

# Le ou les stages en BTS MHR



## I ) Cadre réglementaire ( référentiel )

- Présentation,
- Modalités et stages à l'étranger
- Objectifs afin de mobiliser des compétences,
  - Documents obligatoires
  - La voie de l'apprentissage

## •2) Les documents relatifs à la restitution des activités en entreprise (travail de l'après midi)

- Attestation de stage
- Compte rendu d'activités
  - Evaluation du stage
- Commission de validation et non conformité

**Mercredi 4 Décembre 2019**

*Présentation : Michael PISSETTY, Pascal NOIR*

  
 Liberté • Égalité • Fraternité  
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
 MINISTÈRE  
 DE L'ENSEIGNEMENT  
 SUPÉRIEUR,  
 DE LA RECHERCHE  
 ET DE L'INNOVATION

**Management en hôtellerie  
restauration**

**THE UNIVERSITY OF TEXAS AT AUSTIN**  
 1000 UNIVERSITY DRIVE  
 AUSTIN, TEXAS 78712  
 TEL: 512/475-1000  
 FAX: 512/475-1000

**Guide  
d'accompagnement  
pédagogique**



Ministère de l'Éducation Nationale  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Mesdames et messieurs les recteurs d'academie

Voir le projet de circulaire  
(page 34 à 37)

# Modalités du stage et quelle entreprise ?

- Durée : 16 semaines dont 12 consécutives (« stage peut être découpé ») ;
- Pas d'obligation de répartition en plusieurs stages, chaque équipe pédagogique est libre de proposer une organisation, sous le contrôle du chef d'établissement.
- Stage possible à l'étranger tout en respectant la législation du droit du travail français.
- Diversifier, si possible, les concepts afin de comprendre les attentes, le fonctionnement, les contraintes de chacune des structures.
- Nécessite une approche interdisciplinaire (dans leur conception et leur accompagnement).

Rédiger des objectifs de stage par les étudiants et selon le contexte d'entreprise :

- ⇒ Qu'est ce que l'entreprise peut apporter à l'étudiant dans son parcours professionnel ? Projet professionnel ;
- ⇒ Quelles sont les compétences à découvrir, mobiliser, développer durant le stage ?  
Lien avec le référentiel, référentiel de certification partie A : les tâches (utilisables dans le cadre des fiches d'activités) ;
- ⇒ Réaliser des activités en lien SI POSSIBLE avec la spécialité du BTS MHR.

**L'étudiant reste sous le contrôle d'un enseignant référent.**







## Objectifs pour l'étudiant :

- ✓ Acquérir une expérience professionnelle ;
- ✓ Acquérir des compétences professionnelles liées au référentiel de BTS MHR
- ✓ Percevoir les enjeux économiques, juridiques, managériales et technologiques ;
- ✓ Se situer dans un environnement organisationnel et de gestion de l'information réel ;
- ✓ Acquérir et développer des attitudes /comportements professionnels adaptés en prenant en compte les contraintes des activités réalisées.

## Les documents obligatoires pour l'examen :



Les documents renseignés par le tuteur en entreprise et le stagiaire :

- ✓ **Attestation de stage :**

Document permettant de valider la durée du stage conformément au référentiel (16 semaines au total). Pour les apprentis, remplacer ce document par un certificat de travail, confirmant le statut d'apprenti ;

- ✓ **Grille d'évaluation de la période de professionnalisation :**

Document permettant de repérer le niveau de l'étudiant par compétence

Autres documents à produire par le candidat :

- ✓ Les documents de **synthèse des activités** réalisées par le stagiaire en entreprise (à réaliser à l'issue de chaque période de stage : une séquence dans l'établissement de formation est réservée à la réalisation du bilan individuel des acquis du stage).

La voie de l'apprentissage,  
documents à fournir :



- ⇒ Pas d'attestation de stage mais présenter le contrat de travail (justifiant du statut de l'apprenti) ;
- ⇒ Une évaluation identique à la formation initiale ;
- ⇒ Des fiches d'activités identiques à la formation initiale.



