

BTS Management en hôtellerie restauration – Option B

U5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration

CAHIER DES CHARGES À DESTINATION DES AUTEURS DE PROPOSITION DE SUJET POUR L'ÉPREUVE ÉPREUVE E5 – PARTIE ÉCRITE

I - 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 inscrit(e)s 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 services	☀
	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 – Entrepreneurat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	
	C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	

Bien comprendre

- L'épreuve E5 est définie par le référentiel en pages 169 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 3 options : p 85 à 91
Option B : pages 51 à 54	Option B : pages 115 à 120

- Les enseignements correspondant au pôle 1 sont réalisés en première et deuxième années de la formation et intègrent en première année, ceux de restauration, de production culinaire et d'hébergement.
- Les enseignements de restaurant et d'hébergement doivent être évalués de manière significative et doivent donner lieu à des questions pour environ 20 % du temps consacré à l'épreuve de STC, soit un cinquième des points attribués.

1. Finalités et objectifs

L'objectif visé est d'apprécier, dans des contextes de travail variés, comment le candidat peut :

- S'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique ;
- Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques ;
- Contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités ;
- Veiller à l'adéquation entre la qualité conçue et les attentes des clients ;
- Connaître les concepts de base dans l'option choisie (restauration, cuisine, hébergement) ;
- Proposer des solutions afin de rendre la production de service conforme aux standards définis.

2. Contenu

L'évaluation revêt la forme d'un écrit dont l'énoncé propose une situation professionnelle en production culinaire dans un contexte d'hôtellerie restauration. La situation professionnelle retenue est choisie au regard de la dimension scientifique et technique qu'elle offre.

3. Critères d'évaluation (page 169 du référentiel BTS MHR)

L'évaluation permet d'apprécier les capacités du candidat à :

- vérifier la conformité d'une production de services aux standards de la qualité souhaitée ;
- exploiter une documentation y compris scientifique ;
- choisir des indicateurs et à les analyser ;
- proposer des actions correctives adaptées ;
- mobiliser des connaissances scientifiques et techniques ;
- mener un raisonnement ou une démarche scientifique ;
- gérer et à organiser une production de services.

4. Modalités d'évaluation - Forme ponctuelle écrite.

L'évaluation s'appuie sur un cas décrivant un contexte professionnel.

B – Management d'unité de production culinaire	
Durée de l'épreuve	4 h
Enseignements concernés	- Sciences en hôtellerie restauration (SHR) ; - Sciences et technologies culinaires (STC)
Nature du cas	Culinaire avec une dimension scientifique
Composition des commissions de correction	- Professeurs ayant en charge l'enseignement de SHR en BTS MHR - Professeurs ayant en charge l'enseignement de STC en BTS MHR

Le sujet comporte plusieurs parties indépendantes. Le sujet est structuré de la façon suivante :

N° page	Quoi	Nombre maximum
Page 1	Page de présentation du sujet	Une page
Page 2	Présentation du contexte commun aux deux sous-parties Présentation du dossier documentaire	Une page
Page 3 à	Énoncé des travaux demandés ou consignes de travail successivement d'abord SHR puis STC	2 à 4 pages
Page ... à ...	Dossier documentaire (scientifique et technique)	4 à 6 pages

L'évaluation s'appuie sur un cas concret contextualisé et comporte deux parties, liées l'une à l'autre et rédigées sur deux copies séparées :

- Une première partie d'une durée de deux heures portant sur le programme de sciences en hôtellerie restauration (SHR),
- Un deuxième temps d'une durée de deux heures portant sur une problématique culinaire (STC).

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option B – E5 – Partie écrite	Durée	4 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E5B	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	2 8

II – Conseils pour l'élaboration d'une proposition de sujet E5 – Partie écrite

La demande qui vous est adressée porte sur un sujet complet de conception de la production de services en option B. Elle concerne **conjointement un enseignant ayant en charge l'enseignement de « Sciences en HR » et un enseignant ayant en charge l'enseignement de STC**. Un **travail commun** intégrant des **temps de concertation** réguliers est attendu afin de produire **un sujet cohérent dans son ensemble**.

a. Sur la forme

- Il faut impérativement utiliser la maquette disponible sur le lien :

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



▪ L'introduction commune

Elle présente le contexte professionnel et les caractéristiques, la problématique introduisant les thèmes développés dans les dossiers à traiter en SHR et en STC. Lorsqu'il est nécessaire de donner des informations supplémentaires sur le contexte ou pour traiter un dossier ou une question, une annexe doit être prévue.

