


## **BTS Management en hôtellerie restauration - Option C Management des unités d'hébergement**

 Formation éligible  
au CPF

 Formation réalisable  
en alternance

**Marseille 8ème**

### **Les + de la formation**

Session 2024

Taux de réussite : 88% sur 8 personnes présentées à l'examen

Taux de satisfaction : 100% sur 2 personnes qui ont répondu à notre enquête de satisfaction

Taux d'insertion global dans l'emploi : 50%

Taux d'insertion dans le métier visé : résultats à venir

Taux de recommandation : 100% sur 2 personnes qui ont répondu à notre enquête de satisfaction

Taux de poursuite d'études : 50%

Taux d'interruption en cours de formation : 0%

Taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : 12%

Nos indicateurs sont consultables sur le site : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

Valeur ajoutée de l'établissement :

Réseau d'anciens élèves dynamique et reconnu :

<https://www.reseau-lycee-cfa-hotelier-marseille.fr/fr/page/presentation>

## **LA FORMATION**

### **OBJECTIFS**

Pouvoir assurer la responsabilité d'une unité de prestation hôtelière dans ses différentes dimensions: technique, humaine, commerciale.

Garantir la qualité de la prestation hôtelière et la satisfaction de la clientèle: contrôler, évaluer, superviser, préparer et gérer le service, la préparation matérielle, la gestion des achats et des stocks dans le respect d'un cadre normatif avec les standards de qualité souhaités: hygiène, sécurité, réglementation.

Contribuer à la définition de la politique commerciale et animer cette politique, développer la relation client.

Assurer un pilotage efficace et manager les équipes en fixant ou relayant les orientations stratégiques et économiques de l'unité d'hébergement.

Développer un projet entrepreneurial.

### **PROGRAMME**

Compétences professionnelles

**Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client en hébergement**

Organiser, réaliser et contrôler le service en hébergement : répartir les tâches et l'activité pour la réception, les étages, la conciergerie, les services annexes, mettre en oeuvre, réaliser et conduire tout ou partie de la production de services, gérer le matériel et les stocks.

Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures en hébergement et les faire respecter.

Rechercher et innover dans la production de services en hébergement.

Contrôler la conformité et la qualité de la production de services: standards de qualité souhaitée et attentes des clients .

Gérer l'information et sa diffusion.

**Animation de la politique commerciale et développement de la relation client**

Identifier et analyser les attentes des clients.

Participer à la définition de la politique commerciale: l'animer et l'évaluer.

Participer à l'élaboration de la politique tarifaire de l'unité d'hébergement.

Fidéliser la clientèle.

**Manager la production de services**

Animer, motiver, encadrer, évaluer et fidéliser l'équipe de production de services en hébergement.

Détecter et valoriser les talents en application de la politique de gestion des carrières.

Recruter, intégrer, évaluer le personnel de l'unité d'hébergement.

Appliquer dans l'unité d'hébergement la réglementation sociale en vigueur.

**Piloter la production de services**

Mettre en oeuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité.  
Participer au contrôle de gestion et engager les orientations stratégiques en les traduisant opérationnellement.  
Evaluer la performance de l'unité de production, la valoriser et la développer.

#### **Formaliser un projet entrepreneurial en production culinaire**

Définir l'offre de services, déterminer les ressources nécessaires au projet : besoins matériels techniques, RH, budget communication, ...

Analyser les forces et faiblesses du projet et concevoir son montage financier ;

**Savoirs associés** : Culture générale et linguistique, Économie et gestion, sciences et technologies de services, réglementations sanitaires (produits, stockage), techniques en gestion des ressources humaines, techniques et production de services en hôtellerie, mercatique, stratégies de commercialisation, techniques de management opérationnel, environnement économique et juridique, budget et contrôle de gestion, responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

**Enseignement général** : culture générale et expression, anglais et langue vivante 2, gestion comptable, financière et fiscale, mercatique.

## **VALIDATION(S)**

- Diplôme du ministère de l'Education nationale et de la Jeunesse de Niveau 5 (BTS)

+ d'informations sur cette certification (RNCP37889, libellé exact du diplôme, nom du certificateur, date d'enregistrement de la certification) en cliquant sur :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37889/>

## **A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?**

### **PUBLICS**

Tous publics

### **PRÉ-REQUIS**

Diplôme du baccalauréat général avec remise à niveau BTS Management en hôtellerie restauration, Bac technologique ou professionnel dans la même spécialité de diplôme.

Bonne connaissance des métiers de l'hôtellerie restauration et de cette spécialité.  
Goût du travail en équipe, sens des responsabilités et de l'organisation.

