

BTS Management en hôtellerie restauration – Option A

U5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration

CAHIER DES CHARGES A DESTINATION DES AUTEURS DE PROPOSITION DE SUJET

E5 - PARTIE PRATIQUE

1. L'épreuve U5 du BTS MHR (extrait du référentiel)

L'épreuve E5 est constituée de deux parties :

- **Une première partie écrite :** « Conception de la production de services en hôtellerie restauration selon l'option du BTS MHR choisie » ; coefficient 3.
- **Une deuxième partie, pratique :** « Production de services dans l'option du BTS MHR choisie » ; coefficient 12.

L'épreuve est en forme ponctuelle pour tous les candidat(e)s inscrits à l'épreuve.

Elle permet de mobiliser les compétences du référentiel de certification et de valider l'acquisition des compétences du pôle d'activités 1, ci-contre, marquées ☀ :

Pôles d'activités	Blocs de compétences	Compétences mobilisées et évaluées ☀
1 – Production de services en hôtellerie restauration	C1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de service attendues par le client	☀
	C1.2 - Évaluer et analyser la production de service	☀
	C1.3 - Communiquer avec les autres services	☀
2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client	C2.1 - Participer à la définition de la politique commerciale	
	C2.2 - Déployer la politique commerciale	
	C2.3 - Développer la relation client	
3 – Management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration	C3.1 - Manager tout ou partie du service	
	C3.2 - Gérer et animer l'équipe	
4 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration	C4.1 - Mettre en œuvre la politique générale de l'entreprise dans l'unité	
	C4.2 - Mesurer la performance de l'unité et sa contribution à la performance de l'entreprise	
5 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	
	C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	

2^e partie – Production de services en hôtellerie restauration dans l'option choisie - Coefficient 12

1. Modalités d'évaluation

Ponctuelle pratique, d'une durée de 6 heures, pour tous les candidat(e)s inscrits à l'épreuve.
L'évaluation se déroule en deux temps consécutifs :

Dans un premier temps, d'une durée de 30 minutes, le candidat présente et soutient son compte rendu de stage.

Dans un second temps, le candidat dispose d'un sujet national dont l'énoncé présente un cas concret extrait d'une situation professionnelle pour laquelle il doit réaliser des ateliers pratiques et une production de services précisée dans l'énoncé.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C) Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Durée	30 minutes
E5AP2	Conception et production de services en hôtellerie restauration	Coefficient	15

Page 1 | 7

L'évaluation pratique peut comporter plusieurs parties qui peuvent être indépendantes. Le sujet est structuré de la façon suivante :

- Présentation du contexte étudié ;
- Énoncé des travaux demandés ;
- Éventuellement documentation économique, comptable, fiscale, juridique ou technique mise à disposition du candidat ;
- Éventuellement informations extraites du système d'information de l'organisation.

L'évaluation se déroule dans les locaux techniques spécifiques à l'option choisie

