

Brevet de Technicien Supérieur

MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Toutes options (A, B et C)

E3 – Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration

U33 - MANAGEMENT DE LA PRODUCTION DE SERVICES EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Durée : 2 heures

Coefficient : 3

Aucun document ni matériel n'est autorisé

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Avertissement : si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu du dossier documentaire vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 23MHRU33 NC	Page 1 sur 6

« Le Mean-Hir »

Monsieur et madame L'Hostis gèrent depuis 10 ans « Le Mean-Hir », un restaurant indépendant au cœur d'une petite ville de 7 000 habitants située en zone rurale au centre de la Bretagne. L'établissement accueille des personnes actives travaillant à proximité en semaine, des habitants de la ville et quelques touristes le week-end. Il est ouvert midi et soir le week-end, mais seulement pour le service du midi du lundi au jeudi.

Monsieur L'Hostis dirige le restaurant d'une capacité de 60 couverts avec quatre salariés : un serveur, un chef de cuisine, une cuisinière et un commis de cuisine à temps partiel qui renforce l'équipe le week-end.

Tous les salariés sont embauchés en CDI. L'équipe est stable sauf sur le poste de commis de cuisine à temps partiel, où la rotation des salariés est importante. En moyenne, les commis restent moins de 6 mois. Ils démissionnent dès qu'ils trouvent un contrat à temps plein dans un autre restaurant, souhait que Paul, actuellement en poste, a clairement exprimé dès son arrivée au Mean-Hir.

Monsieur L'Hostis considère que l'activité du Mean-Hir ne nécessite pas l'embauche d'un commis à temps plein. Lors de son dernier entretien professionnel avec François, le chef de cuisine, celui-ci lui fait part de sa lassitude face à la succession de nouveaux commis qui ne s'impliquent pas dans la durée. Au cours de cet entretien, il est évoqué une nouvelle stratégie de recrutement. Au lieu de proposer un CDI à temps partiel à des cuisiniers qualifiés, il est envisagé d'embaucher un apprenti en cuisine (de préférence un jeune souhaitant préparer un baccalauréat professionnel en deux ans) sur un contrat à 35 h dès juillet prochain et de l'accompagner tout au long de sa formation.

Avec ses 20 ans d'expérience, François se sent prêt à prendre le rôle de tuteur et transmettre son savoir-faire. Cependant, titulaire du seul CAP Cuisine, il craint, malgré son ancienneté, de ne pas avoir la qualification suffisante pour être légitime aux yeux du futur apprenti. Monsieur L'Hostis entreprend deux démarches.

D'une part, il contacte le Centre de Formation des Apprentis (CFA) le plus proche afin d'obtenir des informations relatives au contrat d'apprentissage en vue de recruter un apprenti. D'autre part, il présente à François le dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) dont il a entendu parler. François est tout disposé à s'engager dans ce processus pour obtenir un diplôme de baccalauréat professionnel cuisine.

Monsieur L'Hostis vous sollicite pour l'aider dans son projet.

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 23MHRU33 NC	Page 2 sur 6

Après avoir pris connaissance des ressources proposées et des axes de réflexion suivants, construire une étude structurée sur le thème de la gestion des emplois et des compétences sans oublier d'introduire et de conclure vos propos :

- *Les conséquences du recrutement d'un apprenti en cuisine pour le Mean-Hir.*
- *Les moyens d'accompagner le chef de cuisine dans son évolution vers la fonction de maître d'apprentissage.*
- *Les enjeux du développement des compétences des salariés de l'établissement.*

Dossier documentaire :

Annexe 1	L'organisation du travail en cuisine au restaurant Le Mean-Hir
Annexe 2	Recruter un salarié en apprentissage
Annexe 3	Devenir tuteur ou maître d'apprentissage en hôtellerie-restauration
Annexe 4	La Validation des Acquis de l'Expérience
Annexe 5	Formation des salariés, croissance des entreprises