▪ Le questionnement et le travail demandé

- Pour chacune des parties SHR et STC, le questionnement est regroupé en 3 dossiers ayant un thème. Chaque dossier est constitué de 2 à 4 questions (maximum 7 pour l'ensemble) favorisant la réflexion et l'analyse.

- Les impératifs d'évaluation de la grille d'examen doivent être respectés : chaque « finalité et objectif » doit être évalué dans 1 à 2 questions.

- Toutes les questions seront numérotées (voir sujet session précédente). On ne fera pas référence aux documents dans les questions, le candidat devant être capable d'utiliser un dossier documentaire.

- Les questions seront formulées à l'aide des verbes d'action proposés dans le glossaire ci-après sous la forme infinitive et en police Arial 12 sans gras ni italique.

▪ Les documents

- Pour cette épreuve, il n'y a pas de document à rendre ou exceptionnellement lorsque le travail demandé est trop long à réaliser sur la copie

- Tous les documents seront numérotés en suivant la chronologie d'apparition dans le travail demandé au candidat (d'abord les documents de SHR puis ceux de STC). Ils devront être issus de sources fiables et actualisées.

Informations et conseils relatifs aux documents

Proposer dans la mesure du possible des documents primaires, c'est-à-dire d'origine, préférables à leurs commentaires et analyses. Sélectionner les documents en tenant compte de leur volume et de leur qualité. Leur sélection doit s'appuyer sur les critères suivants :

- o la qualité intrinsèque des informations : rigueur, fiabilité, pertinence, actualité, respect des normes ou conventions (unités légales ...), qualité et précision de l'origine des données et date (un document non référencé ne peut être retenu)

- o la qualité à la reproduction : netteté, taille des caractères, contraste des reproductions

Veiller à obtenir les autorisations nécessaires pour l'utilisation de certains documents ou données émanant d'entreprise. Pour les documents en ligne, il faut s'assurer de la possibilité de reproduire des extraits dans le cadre d'un sujet d'examen. Les documents (images, illustrations, courbes, graphiques...) seront scannés en haute résolution.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option B – E5 – Partie écrite	Durée	4 heures
Sujet E5B	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	3 8

Quelques repères pour citer les sources selon la norme AFNOR Z 44-005

Article tiré d'un ouvrage

NOM, Prénom, *Titre de l'ouvrage*. Edition. Lieu d'édition : Editeur, année de publication. Numéro et titre du chapitre, page.

LABERCHE, Jean-Claude, *Biologie végétale*. 3^{ème} édition. Paris : Dunod, 2010. Chapitre 7, la nutrition de la plante, p.158.

Article de périodique

NOM, Prénom, Titre de l'article : sous titre. *Titre du périodique*. Année, vol., n°, pp.

BOSC, Aurélie. Service en ligne : l'exemple des bibliothèques universitaires australiennes. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2007, n°6, p.51

Extrait d'une page web

NOM, Prénom. *Titre*. Edition. Lieu d'édition : Editeur, année de publication ; page. [en ligne] Disponible sur : <URL> (date de consultation).

INSTITUT NATIONAL DE VEILLE SANITAIRE, France en 2010. *Bulletin épidémiologique hebdomadaire*, 2011, n° 47-48 : p. 488-492. [En ligne] Disponible sur : <http://www.invs.sante.fr/>, (consulté le 10 décembre 2022).

b. Sur le fond

Pour respecter les finalités de l'épreuve, le sujet et le questionnement doivent permettre au correcteur d'apprécier les compétences du candidat présentes dans la grille de notation (voir « Annexe circulaire d'organisation en page 43 »).

▪ Le contexte

Le contexte proposé est nécessairement un contexte d'hôtellerie-restauration qui fait référence à une unité de production culinaire. Il permet de donner un ancrage réel ou vraisemblable au sujet (voir sujet des sessions précédentes). Il doit servir tout au long du sujet (partie SHR et partie STC) et place le candidat au sein d'une structure clairement identifiée et caractérisée.

Le cas doit proposer une problématique clairement explicitée dès la présentation.

Les concepteurs de sujet veilleront à ne pas noyer le candidat sous une masse d'informations. Les informations apportées doivent permettre de comprendre le cadre général du sujet et la problématique posée, afin d'introduire les situations professionnelles et le questionnement de SHR et de STC. Le contexte permet d'introduire les deux parties du sujet (SHR et STC) ; les concepteurs s'attacheront à apporter des éléments introduisant les deux parties.

