

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

(arrêté du 3 septembre 1997)

L'hôtellerie-restauration, au sens large du terme, regroupe l'ensemble des activités qui répondent aux besoins de la clientèle dans les domaines de l'accueil, des services d'hébergement et de nourriture, ainsi que dans celui de toutes les prestations qui s'y greffent. Ces activités correspondent à un très large éventail d'entreprises qui va :

- de l'hôtel ou restaurant traditionnel jusqu'à l'organisme à caractère social : hôpital, maison de retraite, restaurant de collectivité ;
- d'un type de production artisanal (« grande cuisine ») jusqu'à une organisation de type industriel (restauration aérienne et ferroviaire par exemple).

Ces activités ont cependant de nombreux points communs :

- leur finalité humaine ;
- le fait de reposer sur un travail d'équipe, d'évoluer dans un climat de « service », de courtoisie, de disponibilité et d'appréciation subjective.

Pour ces raisons, l'activité hôtelière repose non seulement sur des compétences techniques, mais aussi sur la qualité de la personnalité : contacts humains, motivations, capacités à s'intégrer au groupe et à l'animer.

Dans ces domaines d'activités il existe, entre les cadres supérieurs et le personnel technique de base, des besoins en personnel d'encadrement moyen (dit de maîtrise ou de supervision) dont le rôle est :

- d'assurer la responsabilité du service vis-à-vis de la clientèle et de la direction ;
- d'exercer son talent et son sens commercial en s'efforçant d'attirer, de retenir et de développer la clientèle ;
- d'organiser, de diriger, contrôler, former et d'animer l'équipe ou la brigade ;
- de prendre toutes décisions tactiques en application des décisions stratégiques communiquées par la direction.

Le référentiel d'activités de ce type de personnel est analysé ci-après.

I - DÉFINITION

Le titulaire du B.T.S. Hôtellerie-restauration :

- organise, pilote, anime et peut aussi concevoir un système de production et de distribution de biens et services ; il participe à leur production et à leur distribution ;
- élabore, analyse et exploite des données du système d'information ;
- conçoit, réalise et contrôle la communication externe et la commercialisation.

II - CONTEXTE PROFESSIONNEL

1) Secteurs d'activités

Le titulaire du B.T.S. Hôtellerie-restauration exerce son activité :

- dans des organisations productives de biens et services hôteliers à vocation commerciale ou sociale ;
- dans des organisations productives d'agro-alimentaires et des entreprises de services connexes à l'industrie hôtelière.

Ces activités s'exercent dans un contexte d'ouverture internationale.

2) Emplois concernés

Le titulaire du B.T.S. Hôtellerie-restauration peut occuper un poste évolutif d'encadrement dans les services opérationnels ou fonctionnels. Il peut aussi créer sa propre entreprise.

III - DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le titulaire du B.T.S. Hôtellerie-restauration :

- est polycompétent et autonome dans les organisations faiblement structurées ;
- est spécialisé dans un service opérationnel ou fonctionnel dans les organisations fortement structurées.

Les capacités et compétences, identifiées dans ce référentiel, peuvent s'ordonner autour de cinq fonctions principales que le titulaire du brevet de technicien supérieur doit être capable d'assumer dans le cadre de ses activités professionnelles.

N.B. : La fonction *conception et organisation*, d'une part, et la fonction *encadrement*, d'autre part, sont des fonctions transversales. Elles ne seront donc pas « déclinées » en sous-fonctions.

FONCTIONS

- CONCEPTION ET ORGANISATION
- ENCADREMENT
- PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES
- COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES
- GESTION DE L'ENTREPRISE

ANALYSE PAR SOUS-FONCTIONS

1. Production de biens et de services

- 1.1 Conception, organisation et maintenance des systèmes de production
- 1.2 Approvisionnements
- 1.3 Production culinaire
- 1.4 Production de service « restauration »
- 1.5 Production de service « hébergement »

2. Commercialisation de biens et de services

- 2.1 Étude et recherche
- 2.2 Action commerciale
- 2.3 Gestion commerciale
- 2.4 Communication externe

3. Gestion de l'entreprise

- 3.1 Gestion des ressources humaines
- 3.2 Gestion comptable et financière
- 3.3 Gestion commerciale
- 3.4 Gestion administrative

