

BTS MHR

MANAGEMENT EN HÔTELLERIE-RESTAURATION 2^e année

Tout en un !

Programme de 2^e année

Maxime Gerhardt, Benjamin Milloux, Guillaume Monnot, André Viande, Johan Yorulmus

Entraînement intensif

Apports théoriques

Activités agrémentées de QR codes

Exercices & corrigés

- *Option A : management d'unité de restauration*
- *Option B : management d'unité de production culinaire*
- *Option C : management d'unité d'hébergement*



TABLE DES MATIÈRES

Partie 1

OPTION A : MANAGEMENT D'UNITÉ DE RESTAURATION

Chapitre 1	Concepts et services	8
	A. Approche historique.....	9
	B. Approche internationale.....	11
	C. Nouvelles tendances et innovations.....	12
Chapitre 2	La réglementation.....	14
	A. Principe réglementaire.....	15
	B. Démarche volontaire.....	17
	C. Suivi et contrôle réglementaire.....	20
Chapitre 3	Personnel.....	22
	A. Productivité du personnel.....	23
	B. Management opérationnel.....	25
	C. Recrutement.....	26
	D. L'accueil du nouveau salarié.....	28
Chapitre 4	Support physique	30
	A. Locaux.....	31
	B. Matériels et équipements.....	33
	C. Outils numériques.....	36
Chapitre 5	Économat et gestion des approvisionnements	37
	A. Contraintes réglementaires de traçabilité.....	38
	B. Détermination des achats en fonction de l'activité.....	40
	C. Optimisation des produits.....	42
Chapitre 6	Les coûts directs.....	43
	A. Coûts d'achat.....	44
	B. La standardisation.....	45
	C. Coûts de production.....	45
	D. Contrôle des coûts.....	47

Chapitre 7	Production de services.....	49
	A. Concevoir et implanter une mise en place.....	50
	B. Les tendances en restauration.....	51
	C. Techniques liées au service	52
Chapitre 8	Denrées et boissons	55
	A. Denrées.....	56
	B. Boissons	58
	C. Produits non consommables	59
Chapitre 9	Qualité	60
	A. Standards de qualité	61
	B. Outils et contrôle	62
	C. Démarche corrective.....	65
Chapitre 10	Commercialisation de l'offre.....	67
	A. La communication de l'offre au sein de l'unité de restauration	68
	B. Les réseaux sociaux comme vecteur de communication de l'offre	68
	C. La relation client dans l'unité	69

Annexes

<i>Compétences techniques & managériales</i>	<i>72</i>
<i>Fiche mémo</i>	<i>74</i>
<i>Présentation de l'examen</i>	<i>78</i>
<i>Méthodologie de l'atelier</i>	<i>80</i>

Partie 2

OPTION B : MANAGEMENT D'UNITÉ DE PRODUCTION CULINAIRE

Chapitre 1	Approche globale d'une création de service culinaire en France	84
	A. Repères historiques de la cuisine française	85
	B. L'évolution des comportements alimentaires.....	88
	C. La clientèle étrangère : des attentes biens spécifiques.....	90
Chapitre 2	La réglementation en cuisine.....	94
	A. Législation en vigueur	95
	B. Les dangers éventuels en cuisine	96
	C. Conduire une analyse des dangers.....	99
Chapitre 3	Le management du personnel	102
	A. Le processus de recrutement	103
	B. Gérer un entretien en recrutement	103
	C. Les bases du management.....	104
	D. Les techniques d'animation en cuisine.....	105

Chapitre 4	Les supports physiques & les outils d'une production culinaire	107
	A. Les supports physiques	108
	B. Les contraintes à l'élaboration d'une carte	108
	C. Adaptation de l'unité de production	112
	D. Le numérique en cuisine.....	113
Chapitre 5	Gestion et optimisation des approvisionnements et du stockage.....	116
	A. La gestion des stocks, un processus complexe.....	117
	B. Contrôler et maîtriser la qualité des denrées.....	122
	C. Conditionnements & environnement.....	124
Chapitre 6	La créativité culinaire et son contrôle.....	127
	A. La création et l'imagination culinaire.....	128
	B. La standardisation d'une création.....	130
	C. La créativité, une recherche de la qualité.....	131
Chapitre 7	Les méthodes d'organisation d'une production culinaire.....	134
	A. Les contraintes d'une liaison différée	135
	B. Assurance qualité.....	139
	C. L'externalisation et sous-traitance.....	141
Chapitre 8	Fiches mémos : épreuve pratique STC	142
	A. L'art de l'organisation	143
	B. La pâtisserie.....	148
	C. Les techniques et cuissons.....	155
	D. L'art de la transmission au commis.....	159

Annexes

<i>Compétences techniques & managériales</i>	<i>162</i>
<i>Présentation de l'examen</i>	<i>164</i>
<i>Méthodologie de l'atelier</i>	<i>165</i>

PARTIE 3

OPTION C : MANAGEMENT D'UNITÉ D'HÉBERGEMENT

Chapitre 1	Concepts et services	170
	A. Approche historique.....	171
	B. Approche internationale.....	172
	C. Nouvelles tendances et innovations	175
Chapitre 2	Réglementation.....	179
	A. Principe réglementaire.....	180
	B. Démarche volontaire.....	185
	C. Suivi et contrôle réglementaire.....	187

Chapitre 3	Management opérationnel.....	190
	A. Management opérationnel	191
	B. Gestion opérationnelle.....	192
	C. Gestion des ressources humaines	194
Chapitre 4	Support physique	197
	A. Locaux.....	198
	B. Matériels et équipements	200
	C. Outils numériques.....	202
Chapitre 5	Économat et gestion des approvisionnements	204
	A. Les contraintes réglementaires	205
	B. Gestion des stocks.....	206
	C. Optimiser la gestion des déchets	208
Chapitre 6	Coûts directs	210
	A. Les coûts directs en hôtellerie.....	211
	B. Le contrôle des coûts	212
	C. Frais généraux	214
Chapitre 7	Production de service	216
	A. Les techniques d'accueil.....	217
	B. Procédures.....	218
	C. Externalisation	219
Chapitre 8	Les produits	221
	A. Produits non consommables	222
	B. Le linge.....	225
	C. La décoration florale	227
Chapitre 9	Qualité	230
	A. Qualité et production de services	231
	B. Démarche de certification	232
Chapitre 10	Commercialisation de l'offre.....	234
	A. La connaissance du marché	235
	B. Les différents moyens de commercialisation.....	235
	C. L'importance des réceptionnistes	236

Annexes

<i>Compétences techniques & managériales</i>	<i>240</i>
<i>Présentation de l'examen</i>	<i>242</i>
<i>Méthodologie de l'atelier</i>	<i>244</i>
<i>Fiche mémo</i>	<i>254</i>