## **ORGANISATION PÉDAGOGIQUE**

### **DATES DE SESSION**

du 11 sep 2023 au 30 juin 2025 | **DIVERS FINANCEMENTS**

du 16 sep 2024 au 30 juin 2026 | **ALTERNANCE**  
**DIVERS FINANCEMENTS**

du 1 sep 2025 au 30 juin 2027 | **ALTERNANCE**  
**DIVERS FINANCEMENTS**  
**ALTERNANCE**

### **DURÉE**

Durée totale maximale de 3650 heures dont 2300 heures en entreprise et 1350 heures en centre de formation. La durée de la formation est indicative et sera déterminée en fonction de votre profil.

### **EFFECTIFS**

12 personnes

## **MODALITÉS, ÉQUIPEMENTS ET SUIVI PÉDAGOGIQUES**

#### **Modalité d'enseignement**

- Formation entièrement présentielle

#### **Modalités pédagogiques**

- Cours collectifs

## Équipements

- Plateaux techniques équipés
- Salle banalisée avec vidéoprojecteur

## Modalités de suivi et d'individualisation

Positionnement en amont de l'entrée en formation.

Entretiens, remédiation avec le référent pédagogique et/ou le référent entreprise en cours de formation.

Prise en compte de la satisfaction des bénéficiaires en cours et fin de formation.

Pour les bénéficiaires en situation de handicap : adaptation possible des modalités de formation et de certification, accompagnement par le référent TH du GRETA-CFA.

Afin d'améliorer la qualité de notre service, vous pouvez, à l'aide du formulaire disponible sur le site <https://www.forpro-paca.com>, nous faire part de vos réclamations et suggestions.

## EXPERTISE DES INTERVENANTS

Enseignants certifiés Education Nationale, formateurs Bac +2 avec une expérience significative en formation d'adultes, intervenants professionnels.

Formateurs expérimentés dans l'individualisation des apprentissages.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION

Épreuves en fin de formation (Évaluation ponctuelle et contrôle en cours de formation CCF).

Possibilité de valider un/des blocs de compétences.

En cas de validation partielle de la certification, la durée de validité des modules obtenus est à vie.

## FINANCEMENTS

### TARIF

Prix horaire T.T.C : 16.00 euros

Ce tarif est indicatif et non contractuel. Selon votre statut, cette formation peut-être entièrement financée. Nous contacter.

## FINANCEMENTS

### Session du 11 septembre 2023 au 30 juin 2025

Formation en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation).

Formation éligible au CPF.

Cette formation en alternance (en contrat d'apprentissage) peut être entièrement financée. Elle est ouverte également à d'autres publics et peut-être prise en charge par d'autres partenaires/financeurs. Nous contacter pour plus d'informations.

### Session du 16 septembre 2024 au 30 juin 2026

Formation en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation).

Formation éligible au CPF.

Cette formation en alternance (en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation) peut être entièrement financée. Elle est ouverte également à d'autres publics et peut-être prise en charge par d'autres partenaires/financeurs. Nous contacter pour plus d'informations.

### Session du 01 septembre 2025 au 30 juin 2027

Formation en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation).

Formation éligible au CPF.

Cette formation en alternance (en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation) peut être entièrement financée. Elle est ouverte également à d'autres publics et peut-être prise en charge par d'autres partenaires/financeurs. Nous contacter pour plus d'informations.

## COMMENT S'INSCRIRE ?

### COMMENT S'INSCRIRE ?

Candidature via Parcoursup ou nous contacter pour obtenir un dossier de candidature.

Test de positionnement et entretien sur rendez-vous.

La formation est accessible dans un délai compris en 15 et 45 jours avant le démarrage de la formation selon les financeurs. Veuillez nous contacter.

## APRÈS LA FORMATION

Insertion dans l'emploi à des postes d'assistant(e) Gouvernant(e), Gouvernant(e) d'étages, Community Manager, Chef de brigade réception, Assistant(e) Chef(fe) de réception.  
Possibilité d'évolution de carrière aux postes de Gouvernant(e) Général(e), Revenu ou Yield Manager, Chef de réception, Directeur de l'hébergement, Directeur adjoint, Directeur d'établissement.  
Poursuite d'études en Licence professionnelle dans la filière hôtellerie restauration.

## COMMODITÉS

### Accès personnes en situation de handicap

Lieu accessible aux personnes en situation de handicap.

### Transport

Métro ligne 2: Rond point du Prado Bus N° 45 : Zenatti Lycee

## INFORMATIONS PRATIQUES

### CONTACTS

Aude CHANUT - Coordonnatrice apprentissage  
T. 04 91 72 75 23 | aude.chanut@ac-aix-marseille.fr

Nelson PELLEGRINI - Référent Handicap  
T. 04 91 72 75 31 | nelson.pellegrini@ac-aix-marseille.fr

### LIEU DE FORMATION

Lycée des Métiers de l'Hotellerie de l'alimentation et du tourisme J-P Passadat | 114 avenue André Zenatti | 13008 Marseille

### ORGANISME

#### GRETA-CFA Marseille Méditerranée

Siège : Lycée Jean Perrin 13010 Marseille

Accueil public du lundi au vendredi du 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

N° de déclaration d'activité : 93131539413