2. Attendus spécifiques à l'épreuve E5 – Partie pratique – Option A

BTS MHR - A Épreuve E5 Partie pratique		Attendus spécifiques à l'épreuve E5 – Deuxième partie pratique - Option A (5 h 30)
Objectif	Assurer et réaliser une production de services, de bar, de sommellerie et le service de 8 clients avec obligatoirement deux commis à encadrer. Le sujet national, issu de la banque de sujets, précise le concept de restauration et le type d'établissement (restauration gastronomique, à thème, brasserie...) ainsi que le mode de distribution (service à table, buffet, cocktail dînatoire...).	
Compétences évaluées	C 1.1 – Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client C 1.2 – Évaluer et analyser la production de services en restaurant C 1.3 – Communiquer avec les autres services	
Ressources à disposition des candidats	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le candidat dispose d'un sujet qui précise le cahier des charges de la prestation de service attendue. ➤ Le poste de travail du candidat, situé à proximité de la salle de restaurant comprend un ordinateur de l'établissement connecté à une imprimante avec accès à internet. Il doit être disponible lors des phases 1 et 2. ➤ Le candidat a accès à ses propres ressources pour traiter le sujet (documentation papier ou numérique sur support de stockage amovible ou ordinateur portable personnel). Les téléphones portables personnels sont interdits. ➤ Deux commis sont mis à disposition de chacun des candidats durant toute l'épreuve. 	
Production de services en restauration 5 h 30 En présence de 2 commis	<p>Phase 1 (60 minutes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Découverte du sujet - Prise de contact avec les commis - Phase d'organisation du service en fonction du sujet national du jour - Passation des premières consignes aux commis <p>Phase 2 (120 minutes) : trois étapes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un temps de mise en place et de préparation du service avec les commis (une heure) - Un temps dans « l'atelier de formation » (30 min) - Un temps dans « l'atelier de management opérationnel » (30 min) <p>Phase 3 (15 minutes) : Transmission des consignes avant le service.</p> <p>Phase 4 (120 minutes) : Production de services en bar, sommellerie et service de 8 clients répartis sur une ou plusieurs tables. Le candidat doit organiser la production de services au restaurant selon le sujet national du jour qui impose la commercialisation d'un menu à choix à chaque table.</p> <p>Phase 5 (15 minutes) : Réunion de fin de service : 5 minutes en présence des commis et 10 minutes avec un des membres de la commission d'évaluation.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La commission d'évaluation est présente pendant ces cinq phases. ➤ L'évaluation du candidat est réalisée par la commission d'évaluation à partir d'une grille d'aide à l'évaluation fournie plus loin. 	

La « **Fiche descriptive des conditions de déroulement de l'épreuve, des matériels et des matières d'œuvres nécessaires pour le sujet du jour JJ/MM/AA** » précise pour chaque sujet, les matières d'œuvre et le matériel spécifique à mettre à disposition des candidats par le centre d'examen.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C) Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Durée	30 minutes
E5AP2	Conception et production de services en hôtellerie restauration	Coefficient	15