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION</p> <p style="text-align: center;">FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;">Sous-fonction 1.1 : conception, organisation et maintenance des systèmes de production</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : participer à la conception d'une unité de restauration, d'hébergement– Tâche 2 : prévoir les implantations, les équipements nécessaires et les procédures en fonction de l'organisation retenue– Tâche 3 : assurer le suivi de la réalisation– Tâche 4 : veiller à la maintenance des locaux et des matériels
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Réglementations en vigueur– Documentations et manuels techniques– Catalogues fournisseurs, etc.
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>En liaison avec le maître d'œuvre, le concepteur, les équipementiers, etc.</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Conformité au cahier des charges</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION</p> <p style="text-align: center;">FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;">Sous-fonction 1.2 : approvisionnements</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : définir les besoins en produits et fournitures diverses– Tâche 2 : rechercher et choisir les fournisseurs– Tâche 3 : déclencher la commande et en assurer le suivi– Tâche 4 : contrôler la livraison– Tâche 5 : gérer les stocks
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Fiches techniques– Documentation fournisseurs– État des stocks, etc.
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Dans les structures importantes, en liaison avec le service achat, le responsable nourriture et boissons, les chefs de service et en collaboration avec le gestionnaire</p> <p>Autonomie plus large dans les structures plus souples</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Fourniture des produits juste à temps au meilleur coût</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES Sous-fonction 1.3 : production culinaire 1.3.1 : Mettre au point des produits</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : élaborer des recettes spécifiques– Tâche 2 : construire des propositions de prestations– Tâche 3 : établir des coûts prévisionnels– Tâche 4 : prévoir la distribution en liaison avec les autres services
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Enquêtes « attentes clients ».– Fiches techniques– Mercuriales
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie complète</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Productions conformes aux attentes des clients et respectant les contraintes de l'entreprise</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION</p> <p style="text-align: center;">FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;">Sous-fonction 1.3 : production culinaire</p> <p style="text-align: center;">1.3.2 : conduire la production</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : établir un plan de fabrication– Tâche 2 : répartir les tâches– Tâche 3 : assurer la fabrication– Tâche 4 : animer, motiver et former l'équipe de production– Tâche 5 : optimiser les moyens de production– Tâche 6 : coordonner les opérations de production et de distribution
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Plan alimentaire– Gammes d'assortiments– Liste matériels– Plannings de service– Grilles horaires– Matériels de préparation, cuisson, stockage, distribution
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>En grande unité, sous la responsabilité du chef de production</p> <p>Ailleurs, en autonomie complète</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Prestations conformes aux contraintes professionnelles obtenues au moindre coût</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES Sous-fonction 1.3 : production culinaire 1.3.3 : évaluer les résultats</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : apprécier la qualité et la conformité des réalisations– Tâche 2 : corriger les non-conformités– Tâche 3 : analyser les écarts sur production– Tâche 4 : conduire des plans d'action qualité incluant la formation du personnel
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Fiches d'analyse sensorielle– Standards de production– Coûts de production et coûts d'achats– Bilan d'audits de qualité– Plan de formation
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Dans une forte structure hiérarchisée : en liaison avec le chef de production</p> <p>Dans les autres structures : autonomie totale</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Maintien permanent des standards et recherche de la qualité totale</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION</p> <p style="text-align: center;">FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES Sous-fonction : 1.4 production de service « restauration »</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : concevoir et élaborer les prestations– Tâche 2 : choisir les méthodes de services– Tâche 3 : organiser le service, l'assurer, le contrôler et l'évaluer– Tâche 4 : facturer et encaisser
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Enquêtes « attentes clients »– Manuel de procédures internes– Fiches de poste– Documentation technique, etc.
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon le statut et/ou la structure du service et/ou de l'établissement</p> <p>A sous ses ordres du personnel d'exécution qu'il peut être amené à remplacer</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Satisfaction, fidélisation et développement de la clientèle</p> <p>Développement de l'image de marque de l'entreprise</p> <p>Évolution favorable des CA et des résultats d'activités</p> <p>Stabilité du personnel</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION</p> <p style="text-align: center;">FONCTION 1 : PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES Sous-fonction : 1.5 production de service « hébergement »</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : organiser, exécuter et contrôler les tâches et activités des différents services– Tâche 2 : organiser et contrôler le service des étages
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Manuel de procédures– Fiches de poste– Fichier clients– Documentation technique, etc.
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie totale dans le cadre des relations avec le client Autonomie variable dans les négociations de vente lorsqu'il faut faire appel à une décision de la direction</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Satisfaction, fidélisation et développement de la clientèle Développement de l'image de marque de l'entreprise Évolution favorable des CA et des résultats d'activités Stabilité du personnel</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION</p> <p style="text-align: center;">FONCTION 2 : COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;">Sous-fonction 2.1 : étude et recherche</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : étudier l'environnement et la concurrence de l'entreprise– Tâche 2 : analyser le marché– Tâche 3 : définir le produit– Tâche 4 : choisir les circuits de commercialisation– Tâche 5 : déterminer le prix– Tâche 6 : définir la campagne promotionnelle et publicitaire
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Données statistiques– Résultats d'enquêtes et de sondages– Outils de traitement de l'information, etc.