## 2 / Les documents relatifs à la restitution des activités en entreprise

- Attestation de stage ;
- Evaluation du stage (tuteur) et première partie dans la grille de l'épreuve E5 ;
- Compte rendu d'activités ;
- Commission de validation et non conformité



# L'attestation de stage :

Seulement pour les candidats en formation initiale

Logo ou tampon de l'entreprise

Caractériser son concept, quelle branche de l'hôtellerie restauration


Renseigner les coordonnées du stagiaire/candidat

Le cumul des dates doit permettre de justifier des 16 semaines de stage

Mission devant être en relation avec le référentiel et les fiches d'activités réalisées

Validation de ces éléments via l'émargement du représentant de l'organisme/entreprise

## Annexe VII.1 – Modèle d'attestation de stage

Logo de l'organisme d'accueil		<b>ATTESTATION DE STAGE</b> BTS Management en hôtellerie restauration À remettre au stagiaire à l'issue de la période de stage	
<b>Entreprise d'accueil :</b> Nom ou dénomination sociale : Activité principale : 			
<b>Certifie que</b> <b>Le stagiaire :</b> Nom : Prénom : Né(e) le : Adresse : Email : ETUDIANT EN BTS MHR au sein de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation :			
<b>A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études</b> <b>DURÉE DU STAGE</b> Dates de début et de fin de stage : Du au Représentant une durée totale de ..... nombre de semaines.			
<b>MISSIONS PRINCIPALES CONFÉES AU STAGIAIRE (mention obligatoire) :</b>  <small>La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.</small>			
<b>MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSÉE AU STAGIAIRE</b> Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un montant total de €			
L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants dont le stage a été gratifié la possibilité de faire valider celui-ci dans la limite de deux trimestres, sous réserve du versement d'une cotisation. La demande est à faire par l'étudiant dans les deux années suivant la fin du stage et sur présentation obligatoire de l'attestation de stage mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).		Fait à Le Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil	

# La grille d'évaluation du tuteur

## Objectifs :

- apporter une analyse des compétences mobilisées par l'étudiant/apprenti durant sa formation en entreprise ;
- déterminer avant le stage, des objectifs de formation (en lien avec l'annexe pédagogique) ;
- déterminer pendant le stage les objectifs à atteindre/conformité, évolution du stage (prise de responsabilité) => gradation des responsabilités sur une période ;
- déterminer en fin de stage un bilan.

## Sur le plan de l'évaluation :

Support à croiser avec la grille d'évaluation de l'épreuve E5.

## Evaluation du stage :

## la grille d'évaluation du tuteur

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2020					
Grille d'évaluation de la période de professionnalisation					
Conformément à l'annexe III B – Stage et activités professionnelles encadrées du référentiel du BTS MHR, en fin de stage, le tuteur et le stagiaire remplissent conjointement la présente grille qui sera remise par le responsable de l'organisme d'accueil avec l'attestation figurant en annexe VIII.1 de la présente circulaire nationale. Le tuteur prendra soin d'évaluer les compétences réellement mises en œuvre durant le stage.					
Stagiaire	Nom et prénom du stagiaire :		Signature du stagiaire après l'évaluation :		
Tuteur	Nom et prénom, fonction dans l'entreprise du tuteur de stage		Signature du tuteur après l'évaluation :		
Compétences	Appréciations	Non maîtrisée	Maîtrise partielle	Maîtrise satisfaisante	Bonne maîtrise
<b>1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client</b>					
1.1.1 Préparer des prestations de service					
1.1.2 Organiser, réaliser et contrôler le service					
1.1.3. Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures					
1.1.4. Rechercher et innover dans la production de services (créativité et innovation)					
<b>1.2 – Évaluer et analyser la production de service</b>					
1.2.1 Contrôler la conformité aux standards souhaités					
1.2.2. Mesurer la qualité de production de services par rapport aux attentes du client					
<b>1.3 – Communiquer avec les autres services</b>					
1.3.1 Créer, utiliser et adapter le processus et les supports de communication entre les services					
1.3.2 Gérer l'information et sa diffusion					
<b>Comportement et professionnalisme</b>					
Compétences comportementales (Tenue, ponctualité, respect des consignes et curiosité professionnelle)					
Intégration à l'équipe avec prise de responsabilité					
A su prendre en compte les remarques et les conseils prodigués					
<b>BILAN GLOBAL DE LA PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION</b> (barre les mentions inutiles)	Beaucoup de difficultés	Des difficultés mais s'investit	Période satisfaisante	Période de formation réussie	
Appréciation littéraire sur le stagiaire :					