Annexe 1 – L'organisation du travail en cuisine au restaurant Le Mean-Hir

Extrait du registre du personnel Le Mean-Hir

Postes (Cuisine)	Qualification	Contrat de travail	Date entrée	Salaire brut mensuel
Chef de Cuisine (François)	CAP Cuisine	CDI 39 h	06/09/12	2 500 €
Cuisinière (Marie)	CAP Cuisine	CDI 39 h	23/03/17	2 250 €
Commis (Paul)	CAP Cuisine	CDI 24 h	12/01/23	1 255 €

Planning	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
François	6 h	5 h	Repos	Repos	5 h + 6 h	5 h + 6 h	6 h
Marie	Repos	Repos	6 h	5 h	5 h + 6 h	5 h + 6 h	6 h
Paul					7 h	5 h + 6 h	6 h

Source : document interne Mean-Hir

Annexe 2 (1/2) – Recruter un salarié en apprentissage

Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail spécifique. Il est conclu entre un jeune généralement âgé de 16 à 29 ans, inscrit dans un centre de formation d'apprentis (CFA), qui a fait le choix de l'alternance pour l'obtention d'un diplôme professionnel, et un employeur prêt à l'accueillir pour assurer le volet pratique de sa formation.

Les obligations de l'employeur	Les obligations de l'apprenti-salarié
<ul style="list-style-type: none"> - Verser un salaire à l'apprenti ; - Permettre à l'apprenti de suivre sa formation au CFA ; - Désigner un maître d'apprentissage et lui dégager le temps nécessaire pour accompagner la formation de l'apprenti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les instructions de l'employeur ; - Suivre les sessions de formation au CFA.

Au sein de son entreprise, l'apprenti est par conséquent un salarié comme les autres : il bénéficie des mêmes droits et est soumis aux mêmes obligations. Le code du travail, les règlements et la convention collective de l'entreprise lui sont applicables sans distinction.

La durée du contrat d'apprentissage : La durée du contrat est égale à celle du cycle de formation, elle varie de 6 mois à 3 ans.

L'employeur peut également embaucher l'apprenti en contrat à durée indéterminée. Dans ce cas, le contrat commence par une « période d'apprentissage » et à son terme, il devient un CDI classique sans période d'essai.

Source : akto.fr

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 23MHRU33 NC	Page 4 sur 6

Annexe 2 (2/2) – Recruter un salarié en apprentissage

La rémunération des apprentis : barème pour les contrats conclus depuis avril 2020

Âge de l'apprenti	1 ^{ère} année	2 ^e année	3 ^e année
De 16 à 17 ans	27 % du smic	39 %	55 %
De 18 à 20 ans	43 %	51 %	67 %
De 21 à 25 ans	53 %	61 %	78 %
De 26 ans et plus	100 %	100 %	100 %

La durée du travail des apprentis de plus de 18 ans :

Le temps de travail de l'apprenti est identique à celui des autres salariés. La durée légale du travail est fixée à 35 h par semaine.

Le temps de formation en CFA est compris dans l'horaire de travail. (Article L6222-24 du Code du Travail).

L'apprenti a droit aux congés payés légaux, c'est-à-dire 5 semaines par an. Pour la préparation des examens, l'apprenti a droit à un congé supplémentaire de **5 jours ouvrables supplémentaires** dans le mois qui les précède.

Source : service-public.fr - Mise à jour 2022

Annexe 3 – Devenir tuteur ou maître d'apprentissage en hôtellerie-restauration

Le maître d'apprentissage est responsable de la formation de l'apprenti. Dans les CHR, les partenaires sociaux ont instauré en 2013 une **formation obligatoire dite « Permis de former »** (avenant n° 17 à la convention collective des CHR du 30 avril 1997 et arrêté du 22 juillet 2013 portant extension de l'avenant). Le permis de former est délivré suite à une formation initiale de 14 heures. Une mise à jour de 7 heures est à effectuer tous les 4 ans. [...]

