

BTS Responsable de l'hébergement (à référentiel commun européen)

Ce brevet de technicien supérieur a été élaboré en collaboration entre différents pays de la Communauté Economique Européenne (Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, France, Grèce, Hongrie, Italie, Pays-Bas, Portugal, République Tchèque et Royaume-Uni).

Cette formation permettra aux futurs diplômés d'assurer un fonctionnement fluide et efficace des services d'hébergement dans un établissement, en veillant au respect des normes et des procédures, dans le respect de la démarche qualité visant la satisfaction du client.

La dimension européenne de ce diplôme vous permettra de travailler dans tous les pays de l'Union Européenne.

Le titulaire du **BTS Responsable de l'hébergement** devra être capable de :

- Mettre en œuvre les procédures de réservation, organiser l'arrivée des clients.
- S'assurer que les attentes du client sont satisfaites.
- Traiter les demandes ou les réclamations relatives au fonctionnement des services de l'établissement et proposer des solutions adaptées à ces possibilités.
- Conseiller le client en lui proposant une gamme d'informations d'ordre touristique, culturel et pratique.
- Faciliter les opérations de change et les démarches administratives du client, faciliter la communication du client et favoriser l'accès aux moyens disponibles dans l'établissement (téléphone, télécopie, courrier classique ou électronique).
- Tenir à jour l'ensemble des prestations utilisées par le client en vue de la facturation.
- S'assurer que les dispositions nécessaires à l'organisation du départ ont été prises.
- Mettre en œuvre les procédures de départ et de suivi du client
- Collaborer avec les autres services.
- S'assurer que les actions de prévention, de maintenance et les réparations (matériels et équipements) ont été accomplies.
- Dresser l'inventaire dans son service et maintenir le stock en produits d'accueil, minibar et fournitures d'hébergement.
- Développer des actions promotionnelles et collaborer aux plans d'exploitation et de mercatique de l'établissement.
- Collaborer à la stratégie commerciale de l'établissement (contrôler les ventes, les coûts et rendements des différents départements de l'établissement).
- Animer son équipe.
- Gérer les aléas.
- Traiter l'information.

➡ Débouchés

La dimension européenne de ce diplôme vous permettra de travailler dans tous les pays de l'Union Européenne.

En tant que professionnel de l'accueil, vous serez amené à travailler dans différents lieux professionnels tels que les hôtels, de toutes tailles et de toutes catégories, les centres d'accueil (personnes âgées, handicapées, jeunes, etc.), les croisières, les campings, etc. Après quelques années d'expérience, vous pourrez prétendre à un emploi de Directeur de l'hébergement.

Métiers accessibles :

- gouvernante
- réceptionniste

➡ Accès à la Formation

- Bac Techno Hôtellerie
- Brevet de technicien en tourisme
- Pratique de 2 langues vivantes vivement conseillée.

Ceci est la liste des principaux diplômes admis. Les titulaires de Bac Pro qui ont une mention bien ou très bien au bac sont admis de droit dans les BTS correspondant à leur spécialité s'ils remplissent les conditions de candidature.

➡ Programme

Matières	1 ^{ère} ANNÉE	2 ^{ème} ANNÉE
Organisation et techniques de la réception en deux langues étrangères	6	6
Organisation et techniques des étages	3	3
Mercatique et techniques de commercialisation	4	3
Droit appliqué à l'hébergement	1	2
Anglais	5	
Langue vivante européenne 2	4	4
Gestion et techniques des	1	3
Organisation et gestion administrative et Comptable	3	3
Communication professionnelle en langue nationale	3	3
Total	30	32
Module Régional : Hébergement médical, social, ou autres initiatives modules culturels, voyages d'études)	3	3
Langue vivante étrangère facultative	3	3
TOTAL AXES Nationaux+AXE Région	33	35

**horaires hebdomadaires*

Grille d'examen

Épreuves	Coef.
E1 Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	5
E2 Etude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	3
E3 Projet professionnel en deux langues vivantes	3
E4 Mercatique et culture commerciale	2
E5 Management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes	4
E6 Missions d'hébergement appliqué en deux langues vivantes	3
Epreuve facultative	
EF1 Langue vivante étrangère³	
EF2 Approfondissement professionnel régional	

À l'exception de l'épreuve facultative de langue vivante étrangère, tout candidat utilise deux langues vivantes étrangères européennes ainsi définies :

- L'anglais est la langue vivante étrangère obligatoire en épreuves E1 « Analyse et résolution de situations professionnelles » en trois langues vivantes et en épreuve E5 « Management d'activités d'hébergement appliquées » en trois langues vivantes. L'autre langue vivante étrangère européenne pour les épreuves E1 et E5 est la même et est à choisir parmi allemand, espagnol, italien et portugais.

- La langue vivante étrangère européenne est à choisir parmi anglais, allemand, espagnol, italien et portugais pour l'épreuve E3 « Projet professionnel » en deux langues vivantes et pour l'épreuve E6 « Missions d'hébergement » en deux langues vivantes.

- La langue facultative est une langue vivante étrangère non retenue dans les épreuves E1, E3, E5 et E6.



