) et externes (fournisseurs, partenaires...)</p>

# LES COMPETENCES DU BTS MHR

<p><b>Pôle 4</b></p> <p><b>PILOTAGE DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION</b></p>	<p><b>PILOTAGE DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HOTELLERIE RESTAURATION</b></p> <p><b>C4.1 Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité</b></p> <p>C4.1.1. Appliquer les directives de l'entreprise et des textes réglementaires</p> <p>C4.1.2. Participer au contrôle de gestion dans l'entreprise</p> <p><b>C4.2. Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise</b></p> <p>C4.2.1. Sélectionner les outils pertinents d'analyse de l'activité de l'unité</p> <p>C4.2.2. Déterminer la contribution de l'unité de restauration à la performance de l'entreprise</p>	<p><b><u>NIVEAU D'AUTONOMIE 3</u></b></p> <p><b>FAIT SEUL EN AUTONOMIE</b></p> <p>Ce pôle regroupe les activités qui relèvent, au-delà du management opérationnel de l'unité, du pilotage, c'est-à-dire de la mise en œuvre de la politique générale de l'entreprise dans l'unité.</p> <p>Cette dimension stratégique participe à la performance de l'entreprise et nécessite de disposer d'outils de mesure de celle-ci.</p> <p><b><u>CONDITIONS DE REALISATION</u></b></p> <p>L'environnement numérique de l'entreprise est utilisé afin de garantir la pertinence et la fiabilité des informations traitées notamment pour une meilleure connaissance des besoins et attentes de la clientèle.</p>
<p><b>Pôle 5</b></p> <p><b>ENTREPREUNARIAT EN HOTELLERIE RESTAURATION</b></p>	<p><b>PROJET D'ENTREPREUNARIAT EN HOTELLERIE RESTAURATION</b></p> <p><b>C5.1 Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration</b></p> <p>C5.1.1 Définir le concept : l'offre de services proposés</p> <p>C5.1.2. Déterminer les besoins matériels, techniques (ingénierie), humains et financiers</p> <p><b>C5.2 Evaluer la faisabilité du projet</b></p> <p>C5.2.1. Choisir un mode de gestion et une forme juridique</p> <p>C5.2.2. Evaluer les risques et les opportunités du projet</p> <p>C5.2.3. Déterminer le montage financier du projet</p>	<p><b><u>NIVEAU D'AUTONOMIE 3</u></b></p> <p><b>FAIT SEUL EN AUTONOMIE</b></p> <p>Il s'agit d'acquérir en formation l'esprit d'entreprendre, de définir un concept et d'en déterminer les besoins matériels, humains, informationnels et financiers pour en évaluer le financement et la faisabilité.</p> <p><b><u>CONDITIONS DE REALISATION</u></b></p> <p>Certaines activités doivent être réalisées avec l'aide de partenaires : banques, instances professionnelles...</p> <p>Le recours à l'environnement numérique est <b>systématique</b>.</p>

## LES COMPETENCES DU BTS MHR

--	--	--