# La grille d'évaluation de l'épreuve et la grille d'évaluation du tuteur => relations ?

Le candidat est-il capable de mettre en relation le(s) contexte(s) d'entreprise et les pratiques professionnelles ?

<b>1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client</b>		
1.1.1 Préparer des prestations de service		
1.1.2 Organiser, réaliser et contrôler le service		
1.1.3. Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures		
1.1.4. Rechercher et innover dans la production de services (créativité et innovation)		
<b>1.2 – Évaluer et analyser la production de service</b>		
1.2.1 Contrôler la conformité aux standards souhaités		
1.2.2. Mesurer la qualité de production de services par rapport aux attentes du client		
<b>1.3 – Communiquer avec les autres services</b>		
1.3.1 Créer, utiliser et adapter le processus et les supports de communication entre les services		
1.3.2 Gérer l'information et sa diffusion		
<b>Comportement et professionnalisme</b>		
Compétences comportementales (Tenue, ponctualité, respect des consignes et curiosité professionnelle)		
Intégration à l'équipe avec prise de responsabilité		
A su prendre en compte les remarques et les conseils prodigués		
<b>BILAN GLOBAL DE LA PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION</b> (barre les mentions inutiles)	Beaucoup de difficultés	dt s
Appréciation littéraire sur le stagiaire :		

<b>Appréciations</b>
Apprécier, à la lecture du dossier, lors de la prestation orale du candidat y compris à partir de ses réponses aux questions posées, la nature des travaux réalisés et la part du management d'équipe dans les activités menées ; la présence d'approfondissements dans certains domaines ; la capacité à réaliser et à évaluer une production de services ; la capacité à en vérifier la conformité par rapport aux standards ; la capacité à proposer des actions correctrices adaptées, à travers ses compétences à :
S'approprier le contexte dans lequel se réalise la production de services.
Réaliser des prestations de services dans le contexte.
Concevoir et réaliser une production de services.
S'adapter à un contexte professionnel lors du stage.

Il s'agit, à l'oral, de pouvoir vérifier que le candidat a bien compris les enjeux et à acquis des compétences liées au référentiel.



# Les attentes dans la formalisation des fiches d'activités

## **Le dossier comprend (voir projet circulaire page 7/19) :**

- les activités menées durant le ou les stages en entreprise ou les actions professionnelles encadrées réalisées durant la formation (document présent dans le projet d'annexe : annexe VII.2 page 33)
- **Sur la forme :**
  - ✓ Respect des modalités de présentation du dossier :
    - Maximum 20 pages ;
    - Une page de garde, cartonnée ou non, indiquant le nom, prénom, numéro de matricule pour l'examen, son(s) entreprise(s) d'accueil ;
    - 1 fiche signalétique par entreprise d'une ou deux pages ;
    - Sur le modèle de l'annexe VIII.2 (projet d'annexe) à reproduire autant de fois que nécessaire, la synthèse des activités réalisées en entreprise ;
    - Rédaction en police Times New Roman ou Arial Taille 11 (sur l'ensemble du dossier) ;

## **Devant figurer dans le dossier mais ne faisant pas partie des 20 pages**

⋮

- La ou les grilles d'évaluation remplies conjointement par le tuteur en entreprise et le stagiaire sur le modèle de l'annexe VII.4 (projet d'annexe) ;
- La ou les attestations de stage sur le modèle de l'annexe VII.1 (projet d'annexe).