3. Organisation de l'épreuve pour un jour J

BTS MHR - A - E5 Partie pratique Production de services en hôtellerie-restauration																													
Organisation de l'épreuve pour un jour J																													
Premier temps de l'épreuve E5																													
Compte rendu du stage	Ce premier temps d'épreuve se déroule en fin de service : Exposé du candidat (10 minutes maximum) suivi de 20 minutes maximum d'échanges avec la commission d'interrogation (les interrogateurs 1 et 2).	Commission n°1	Horaires																										
De 15:00 à 17:00		C1	15:00 à 15:30																										
Deux interrogateurs : I1,I2		C2	15:30 à 16:00																										
		C3	16:00 à 16:30																										
		C4	16:30 à 17:00																										
		Les candidats sont libérés à l'issue de cette partie d'épreuve.																											
07:45	Appel des candidats, vérification des tenues et du matériel puis tirage au sort des numéros des candidats (C1,C2,C3 et C4). La sortie avant la fin de l'épreuve n'est pas autorisée.																												
Deuxième temps a lieu exceptionnellement avant le premier. Il comporte 5 phases :																													
Phase 1 Préparation de la production de services																													
Lieu : Salle à proximité du restaurant équipée par candidat d'un ordinateur, imprimante, accès à internet. Présence des commis.	08:00	Distribution du sujet national du jour et prise de connaissance du sujet par les candidats pendant 15 minutes. Puis, transmission, par le candidat de ses premières consignes aux commis.																											
	08:15 - 09:00	Le candidat peut disposer de son ordinateur personnel, de sa documentation et d'un support de stockage amovible. Les téléphones portables sont interdits.																											
		Organisation de la production de services ⁽¹⁾ :																											
		Les candidats organisent la production et préparent leurs ateliers. Ils disposent de la salle à proximité du restaurant et du restaurant où le service doit avoir lieu. Le matériel de service et la platerie pour la cuisine sont mis à disposition par le centre d'examen.																											
Phase 2 Management de la production de services ⁽²⁾																													
Lieu : Salle à proximité du restaurant équipée par candidat d'un ordinateur, imprimante, accès à internet. Présence des commis.	09:00 - 11:00	Les candidats mettent en place et organisent la production de services avec leurs commis. Durant ce temps, chaque candidat doit passer deux ateliers de 30 minutes chacun (atelier 1 - Formation ; atelier 2 - Management opérationnel) selon le tableau :																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Horaires</th><th>09:00 - 09:30</th><th>09:30 - 10:00</th><th>10:00 - 10:30</th><th>10:30 - 11:00</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atelier 1</td><td>C1</td><td>C3</td><td>C2</td><td>C4</td></tr> <tr> <td>Atelier 2</td><td>C2</td><td>C4</td><td>C1</td><td>C3</td></tr> <tr> <td></td><td>Interrogateur 1</td><td></td><td>Interrogateur 2</td><td></td></tr> </tbody> </table>			Horaires	09:00 - 09:30	09:30 - 10:00	10:00 - 10:30	10:30 - 11:00	Atelier 1	C1	C3	C2	C4	Atelier 2	C2	C4	C1	C3		Interrogateur 1		Interrogateur 2						
Horaires	09:00 - 09:30	09:30 - 10:00	10:00 - 10:30	10:30 - 11:00																									
Atelier 1	C1	C3	C2	C4																									
Atelier 2	C2	C4	C1	C3																									
	Interrogateur 1		Interrogateur 2																										
		Un temps d'échanges entre le candidat et la cuisine doit être organisé.																											
Phase 3 Management de la production de services : passation des consignes aux commis																													
Lieu : Salle de restauration	11:00 - 11:30	Les candidats disposent de 15 minutes pour la passation des consignes de service aux commis selon le tableau :																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Candidats</th><th>C1</th><th>C2</th><th>C3</th><th>C4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consignes</td><td>11:00 - 11:15</td><td>11:00 - 11:15</td><td>11:15 - 11:30</td><td>11:15 - 11:30</td></tr> <tr> <td>Interrogateurs</td><td>I1</td><td>I2</td><td>I1</td><td>I2</td></tr> </tbody> </table>			Candidats	C1	C2	C3	C4	Consignes	11:00 - 11:15	11:00 - 11:15	11:15 - 11:30	11:15 - 11:30	Interrogateurs	I1	I2	I1	I2										
Candidats	C1	C2	C3	C4																									
Consignes	11:00 - 11:15	11:00 - 11:15	11:15 - 11:30	11:15 - 11:30																									
Interrogateurs	I1	I2	I1	I2																									
		Repas des candidats : 11:15 - 12:00 pour C1 et C2 - 11:30 - 12:15 pour C3 et C4.																											
Phase 4 Production de services																													
Lieu : Salle de restauration	12:00 - 14:15	Les candidats encadrent leurs commis pendant la production de services.																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Candidats</th><th>C1</th><th>C2</th><th>C3</th><th>C4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Accueil clients</td><td>12:00</td><td>12:00</td><td>12:15</td><td>12:15</td></tr> <tr> <td>Production</td><td>2 heures</td><td>2 heures</td><td>2 heures</td><td>2 heures</td></tr> <tr> <td>Fin de service</td><td>14:00</td><td>14:00</td><td>14:15</td><td>14:15</td></tr> <tr> <td>Interrogateurs</td><td>I1</td><td>I2</td><td>I1</td><td>I2</td></tr> </tbody> </table>			Candidats	C1	C2	C3	C4	Accueil clients	12:00	12:00	12:15	12:15	Production	2 heures	2 heures	2 heures	2 heures	Fin de service	14:00	14:00	14:15	14:15	Interrogateurs	I1	I2	I1	I2
Candidats	C1	C2	C3	C4																									
Accueil clients	12:00	12:00	12:15	12:15																									
Production	2 heures	2 heures	2 heures	2 heures																									
Fin de service	14:00	14:00	14:15	14:15																									
Interrogateurs	I1	I2	I1	I2																									
Phase 5 Management de la production de services : réunion de fin de service																													
Lieu : Salle de restauration	14:00 - 14:30	A la fin du service, les candidats disposent de 15 minutes pour réaliser une réunion de fin de service avec leurs commis :																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Candidats</th><th>C1</th><th>C2</th><th>C3</th><th>C4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Réunion</td><td>14:00 - 14:15</td><td>14:00 - 14:15</td><td>14:15 - 14:30</td><td>14:15 - 14:30</td></tr> <tr> <td>Interrogateurs</td><td>I1</td><td>I2</td><td>I1</td><td>I2</td></tr> </tbody> </table>			Candidats	C1	C2	C3	C4	Réunion	14:00 - 14:15	14:00 - 14:15	14:15 - 14:30	14:15 - 14:30	Interrogateurs	I1	I2	I1	I2										
Candidats	C1	C2	C3	C4																									
Réunion	14:00 - 14:15	14:00 - 14:15	14:15 - 14:30	14:15 - 14:30																									
Interrogateurs	I1	I2	I1	I2																									
A la fin de la réunion de service, les candidats et leurs commis remettent en état les locaux. Après contrôle des examinateurs, les commis sont libérés.																													
⁽¹⁾ Durant la phase 1, le matériel de service et la platerie pour la cuisine sont mis à disposition par le centre d'examen.																													
⁽²⁾ Durant la phase 2, il convient de prévoir un temps d'échanges entre chaque candidat et la cuisine afin que ceux-ci disposent des informations nécessaires au service.																													

