

Ce BTS vise à former des spécialistes de la gestion hôtelière trilingues qui veilleront à la satisfaction de la clientèle de la réservation au départ. Les enseignements professionnels leur apportent les connaissances et compétences en réception hôtelière et gestion des étages (vente, gestion des stocks, etc.). La mercatique leur permettra de définir la politique commerciale d'un établissement afin d'optimiser les réservations et fidéliser la clientèle. Ils seront opérationnels dans un contexte multilingue puisque ils suivent des enseignements professionnels en langue étrangère (accueil,...) en plus des cours de langues vivantes étrangères. Ils sont formés à la gestion des ressources humaines et à la qualité puisqu'ils devront animer et manager des équipes au sein de l'hôtel dans le respect de la réglementation et de l'hygiène. Le titulaire de ce BTS 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, chef de brigade réception
- Assistant chef de réception

➡ Accès à la formation

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS).

- Bac Techno sciences et technologie de l'hôtellerie et de la restauration
- Brevet de technicien en tourisme
- Pratique de 2 langues vivantes vivement conseillée.

➡ Programme

Matières	1 ère année	2ème année
Communication et expression française	2h	2h
langue vivante étrangère A	1h	1h
langue vivante étrangère B	1h	1h
Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière	5h30	4h
Conduite du projet entrepreneurial		1h
Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services	4h30	3h
Sciences en hôtellerie restauration	2h	2h
Ingénierie en hôtellerie restauration	1h	
Sciences et technologies culinaires	3h	
Sciences et technologies des services en restauration	3h	
Sciences et technologies de services hébergement	3h	4h
Langue vivante étrangère C (facultatif)	2h	2h

*horaires hebdomadaires

Grille d'examen

Épreuves	Coef.
E1 : Culture générale et expression	2
E2 : Communication langue vivante étrangère	
Langue vivante étrangère A	2
Langue vivante étrangère B	2
E3 : Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration	3
Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	5
Projet d'entrepreneuriat en hôtellerie restauration	3
Management de la production de services en hôtellerie restauration	3
E4 : Mercatique des services en hôtellerie restauration	3
E5 : Conception et production de services en hôtellerie restauration dans l'option	15
Epreuves facultatives	
Langue vivante étrangère	-
Engagement étudiant (1)	

(1) Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'[article L. 611-9 du code de l'éducation](#) et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ». Épreuve obligatoire à la suite de laquelle intervient l'épreuve facultative « engagement étudiant » : E4 Mercatique

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

- L'anglais est la langue vivante étrangère A obligatoire
- La langue vivante étrangère B est à choisir parmi anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, arabe et chinois
- La langue vivante étrangère C facultative est à choisir parmi anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, arabe et chinois

Descriptif des matières

- **Techniques des étages**: l'enseignement concerne le service des différents départements des étages, sa direction selon l'entreprise, ses équipements, les techniques et procédés administratifs, la gestion des stocks, le plan de nettoyage, l'organisation et le contrôle de qualité. Le thème de la prévention dans les procédés de nettoyage et de l'hygiène y est aussi traité ainsi que ceux de l'entretien, du mobilier et de la décoration.

- **Mercatique et techniques de commercialisation** : les enseignements traitent de l'analyse du marché de l'hébergement et de l'intermédiation des services touristiques et de voyages, de marketing touristique. Les étudiants découvrent également les techniques de la communication et négociation commerciales.
- **Gestion et techniques des ressources humaines** : organisation du travail, recrutement (politique, étape, entretien), formation (politique, technique, évaluation), animation (motivation, gestion des compétences et conflits), rémunération et évaluation du personnel (outil, promotion, sanction).
- **Organisation et gestion administrative et comptable** : organisation de l'entreprise, opérations comptables, élaboration de budget, gestion des stocks.
- **Langues** : pratique de l'anglais et d'une autre langue. Certains enseignements professionnels sont dispensés en plusieurs langues.
- **Communication orale et écrite**

Stages

16 semaines de stage complètent la formation, dont 12 semaines obligatoirement consécutives.

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 la 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

Haute-Garonne (31)

Lycée Hôtellerie Et Tourisme d'Occitanie –Toulouse (Public) **I A**

CFA Commerce & Services - Blagnac (Privé) **A**

Diderot Education - Toulouse (Privé) **A**

ESICAD - Toulouse (Privé) **A**

Hérault (34)

Lycée Georges Frêche - Montpellier (Public) **I A**

Purple Campus Béziers (Privé sous contrat) **A**

ESICAD – Montpellier (Privé) **A**

Lycée La Merci Littoral – La Grande Motte (Privé sous contrat) **A**

FIRST Avenir - Montpellier (Privé) **A**

Diderot Education - Montpellier (Privé) **A**

ICFA Campus Saint François - Montpellier (Privé) **A**

Lot (46)

Lycée professionnel hôtelier Quercy Périgord - Souillac (Public) **I A**

Lozère (48)

Lycée polyvalent Privé sous contrat Sacre-Coeur - Saint-Chély-d'Apcher (Privé sous contrat) **I A**

Hautes-Pyrénées (65)

Lycée professionnel et technologique de L'Arrouza - CFA Académique Midi-Pyrénées - Lourdes (Public) **A**

Pyrénées-Orientales (66)

LYCEE POLYVALENT CHRISTIAN BOURQUIN - Argelès-sur-Mer (Public) **I A**

I formation initiale

A formation en apprentissage

➡ Pour en savoir plus

Retrouvez sur <https://documentation.onisep.fr/> les publications disponibles (collections Diplômes, Dossiers, Parcours, Zoom sur les métiers, Pourquoi pas moi ?, Handi +)

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

N'hésitez pas à rencontrer un psychologue de l'Education Nationale (PSY-EN).