Source : akto.fr/recruter-en-alternance

Module de formation « Permis de former » proposé par la CCI Formation Bretagne

Objectifs de formation	À l'issue de la formation, vous serez capable de vous approprier les connaissances et les outils nécessaires pour optimiser et formaliser votre rôle de tuteur en entreprise. Objectif(s) pédagogique(s) Connaître l'environnement législatif du travail en matière de contrats en alternance. Développer la qualité de la fonction tutorale. Accompagner l'intégration d'un salarié dans l'entreprise. Appréhender les différents rôles et fonctions à assumer durant la période de formation.
Durée et lieu	2 jours soit 14 heures. Campus de Ker Lann – Rennes/Bruz Faculté des Métiers.
Coût	560 € par stagiaire (net de taxes). Subvention pour les TPE de moins de 11 salariés accordée par le Conseil Régional de Bretagne.
Certification	Permis de former délivré par le Certidev (Organisme certificateur du secteur Hôtellerie/Restauration/Loisirs/Tourisme). Validité 4 ans.

Source : cci-formation-bretagne.fr

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 23MHRU33 NC	Page 5 sur 6

Annexe 4 – La Validation des Acquis de l'Expérience

La validation des acquis de l'expérience (VAE) est un dispositif de reconnaissance de l'expérience professionnelle. Il permet à chacun de transformer ses compétences, acquises durant ses expériences professionnelles et extra-professionnelles, en un diplôme, titre professionnel ou CQP (certificat de qualification professionnelle). [...]

Qui est concerné par la VAE ?

Toute personne engagée dans la vie active qui justifie d'au moins un an d'expérience professionnelle, quels que soient son âge, sa nationalité, son statut, son type de contrat et son niveau de formation.

La VAE présente plusieurs atouts pour l'entreprise. Ce dispositif :

- Favorise le développement personnel et professionnel de vos salariés, ainsi que leur mobilité ;
- S'avère un excellent levier de dialogue social ; [...]
- Favorise la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).

Source : *akto.fr*

Un parcours d'environ une année que chacun adapte à son rythme de vie

Il comporte plusieurs étapes que les candidats valident en moyenne sur une durée d'un an.

La première est une phase d'admissibilité, qui demande déjà un peu de travail. L'objectif est de s'assurer que le candidat possède bien l'expérience requise pour prétendre au diplôme qu'il vise. [...]

La seconde étape est celle qui demande le plus de travail et donc le plus de temps. C'est la rédaction du dossier de validation, un document très complet, de plus de 40 pages en général. Il sert à confronter l'expérience du candidat et le référentiel de compétences du diplôme souhaité. [...]

Une fois le dossier envoyé, le plus souvent, un oral est organisé devant un jury. C'est la dernière étape avant l'obtention du diplôme. [...]

Source : *excellencevae.fr*

Annexe 5 – Formation des salariés, croissance des entreprises

Investir dans la formation de ses salariés, c'est préparer l'avenir en adaptant les qualifications des salariés aux métiers de demain, et c'est investir dans la performance économique et sociale de son entreprise. Grâce à la formation professionnelle, les compétences de vos collaborateurs s'adaptent sans cesse aux enjeux de votre entreprise. [...]

La formation professionnelle est également un levier de progression individuelle et collective ; elle participe à l'épanouissement professionnel de chacun et au bien-être de tous au travail. [...]

Le plan de développement des compétences recense l'ensemble des actions de formation mises en place par l'employeur pour ses salariés.

Il faut distinguer :

- les actions de formation obligatoires ou nécessaires qui sont celles qui conditionnent l'exercice d'une activité ou d'une fonction. [...] Elles constituent du temps de travail effectif et donnent lieu au maintien de la rémunération par l'employeur ;
- les actions de formation autres (non obligatoires) : elles constituent aussi du temps de travail effectif et donnent lieu au maintien de la rémunération, sauf lorsqu'elles se déroulent hors temps de travail.

Le plan de développement des compétences peut également prévoir des actions de bilan de compétences et de validation des acquis de l'expérience (VAE).

Source : *travail-emploi.gouv.fr*

BTS Management en hôtellerie restauration - Toutes options (A, B et C)		Session 2023
U33 - Management de la production de services en hôtellerie restauration	Code : 23MHRU33 NC	Page 6 sur 6