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon l'objet de l'étude, la taille du marché, du produit et de son statut</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Aide à la prise de décision</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION</p> <p style="text-align: center;">FONCTION 2 : COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p style="text-align: center;">Sous-fonction 2.2 : action commerciale</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : participer à la stratégie commerciale– Tâche 2 : prospector les clients et partenaires– Tâche 3 : négocier à l'achat– Tâche 4 : négocier à la vente– Tâche 5 : animer une équipe
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Une situation de marché– Des informations sur l'entreprise et sur les produits– Des outils et éléments de traitement de l'information– Des fichiers fournisseurs et clients– Des contrats de partenariat– Des renseignements comptables et statistiques internes
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon l'entreprise et l'objet de l'action</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Satisfaction, fidélisation et développement de la clientèle</p> <p>Développement de l'image de marque de l'entreprise</p> <p>Évolution favorable des CA et des résultats</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p>FONCTION</p> <p>FONCTION 2 : COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES</p> <p>Sous-fonction 2.3 : gestion commerciale</p>
<p>TÂCHES</p> <p>– Tâche 1 : administrer les achats et les ventes</p> <p>– Tâche 2 : gérer les moyens humains, matériels et financiers</p>
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Des fichiers produits, fournisseurs – Des éléments de contrats – Des états de stocks – Des outils de traitement de l'information – Des fichiers produits, clients – Une information sur le marché des équipements et des matériels – Des descriptions des fonctions – Des profils de postes – Des profils de candidats – Des programmes de formation – Des informations comptables et financières – Des informations sur les conditions de financement
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon la taille de l'entreprise et son statut et selon la nature du problème</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Optimisation des moyens humains, matériels et financiers</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION</p> <p style="text-align: center;">FONCTION 2 : COMMERCIALISATION DE BIENS ET DE SERVICES Sous-fonction 2.4 : communication externe</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <p>– Tâche 1 : animer un point de vente – Tâche 2 : animer des actions de promotion commerciales et publicitaires</p>
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Les résultats des études réalisées sur le marché et la concurrence- Les informations sur l'audience et les tarifs des médias et supports publicitaires- Les contraintes diverses : budget, calendriers, ressources humaines et matérielles disponibles- Les résultats d'un point de vente en termes de CA, marge, rotation
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon la taille de l'entreprise et son statut et selon la nature du problème</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Créer, consolider et développer l'image de marque de l'entreprise</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p>FONCTION</p> <p>FONCTION 3 : GESTION DE L'ENTREPRISE</p> <p>Sous-fonction 3.1 : gestion des ressources humaines</p>
<p>TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : élaborer une politique de l'emploi – Tâche 2 : gérer le budget affecté à la fonction personnel – Tâche 3 : administrer le personnel (recrutement, accueil et intégration, suivi des effectifs et des carrières, rémunérations, etc.) – Tâche 4 : informer, communiquer et former
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Utilisation des techniques et procédures écrites, orales et audiovisuelles en matière d'information et de communication – Procédures de gestion et d'administration du personnel : coûts salariaux, investissements en recrutement et formation – Logiciels spécialisés
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>L'autonomie et la responsabilité sont variables selon l'importance de l'entreprise</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Qualité du climat social</p> <p>Efficacité et productivité accrues</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION FONCTION 3 : GESTION DE L'ENTREPRISE Sous-fonction 3.2 : gestion comptable et financière</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : participer à la mise en place de systèmes d'information comptables et financiers– Tâche 2 : réaliser des budgets d'exploitation– Tâche 3 : participer à l'évaluation des besoins en investissement et en financement et, au choix, des modes de financement en relation avec les partenaires financiers– Tâche 4 : gérer et procéder au contrôle financier du cycle d'exploitation– Tâche 5 : réaliser des prévisions financières et de trésorerie
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Réglementation commerciale, fiscale et sociale– Normes professionnelles : ratios de gestion, coûts d'investissements– Procédures de gestion des chaînes– Outil informatique
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>L'autonomie et la responsabilité sont variables selon l'importance et l'organisation de l'entreprise</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Maîtriser la gestion comptable et financière d'une entreprise hôtelière indépendante, le contrôle de l'exploitation d'une unité de chaîne ou d'un service opérationnel</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p>FONCTION</p> <p>FONCTION 3 : GESTION DE L'ENTREPRISE</p> <p>Sous-fonction 3.3 : gestion commerciale</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : participer à la stratégie commerciale – Tâche 2 : prospector les clients et partenaires – Tâche 3 : négocier à l'achat – Tâche 4 : négocier à la vente – Tâche 5 : animer une équipe
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Une situation de marché – Des informations sur l'entreprise et sur les produits – Des outils et éléments de traitement de l'information – Des fichiers fournisseurs et clients – Des contrats de partenariat – Des renseignements comptables et statistiques internes
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Autonomie variable selon l'entreprise et l'objet de l'action</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Satisfaction, fidélisation et développement de la clientèle</p> <p>Développement de l'image de marque de l'entreprise</p> <p>Évolution favorable des CA et des résultats</p>

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p style="text-align: center;">FONCTION FONCTION 3 : GESTION DE L'ENTREPRISE Sous-fonction 3.4 : gestion administrative</p>
<p style="text-align: center;">TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : participer à la mise en place et au suivi de l'organisation administrative– Tâche 2 : déterminer le besoin d'information, gérer la documentation et les circuits des documents– Tâche 3 : réaliser les supports de communication interne et externe de l'entreprise
<p style="text-align: center;">CONDITIONS D'EXERCICE</p>
<p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Représentations de circuits de documents– Documents en usage dans la profession– Informatique, bureautique et télématique
<p><i>Autonomie, responsabilité</i></p> <p>Variable selon l'importance et l'organisation de l'entreprise</p>
<p><i>Résultats attendus</i></p> <p>Qualité de l'information Optimisation de la circulation de l'information</p>