# Les attentes dans la formalisation des fiches d'activités

- **Sur le fond :** 1 fiche = 1 activité développée

Mais que veut dire « une activité » :

- ✓ Missions réalisées dans le poste de travail et ou le service en montrant la prise de responsabilité et le niveau d'autonomie (voir page 14 du référentiel : Niveau 1 « Participe », Niveau 2 « Fait sous contrôle », Niveau 3 « Fait seul en autonomie », Niveau 4 « Pilote et encadre ») ;

## Niveau 1 ■■■■ : Participe

À ce niveau d'autonomie, l'acteur participe à une activité collective sans en maîtriser les savoir-faire, sans en comprendre ni les enjeux ni les résultats obtenus.

## Niveau 2 ■■■■ : Fait sous contrôle

À ce niveau d'autonomie, l'acteur a la capacité d'assurer une partie de l'activité, au sein et avec l'aide d'une équipe, sous le pilotage et l'autorité d'un chef de projet, ce qui implique de communiquer avec les autres membres de l'équipe.

## Niveau 3 ■■■■ : Fait seul en autonomie

À ce niveau d'autonomie, l'acteur a la capacité de réaliser, en autonomie, tout ou partie de l'activité pour les situations les plus courantes. Cette capacité suppose : une maîtrise (totale ou partielle) des aspects techniques de l'activité, les facultés à s'informer, à communiquer (rendre compte et argumenter) et à s'organiser.

## Niveau 4 ■■■■ Pilote et encadre

À ce niveau d'autonomie, l'acteur a la capacité de maîtriser sur les plans techniques, procéduraux et décisionnels une activité. Cela suppose la faculté à justifier les moyens utilisés pour atteindre les objectifs visés, à animer et à encadrer une équipe, à prendre, en toute responsabilité, des décisions éventuelles, et à transférer des compétences.

Ces éléments  
pourraient être  
valorisés en  
introduction à la  
discussion. Le  
candidat pourrait  
positionner  
oralement ses  
actions/ses activités  
sur les 4 niveaux.



## Comment formaliser ? La rédaction des fiches.... À travers une présentation simple

### **Des suggestions de présentation (cf diapo 17) :**

- ✓ **Utiliser les grands thèmes d'activités** définis dans le référentiel  
=> compétences mobilisées (à noter que seules les compétences du pôle I seront évaluées) ; En fonction de l'option choisie et ce pour chaque activité.
- ✓ **Apporter des exemples** qui justifient l'activité et les tâches proposées.
- ✓ **Mettre en relation les activités/tâches/compétences avec les notions acquises en cours** (cette partie peut être développée à l'écrit selon choix du candidat ou présentée à l'oral durant la présentation des fiches ou l'échange avec le jury.
- ✓ **Mettre en relation les activités réalisées dans les différents lieux de stage ou situations professionnelles.**

# La fiche « Compte rendu d'activités » :

BTS Management en hôtellerie restauration		Nom prénom :		Option choisie : <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
Compte rendu synoptique des activités menées en stage en entreprise					Page /
ENTREPRISE N°		Raison sociale :			
Service :			Description du poste de travail occupé :		
Missions réalisées			Activités réalisées : décrire les missions réalisées dans le poste de travail et/ou le service en montrant la prise de responsabilité et l'autonomie. (Changer de page à chaque nouveau poste de travail occupé ou à chaque changement de service).		
Description		Durée			

## 2. Comment compléter la fiche compte rendu d'activité

- 16 semaines dans la même entreprise : notez **1**
- Période de stage découpée : notez **1** pour la première entreprise puis **2** pour la seconde entreprise

Le dossier de stage doit être rédigé en police **Roman** ou **Arial** de taille **11**. Il doit comporter de présentation de ou des entreprises d'accueil et doit en aucun cas dépasser **20 pages**.