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C)	Durée	30 minutes
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	15
E5AP2	Conception et production de services en hôtellerie restauration	Page	3 7

2. Bien comprendre

- L'épreuve E5 est définie par le référentiel en pages 170 et suivantes. Elle doit certifier les compétences du pôle 1.
- Le pôle 1 se décline en compétences à atteindre qui nécessitent de mobiliser des compétences et savoirs associés que l'on retrouvera dans le référentiel de certification

Référentiel de certification – Partie A Compétences et savoirs associés	Référentiel de certification – Partie B Savoirs et limites de connaissance
	Première année de formation commune aux trois options : pages 85 et 91
Option A : pages 35 à 38	Option A : pages 107 et 108

• Un sujet E5 deuxième partie comprend :

- Un sujet (voir maquette) :
 - Une page de garde sur le modèle de la maquette ;
 - Une trame de sujet : utiliser la maquette.
- Les annexes doivent correspondre aux activités réalisées par le manageur dans le cadre du management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration (voir le référentiel pages 15 et suivantes).

➔ L'ensemble du sujet hors page de garde doit se situer entre 4 et 6 pages maximum.

II – Conseil pour l'élaboration d'une proposition de sujet E5A Partie pratique

1. Conseils pour rédiger une proposition de sujet E5

a. Sur la forme

- Il s'agit d'une situation concrète en restauration c'est-à-dire d'un cas présentant une situation réelle ou simulée de production de services d'une entreprise ou d'une unité hôtelière.
- Il faut impérativement utiliser la maquette disponible sur le lien :

<https://ecogest-nancy-metz.org/brevet-de-technicien-superieur-mhr>

▪ Le travail demandé

L'ensemble du travail demandé doit avoir pour objectif de faire assurer un service de restauration en soirée tout en couvrant assez largement le référentiel (voir fiche d'analyse de la proposition de sujet).

b. Sur le fond

Le travail demandé doit suivre une certaine progressivité et une logique (de l'appréhension du contexte à la proposition de solution).