▪ Le questionnement et le travail demandé

L'ensemble du travail demandé doit couvrir assez largement le référentiel du pôle 1 (voir « Fiche des compétences mobilisables dans le sujet »), y compris de première année, tout en conservant la possibilité de mobiliser des compétences issues des autres pôles.

Le questionnement doit suivre une certaine progressivité (du plus simple au plus complexe) et une certaine logique (de l'appréhension du contexte à la proposition de solutions professionnelles).

Les questions doivent guider la réflexion du candidat, être suffisamment larges pour permettre aux candidats de mobiliser leurs compétences et exclut les questions de cours hors contexte. Ces connaissances et savoirs doivent être au service de la réflexion et permettent d'argumenter les éléments de réponse.

Au niveau 5 (bac +2), les questions d'analyse doivent être privilégiées. Pour mener une analyse ou une synthèse à partir d'un ou plusieurs documents, il doit y avoir mobilisation de connaissances (éviter les copies de documents).

▪ Les documents

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option B – E5 – Partie écrite	Durée	4 heures
Sujet E5B	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	4 8

Ils doivent apporter des informations, données, démarches ou autres. Il faut en limiter le nombre et la longueur : le candidat dispose de deux heures pour préparer le travail demandé en SHR et deux heures en STC.

c. La correction

- Il faut impérativement utiliser la maquette disponible sur le lien : <https://ecogest-nancy-metz.org/brevet-de-technicien-superieur-mhr>
- Un tableau global devra figurer en première page.
- Pour chaque question, elle devra préciser les finalités et objectifs correspondant, les éléments de correction ainsi que les attendus pour une très bonne maîtrise.

Elle devra comprendre la fiche d'analyse de la proposition de sujet à destination des membres de la commission nationale d'élaboration des sujets de BTS MHR (voir page suivante).

Finalités et objectifs en SHR :

Le tableau ci-dessous donne des indications, sans exhaustivité, sur les attendus des finalités.

Finalités et objectifs	Explication
1 : S'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique	Compréhension des documents et des consignes : - extraire des informations significatives à partir d'un document - remettre en forme une information extraite - exploiter une documentation
2 : Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques	Mobilisation des connaissances s'appuyant sur une documentation : - choisir des indicateurs et les analyser - mener un raisonnement ou une démarche scientifique incluant éventuellement des calculs - résoudre une problématique
3 : Contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités	Respect de la réglementation, qualité d'un service ou d'une production à partir des connaissances et de ressources : - effectuer une comparaison pour vérifier une conformité par rapport à des références, - interpréter des résultats en lien avec des repères (ex : DJA, valeur énergétique, analyse microbiologique, ...)
4 : Veiller à l'adéquation entre la qualité conçue et les attentes du client	Mise en œuvre d'outils de mesure ou d'évaluation de la qualité. - créer et mobiliser des outils pour mesurer la satisfaction du client (analyse sensorielle, ...) - montrer qu'un régime, une ration répond à la demande d'une clientèle donnée.
5 : Connaître les concepts de base dans l'option choisie	Mobiliser des connaissances scientifiques en complément d'un support, en conformité avec les notions de SHR dans le référentiel du BTS.
6 : Proposer des solutions afin de rendre la production de service conforme aux standards définis	A partir de connaissances, du contexte et de la documentation fournie, proposer : - des actions correctives - des mesures préventives - des adaptations par rapport à un public, ...

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option B – E5 – Partie écrite	Durée	4 heures
Sujet E5B	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	5 8

Glossaire des verbes d'action

Cette liste est conçue dans une optique d'harmonisation des pratiques afin de constituer une base de travail pédagogique. Elle rassemble les verbes utilisés couramment et n'est pas limitative.