Descriptif des matières

• Organisation et technique du service de la réception en deux langues vivantes

- Organisation et structure des services d'accueil
- Organisation de l'équipe des services d'accueil
- Équipement et aménagement des services d'accueil
- Politiques d'accueil
- Des politiques d'accueil à la conception de processus de travail
- La qualité dans les services d'accueil
- L'optimisation de l'activité du département hébergement

• Organisation et Techniques des Étages

- Le département d'étages, zones communes, blanchisserie et lingerie
- La direction des étages dans les différents types d'entreprises.
- Équipements de la zone d'étages, des zones communes, de la laverie et la lingerie
- Techniques et procédés administratifs

- Gestion des stocks
- Plan de nettoyage
- Organisation et contrôle de qualité du département
- Sécurité et prévention dans les procédés de nettoyage, du traitement des surfaces et de l'hygiène du linge
- Plan d'entretien
- Mobilier et décoration

• Mercatique et techniques de commercialisation

- Analyse du marché de l'hébergement et de l'intermédiation des services touristiques et de voyages.
- Le Marketing touristique
- Le "Marketing – mix"
- Instruments de la communication commerciale

• Droit appliqué à l'hébergement

- Initiation au Droit des Obligations ou les bases d'une éthique professionnelle
- L'environnement juridique des établissements hébergeant du public, selon les différents types de personnes morales et les différentes offres du secteur de l'hébergement
- La pratique du Droit dans l'exercice des fonctions de Responsable de l'hébergement
- Vis à vis de l'employeur/ donneur(s) d'ordre
- Vis à vis des clients ou bénéficiaires d'un service
- Vis à vis des partenaires (privés et publics)
- Vis à vis des employés (droit du travail)

• Langues vivantes

- Utilisation de la langue orale
- Aspects sociaux culturels
- Utilisation de la langue dans le cadre spécifique des activités du responsable de l'hébergement

• Gestion et techniques de ressources humaines

- L'organisation du travail
- Le recrutement
- La formation
- L'animation
- La rémunération du personnel
- L'évaluation du personnel

• Organisation et gestion administrative et comptable

- L'organisation de l'entreprise
- Les opérations administratives et comptables
- Le budget de développement
- Le processus de gestion et de contrôle de la qualité de l'entreprise
- La gestion des stocks

• Communication

- Les bases de la communication
- La communication orale
- Éléments caractéristiques d'une communication orale efficace
- Les principes de l'écoute active
- La communication écrite



→ Stages

Pour répondre à la diversité des établissements d'hébergement visés, ils seront organisés comme suit :

- Une période de 16 semaines à 18 semaines, dont 14 consécutives, dans un établissement hôtelier d'un pays européen différent de celui dans lequel s'effectue la formation. Elle doit se dérouler en fin de première année et peut s'effectuer en partie sur la période des vacances scolaires, dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- au minimum deux périodes de deux semaines entières ou fractionnées dans deux types d'environnements professionnels différents (social, loisir, médical ...). Elles peuvent se dérouler pendant la deuxième année de formation.

→ Statistiques

En 2014, dans l'académie de Montpellier : 8 candidats inscrits, 8 présentés, 8 admis (soit 100% de réussite)

En 2015, dans l'académie de Montpellier : 11 candidats inscrits, 11 présentés, 11 admis (soit 100% de réussite).

En 2016, dans l'académie de Montpellier : 13 candidats inscrits, 12 présentés, 12 admis (soit 100% de réussite).

→ Poursuites d'études

Pour ceux qui souhaitent poursuivre leurs études, vous pourrez intégrer une licence :

- Tourisme – **Université de Corse, Corte (2B).**

ou une licence professionnelle :

- Hôtellerie et tourisme spécialité accueil, hôtellerie, tourisme - **Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse, Avignon (84)** - **Ecole hôtelière d'Avignon école de a CCI Avignon (84).**
- Hôtellerie et tourisme spécialité assistant aux fonctions de management du tourisme et de l'hôtellerie internationale - **Lycée d'hôtellerie et de tourisme Guyancourt - Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines Guyancourt (78).**
- Hôtellerie et tourisme spécialité gestion touristique et hôtelière - **Lycée privé Jeanne d'Arc Aulnoye-Aymeries (59)** - **Université catholique Lille (59)** - **Université du Littoral - Côte d'Opale Boulogne-sur-Mer (62)** - **Université du Littoral - Côte d'Opale IUT de St Omer Longuenesse (62).**
- Hôtellerie et tourisme spécialité hébergement et environnement touristiques - **Université de Bretagne Occidentale Quimper (29).**
- Hôtellerie et tourisme spécialité hôtellerie-restauration internationale - **antenne de l'université de Nantes La Roche-sur-Yon (85).**
- Hôtellerie et tourisme spécialité management des activités hôtelières - **Université de Lorraine Metz (57).**
- Hôtellerie et tourisme spécialité management des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration -

Université de Rouen IUT d'Evreux (27) - **Lycée privé polyvalent Saint-Pierre Brunoy (91)** - **Université d'Evry-Val-d'Essonne Evry (91).**

- Hôtellerie et tourisme spécialité management international de l'hôtellerie et de la restauration - **UFR de sciences sociales et administration Paris Ouest Nanterre (92)** - **Université Jean Moulin - Lyon (69).**
- Hôtellerie et tourisme spécialité management international des hôtels de loisirs - **Université du Pacifique Faaa (984)** - **Lycée Hôtelier de Tahiti Punaauia (984).**

Vous pouvez également intégrer un grand nombre de formations complémentaires post-BTS comme un DEESTRAL (DEES en Tourisme Hôtellerie).

Pour connaître les poursuites d'études envisageables en Languedoc-Roussillon, consultez les guides régionaux "Après le Bac: choisir ses études supérieures" et "Après un Bac +2"

→ Où se Former

34 Montpellier
Lycée Georges Frêche (*public*)

→ Pour en savoir plus

- Guide régional "Après le Bac: choisir ses études supérieures"
- Guides régional "Après un bac + 2 /+3 "
- Dossier "Après le bac, choisir dès le lycée "
- Dossier "Etudier et travailler à l'étranger "
- Infosup "Après un BTS ou un DUT "
- Fiches métiers ONISEP.

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au Centre d'Information et d'Orientation (CIO)

N'hésitez pas à rencontrer un conseiller d'orientation-psychologue.