2. Le travail demandé au candidat

a. Les questions et le travail demandé au candidat

Les questions seront formulées à l'aide des verbes d'action proposés ci-dessous sous la forme infinitive et en police Arial 11 sans gras ni italique.

b. La correction

Il n'est pas nécessaire de fournir de correction.

3. Quels sont les contenus à évaluer ?

Dans la continuité du programme du baccalauréat Sciences et Technologies de l'Hôtellerie Restauration (STHR) de nombreuses notions traitées en première et terminale (ou en classe de Mise à niveau) peuvent être mobilisées en appui.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C) Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Durée	30 minutes
E5AP2	Conception et production de services en hôtellerie restauration	Coeficient	15
		Page	4 7

a. Les compétences à évaluer

Elles figurent dans le référentiel de certification, partie A, pour chacune des trois options. On se reporterà à la grille d'auto-évaluation d'un sujet pour obtenir les principales compétences.

b. Les notions et attendus

Ils figurent dans le référentiel de certification, partie B.

c. Ressources et consignes à disposition des candidats.

Le sujet doit comprendre les éléments suivants	Vérification
Le menu restreint avec entrées au choix, plats au choix, fromages ou desserts au choix	
Les objectifs de vente	
Le temps disponible	
Le type de prestation (à table, buffet, ...)	
Les spécificités du service des mets et boissons (création, innovation...)	
Les techniques et/ou les préparations imposées	
La carte des boissons du centre d'examens pourra être amendée pour tenir compte des exigences du sujet qui devront être indiquées par l'auteur notamment sur vin au verre, à la bouteille ...	

d. Les consignes d'élaboration :

- Phase 2 (60 minutes) : Mise en place des tables avec les commis et élaboration d'un ou plusieurs supports. Systématiquement, le sujet doit comprendre 2 ateliers dont l'un prend la forme d'une formation et l'autre d'une prestation technique.

✓ Atelier « Formation » - durée 30 minutes :

- Selon le sujet : formation à une prestation de bar et/ou de sommellerie et/ou réalisation techniques ;
- Les matières d'œuvre et le matériel spécifique sont mis à disposition par le centre d'examens selon le matériel et la matière d'œuvre demandée par le sujet.

✓ Atelier « Management opérationnel » - durée 30 minutes :

- Selon les exigences du sujet, réalisation d'un atelier de management opérationnel (recrutement, mener une réunion)
- Les matières d'œuvre et le matériel spécifique sont mis à disposition par le centre d'examens en fonction des exigences du sujet.

- Phase 4 (120 minutes) : Production de service pour 8 couverts répartis sur une ou plusieurs tables selon les indications du sujet. Le sujet précisera les attendus au niveau du service :

- l'accueil clients ;
- le service des boissons ;
- les techniques à mettre en œuvre (management, services en restauration ...) ;
- la facturation/encaissement.

e. Les matériels et matières d'œuvre nécessaires à la réalisation de l'épreuve

Se reporter au document joint qui permet de préciser les matériels et matières d'œuvre à implanter pour l'épreuve. C'est un aspect important en termes d'équité des candidats de placer chacun face aux mêmes conditions de déroulement de l'épreuve pratique.

Pour faciliter le travail des commissions, il est préférable de respecter une trame de nom de fichier :

Sujet : nom du restaurant. Exemple : La côte Fleurie devient lacotefleurie.doc

Matières d'œuvre : MO + nom du restaurant. Exemple : MOlacotefleurie.xls

Vous êtes tenu à une totale confidentialité sur la nature du sujet que sur les thèmes évoqués. et les documents proposés que sur votre participation aux travaux des commissions. Une proposition de sujet ne doit pas être utilisée avec des élèves.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C) Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Durée	30 minutes
E5AP2	Conception et production de services en hôtellerie restauration	Coefficient	15

III – Évaluation de l'épreuve E5 Partie pratique

1. Principes de l'évaluation de l'épreuve

Elle n'est pas basée sur les savoirs mais sur les compétences mise en œuvre. Pour rappel, les compétences évaluées sont données ci-contre.