Informations à collecter dans votre entreprise :  
Nom et type de société

Indiquez le poste avec précision :  
*Chef de rang, coiffeur, barman...*

En fonction du déroulement de votre stage, mentionnez le nom du service correspondant à l'activité retenue :  
*Restauration, cave, sommellerie, économe...*

BTS Management en hôtellerie restauration		Nom prénom :
Compte rendu synoptique des activités menées en stage en entreprise		
ENTREPRISE N°	Raison sociale	
Service :		Description du poste de travail occupé :
Missions réalisées		Activités réalisées : décrire les missions réalisées dans le poste de travail et/ou le service en montrant la prise de responsabilité et l'autonomie. (Changer de page à chaque nouveau poste de travail occupé ou à chaque changement de service).
Description	Durée	

Choisissez **une ou des activités pertinentes** qui ont permis de mettre en œuvre vos compétences :

*Accueil de nouveaux stagiaires  
dans l'établissement,  
organisation de l'accueil d'un  
groupe,, négociation d'un  
banquet, etc.*

Spécifiez le nombre de jours ou de semaines passés sur le poste occupé

Présentez sous forme d'énumération simple la ou les activités :

- Mettre en place un livret d'accueil afin d'accueillir le nouveau personnel ....
- Communiquer en interne les informations nécessaires aux services (cuisine, pâtisserie, cave, etc.) pour l'accueil et le service du groupe....
- Collecter les besoins et les attentes d'un client lors d'une négociation commerciale....



# Commission de validation et non-conformité du dossier...

« Le dossier, support de l'interrogation, est mis à la disposition de la commission d'évaluation dans des conditions définies par l'autorité académique.

Avant l'épreuve pratique, la commission d'évaluation prend connaissance du dossier. Les dossiers doivent être déposés en 3 exemplaires avant une date limite précisée par la circulaire académique d'organisation du BTS MHR qui prévoit également la réunion d'une commission de contrôle de conformité des dossiers sous la direction du président de jury ou de son représentant » (*page 8 projet de circulaire*)

=> En cas de non-conformité du dossier, un document sera envoyé au candidat par la division des examens et concours de l'académie organisatrice sur le modèle de l'annexe VIII.1.

La non-conformité du dossier (voir annexe VIII.1) est prononcée par une commission présidée par le président du jury ou son représentant, en cas :

- d'absence de dépôt du dossier réalisé par le candidat ;
- de dépôt au-delà de la date fixée par la circulaire académique d'organisation de l'examen ;
- de non-respect de la durée de stage (16 semaines dont 12 consécutives) ;
- d'absence d'une évaluation conjointe stagiaire et tuteur selon le modèle proposé en annexe VII.4 ;
- d'absence de documents constituant le dossier (attestation de stage ou de contrat de travail ou d'apprentissage)

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention «non valide» (NV) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.



# Document utilisé en cas de non-conformité :

## E5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration

### Notification de non-conformité du dossier support à l'interrogation

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

N° de candidat : \_\_\_\_\_

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle, celui-ci est déclaré non-conforme pour un ou plusieurs des motifs ci-dessous :

- ☐ CAS 1 - Absence de dépôt de dossier
- ☐ CAS 2 - Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen
- ☐ CAS 3 – Non-respect de la durée de stage (16 semaines dont 12 consécutives) requise par la réglementation de l'examen
- ☒ CAS 4 – Absence de l'évaluation conjointe stagiaire et tuteur selon le modèle de l'annexe VIII.3 de la circulaire nationale d'organisation du BTS MHR
- ☐ CAS 5 – Absence des documents constituant le dossier :
  - ☐ Candidat scolaire ou apprenti :
    - ☐ Attestations de stage
    - ☐ Contrat d'apprentissage et certificat de travail
  - ☐ Candidat salarié ou assimilé :
    - ☐ Certificats de travail

Source : extrait projet circulaire d'organisation



## Non-conformité Sauf....

Si le candidat produit les pièces manquantes des points 4 et 5 uniquement, le jour de l'examen :

- Le document d'évaluation du tuteur ;
- Le contrat de travail ou attestation de stage.