- **Analyser** : décomposer une situation, un document en ses différents éléments, établir des liens entre eux et en faire émerger un sens : cause, conséquence, évolution (progression, régression, stabilisation...). Une analyse au sens étymologique du terme nécessite de décortiquer un problème puis de construire le savoir. Une analyse nécessite une part de compréhension faite après observation, description ou constatation pour en arriver à une déduction ou interprétation.
- **Argumenter** : défendre ou réfuter une proposition, un avis, une opinion par un raisonnement basé sur des faits, des chiffres, des idées...
- **Calculer** : évaluer, chiffrer ou réaliser une opération de calcul.
- **Caractériser** : indiquer avec précision les éléments importants permettant d'identifier et de différencier un phénomène, une structure, un organisme ...
- **Citer, nommer, indiquer, désigner** : donner une réponse concise (chiffres, mots-clés, exemples ...).
- **Commenter** : faire des remarques et des observations pour compléter une explication à partir d'informations autres que celles immédiatement fournies. Un commentaire s'appuie toujours sur l'analyse.
- **Comparer** : présenter en parallèle l'analyse (points communs et différences) de plusieurs éléments et les conclusions tirées ; tout domaine de comparaison peut être considéré (étymologique, fonctionnel...).
- **Conclure** : rassembler en un tout cohérent et concis des éléments dégagés au cours du travail développé.
- **Décrire** : restituer une observation détaillée sans explication.
- **Déduire** : conclure rigoureusement suite à un raisonnement.
- **Définir** : donner en une formule précise l'ensemble des caractères qui donnent le sens d'un mot, d'une expression, d'un concept...
- **Énumérer** : énoncer une à une les parties d'un tout (notion d'exhaustivité).
- **Expliquer** : faire comprendre en développant toutes les étapes et les liens d'un raisonnement.
- **Exposer, Présenter** : décrire de manière structurée un ensemble de faits, d'idées, avec explications.
- **Évaluer** : mesurer l'écart entre une réalisation et un objectif.
- **Identifier** : retrouver pour un élément particulier les données qui le caractérisent.
- **Interpréter** : dégager une signification ou donner du sens à un élément. Sélectionner des données ou des résultats d'expérience et les élargir pour que l'ensemble prenne sens.
- **Justifier** : fonder et valider une réponse sur des éléments objectifs.
- **Préciser** : rendre explicite, clarifier une information, une action (un phénomène, un processus, une idée...), voire détailler, compléter.
- **Recenser** : inventorier, dénombrer.
- **Repérer** : retrouver des informations dans un ensemble par rapport à un ou des critères fixés au préalable.
- **Schématiser** : représenter, au moyen d'une figure simplifiée, un processus en le réduisant à ses traits essentiels.
- **Synthétiser** : rassembler, regrouper et organiser des informations, des idées, des arguments, provenant de l'exploitation de différentes ressources et les recomposer en un tout cohérent pour répondre à un objectif fixé au préalable.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option B – E5 – Partie écrite	Durée	4 heures
Sujet E5B	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	6 8

III – Auto-évaluation de la proposition de sujet E5 – Partie écrite

Les concepteurs d'un sujet d'écrit pour le BTS MHR, épreuve 5, doivent fournir à partir des documents mis en ligne :

1. Un énoncé respectant la maquette fournie et les préconisations faites ci-dessus ;
2. Une proposition de correction respectant également la maquette fournie (en mettant en relation le questionnement et objectifs de l'épreuve issus de la grille d'évaluation) ;
3. Pour la partie STC, une fiche d'analyse de la proposition de sujet sur laquelle figurent les compétences mobilisées dans le sujet à destination de la commission nationale de choix des sujets du BTS MHR (voir ci-dessous à rendre avec la proposition de sujet ; fiche également téléchargeable).

BTS Management en Hôtellerie-Restauration Épreuve 5 – Partie écrite – Conception de la production de services en option B Fiche d'analyse de la proposition de sujet en STC

Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration	Préciser la question
C1.1.1 – Préparer des prestations culinaires attendues par le client	
Appropriation de son environnement de travail	
Conformité à la fiche de fonction et/ou aux usages professionnels des préparations matérielles, des mises en place et des contrôles	
Pertinence dans l'organisation des tâches et de l'activité	
C 1.1.2 – Organiser, réaliser et contrôler le service en production culinaire	
Respect des standards professionnels de production culinaire	
Pertinence du management et du contrôle du travail de l'équipe durant la production culinaire	
Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place	
C1.1.3 – Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures en production culinaire	
Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place	
C1.1.4 – Rechercher et innover dans la production de services culinaires	
Pertinence de la démarche de créativité, d'innovation et de mise en œuvre selon les contraintes	
Pertinence de la démarche de veille informationnelle aux attentes des clients	
Pertinence d'une éventuelle généralisation de la création ou de l'innovation	
C1.2.1 – Contrôler la conformité de la production culinaire aux standards de qualité souhaitée	
Conformité de la production culinaire aux standards de qualité souhaitée	
C1.2.2 – Mesurer la qualité de la production culinaire par rapport aux attentes des clients	
Pertinence du choix des indicateurs et de leur analyse	
Concrétisation et efficacité des actions correctives	
C1.3.1 – Créer, utiliser et adapter les processus et les supports de communication entre les services	
Maîtrise des situations de communication professionnelle (statut, rôles, hiérarchique, managériale, face à face, collective ...)	
Pertinence des protocoles et des supports de communication créés et/ou utilisés	
C1.3.2 – Gérer l'information et sa diffusion	
Fiabilité de l'information et qualité de la diffusion	

