

# RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

## INTRODUCTION

Le nouveau contexte des activités d'hôtellerie-restauration lié aux évolutions économiques, sociologiques, technologiques, à l'accroissement de la compétitivité, aux flux mondiaux touristiques et hôteliers, à l'existence de consommateurs de services plus avertis et exigeants requiert des professionnels très qualifiés, aptes à maîtriser toutes les dimensions du secteur, à assumer des responsabilités étendues, à s'adapter aux évolutions.

Le technicien supérieur est un généraliste possédant une culture élargie et un spécialiste ayant acquis une technicité accrue et une polycompétence qu'il est appelé à exercer dans des entreprises très diversifiées.

La réussite dans l'exercice des fonctions implique que ce technicien supérieur ait particulièrement développé sa capacité à produire des biens et services, à communiquer, à négocier, à gérer ; qu'il soit organisé, qu'il ait le sens des initiatives et des responsabilités.

Ainsi, le titulaire du BTS Hôtellerie-restauration :

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

Au-delà des aptitudes pré-requises que la formation enrichit (curiosité, ouverture d'esprit, empathie, courtoisie, maîtrise de soi, force de conviction, adaptabilité, etc.), celle-ci vise à faire acquérir :

1. une culture juridique-économique-linguistique ;
2. des savoirs et savoir-faire spécifiques en mercatique et gestion ;
3. une connaissance approfondie des techniques professionnelles ;
4. des compétences informatiques appliquées.

Les CAPACITÉS ET COMPÉTENCES identifiées dans le référentiel relèvent de trois FONCTIONS que le titulaire de ce brevet de technicien supérieur doit être capable d'assumer dans le cadre de son activité professionnelle :

1. Production de biens et de services
2. Commercialisation de biens et de services

### 3. Gestion de l'entreprise

Selon le choix du candidat, deux options sont retenues :

- l'une plus orientée vers la mercatique et la gestion hôtelière au sens large ;
- l'autre davantage orientée vers l'art culinaire et les arts de la table et du service.

À l'intérieur de ces fonctions, les capacités mises en œuvre et les compétences correspondantes sont regroupées autour de PÔLES.

L'acquisition de ces compétences implique la mobilisation de SAVOIRS relevant de CHAMPS différents.