Les activités proposées dans le cas pratique doivent permettre une évaluation des compétences visées dans le pôle 1. La grille établie permet de vérifier la maîtrise de ces compétences selon cinq critères d'évaluation et quatre niveaux de maîtrise.

2. L'évaluation de la prestation orale

a. Extrait de la grille d'aide à l'évaluation (recto) :

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2025					
Épreuve E5 – Production de services dans l'option du BTS MHR choisie					
Évaluation ponctuelle pour tous les candidats - Grille d'évaluation					
Deuxième temps d'évaluation : Production de service – 5 h 30 minutes					
Rappel des consignes : Le candidat dispose d'un sujet national daté et numéroté. Selon l'option se reporter à la circulaire nationale d'organisation sur les attendus de l'épreuve et sur son organisation.					
Appréciations Apprécier, lors de la réalisation du sujet, la capacité à concevoir et réaliser des prestations de services ; à communiquer avec les autres services ; à organiser tout ou partie du service ; à mobiliser l'équipe de production de services ; à évaluer la production de services ; à proposer des actions correctrices adaptées ; à s'intégrer à une équipe de production de services à travers ses compétences à :		Non maîtrisée	Maîtrise partielle	Maîtrise satisfaisante	Bonne maîtrise
1. S'approprier et s'adapter le contexte dans lequel se réalise la production de services.					
2. Analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion					
3.. Concevoir et réaliser une production de services au regard de critères professionnels.					
4. Réaliser des prestations de services dans l'unité décrite par le sujet					
5. Gérer et animer une équipe de production de service					
6. Analyser la production de services au regard de critères professionnels.					
Note sur 20					
<u>Appréciation sur la prestation du candidat en termes de compétences :</u>					

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C)	Durée	30 minutes
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	15
E5AP2	Conception et production de services en hôtellerie restauration	Page	6 7

Critères d'évaluation	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Maîtrise satisfaisante	Bonne maîtrise
1. S'approprier et s'adapter au contexte dans lequel se réalise la production de services	Aucune appropriation du contexte par le candidat.	Appropriation très relative du contexte.	Compréhension du contexte.	Le candidat s'est bien approprié le contexte proposé par le sujet.
2. Analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.	Le candidat ne tient pas compte des contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.	Le candidat n'intègre qu'insuffisamment les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.	Le candidat intègre correctement les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.	Le candidat intègre de façon satisfaisante les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.
3. Concevoir et réaliser une production de services au regard de critères professionnels.	Conçoit et réalise une production de services n'intégrant pas ou peu de critères professionnels.	Conçoit et réalise une production de services n'intégrant que partiellement des critères professionnels.	Conçoit et réalise une production de services intégrant correctement des critères professionnels.	Conçoit et réalise une production de services intégrant pas ou peu de critères professionnels.
4. Réaliser des prestations de services dans l'unité décrite par le sujet.	Réalisation des prestations insuffisante.	Réalisation partielle des prestations demandées.	Réalisation correcte des prestations demandées.	Bonne réalisation des prestations demandées par le sujet.
5. Gérer et animer une équipe de production de services.	Gestion et animation de l'équipe non maîtrisées	Gestion et animation de l'équipe partiellement maîtrisées	Gestion et animation de l'équipe satisfaisante	Gestion et animation de l'équipe bien maîtrisées
6. Analyser la production de services au regard de critères professionnels.	Aucune analyse de la production de services	Analyse de la production de service partiellement maîtrisée	Analyse de la production de service relativement bien maîtrisée	Analyse de la production de service bien maîtrisée

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C)		Durée	30 minutes
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet		Coefficient	15
E5AP2	Conception et production de services en hôtellerie restauration		Page	7 7