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option B – E5 – Partie écrite	Durée	4 heures
Sujet E5B	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	7 8

IV – Évaluation de l'épreuve écrite E5

1. Principes de l'évaluation de l'épreuve E5 – Partie écrite

L'épreuve écrite E5 n'est pas basée sur les connaissances mais sur les compétences mises en œuvre. Pour rappel, les critères d'évaluation sont précisés ci-après. Les activités proposées dans l'étude de cas 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

a. Grille d'évaluation (recto) :

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2021				
Épreuve E5 - Partie écrite – Conception de la production de services dans l'option				
Évaluation ponctuelle de la partie écrite - Grille d'évaluation				
Apprécier, lors de la réalisation du sujet par le candidat, sa 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 :	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique.				
Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques.				
Contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités.				
Veiller à l'adéquation entre la qualité conçue et les attentes des clients.				
Connaître les concepts de base dans l'option choisie.				
Proposer des solutions afin de rendre la production de services conforme aux standards définis.				
Note				/ 20

b. Grille d'aide à l'évaluation (verso) : Voir page suivante.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option B – E5 – Partie écrite	Durée	4 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E5B	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	8 8

BTS MHR – Options A, B et C. Épreuve écrite - Coefficient 3 **Épreuve E5 – Partie écrite – Conception de la production de services dans l'option**
Grille d'aide à l'évaluation

Finalités et objectifs de l'épreuve	Critères d'évaluation	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique.	L'évaluation s'appuie sur un cas décrivant un contexte professionnel qui selon l'option choisie est un contexte de : - de restauration ; - de production culinaire avec dimension scientifique ; - d'hébergement.	La situation n'est pas comprise. Peu ou pas d'intégration de la dimension scientifique.	Compréhension partielle du contexte et de sa dimension scientifique.	Compréhension du contexte proposé et de sa dimension scientifique.	Bonne compréhension et exploitation du contexte proposé et de sa dimension scientifique.
Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques.	L'évaluation porte sur les critères suivants : -capacité à vérifier la conformité d'une production de services aux standards de la qualité souhaitée ; capacité à exploiter une documentation y compris scientifique ; - capacité à choisir des indicateurs et à les analyser ;	Absence d'analyse de la situation ou de la problématique donnée. Peu ou pas de mobilisation de connaissances.	Analyse superficielle de la situation ou de la problématique donnée et peu de mobilisation des connaissances.	Analyse satisfaisante de la situation ou de la problématique donnée et mobilisation satisfaisante des connaissances.	Bonne analyse de la situation ou de la problématique donnée et mobilisation pertinente des connaissances.
Contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités.	- capacité à proposer des actions correctives adaptées ; - capacité à mobiliser des connaissances scientifiques et techniques ; - capacité à mener un raisonnement ou une démarche scientifique ; - capacité à gérer et à organiser une production de services.	Absence de maîtrise des protocoles de contrôle. Méconnaissance de la réglementation et des standards.	Maîtrise partielle des protocoles de contrôle. Connaissance partielle de la réglementation et des standards.	Maîtrise des protocoles de contrôle et connaissance de la réglementation satisfaisante.	Bonne maîtrise des protocoles de contrôle et bonne connaissance de la réglementation.
Veiller à l'adéquation entre la qualité conçue et les attentes du client.		Absence de maîtrise des outils et des techniques ou utilisation inappropriée.	Maîtrise imparfaite des outils et des techniques utilisés.	Maîtrise des outils de mesure ou d'évaluation. Quelques éléments de réponse valables.	Outils bien mobilisés et bonne compréhension de la qualité.
Connaitre les concepts de base dans l'option choisie.		Peu ou pas de connaissances.	Des connaissances partielles ou erronées.	Maîtrise correcte des concepts et des connaissances.	Bonne maîtrise des concepts et des connaissances.
Proposer des solutions afin de rendre la production de service conforme aux standards définis.		Aucune solution proposée ou solution inadaptée.	Des solutions adaptées mais peu réalistes ou incomplètes ou non conformes aux standards.	Des solutions proposées réalistes, partiellement conformes aux standards.	Des solutions proposées adaptées, réalistes et conformes aux standards.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option B – E5 – Partie écrite	Durée	4 heures
Sujet E5B	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	8 8