

# BTS Management en hôtellerie restauration – Toutes options.

## E4 – Mercatique des services en hôtellerie restauration

### CAHIER DES CHARGES A DESTINATION DES AUTEURS DE PROPOSITION DE SUJET POUR L'ÉPREUVE E4 DU BTS MHR

#### I – L'épreuve est définie dans le référentiel du BTS MHR

##### 1. L'épreuve 4 du BTS MHR (extrait du référentiel)

#### ÉPREUVE E4 – MERCATIQUE DES SERVICES EN HÔTELLERIE RESTAURATION - Coefficient : 3

##### 1 Finalités et objectifs de l'épreuve

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

- S'approprier un contexte professionnel ;
- Analyser une situation mercatique en hôtellerie restauration ;
- Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique ;
- Argumenter et adopter une communication professionnelle.

##### 2 Contenus de l'épreuve

L'épreuve revêt la forme d'un oral de 30 minutes à partir d'un sujet national préalablement préparé pendant une heure par le candidat. Durant les 10 minutes, le candidat expose ses réponses à la problématique présentée et, est interrogé pendant 20 minutes par la commission d'évaluation.

Cette épreuve permet de mobiliser les compétences du référentiel de certification et de valider l'acquisition des compétences du pôle d'activités 2, ci-contre, marquées ☀ :

##### 3 Critères d'évaluation

L'évaluation porte sur les critères suivants :

- Précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre dans le contexte ;
- Capacité à adapter la politique commerciale dans une unité de production de services ;
- Capacité à évaluer les résultats commerciaux d'une unité de production de services ;
- Capacité à proposer une politique tarifaire adaptée au contexte de l'unité de production de services ;
- Capacité à maîtriser la relation commerciale ;

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	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	

- Capacité à utiliser les techniques et outils de vente adaptés au contexte ;
- Capacité à mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle ;
- Capacité à communiquer oralement.

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	3
Sujet E4	<b>Mercatique des services en hôtellerie restauration</b>	Page	1   7

## 4 Modalités de l'évaluation – Forme ponctuelle orale

### Durée 30 minutes (une heure de préparation)

L'épreuve s'appuie sur l'analyse d'une situation concrète en hôtellerie restauration portant sur la définition de la politique commerciale de l'entreprise ou son déploiement dans l'unité de production de services, sur le développement de la relation client. Les sujets nationaux, datés, sont élaborés par une commission nationale.

Le déroulement de l'épreuve ponctuelle orale comporte deux phases successives :

- Une première phase de préparation d'une durée d'une heure.

Au cours de cette phase, la commission d'interrogation remet au candidat une situation contextualisée comprenant différents documents et des questions à traiter. Le candidat étudie la situation et prépare sa prestation sans documentation personnelle.

- Une deuxième phase d'une durée de 30 minutes, composée d'une présentation suivie d'un entretien avec le jury. Au cours de cette phase, le candidat dispose de 10 minutes maximum pour présenter ses réponses. La commission conduit ensuite un entretien de 20 minutes maximum en lien avec le sujet traité.

## 2. Bien comprendre

- L'épreuve E4 est définie par le référentiel en pages 165 et suivantes. Elle doit certifier les compétences du pôle 2 et pas l'enseignement de MEHMS.
- Le pôle 2 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 92 et 93
Option A : pages 39 à 41	Option A : pages 107 et 108
Option B : pages 55 à 57	Option B : pages 121 et 122
Option C : pages 72 à 74	Option C : pages 134 à 136

### Un sujet E4 comprend :

- Une page de garde sur le modèle de la maquette ;

- Une page pour :

Présenter le cas et son contexte ;

Indiquer le travail demandé autour de 2 à 4 questions ;

Lister le contenu du dossier documentaire (liste des annexes).

- Les annexes qui doivent correspondre aux activités réalisées par le manager dans le cadre de l'animation de la politique commerciale et développement de la relation client (voir le référentiel pages 21 à 23).

**L'ensemble du sujet hors page de garde doit se situer entre 3 et 5 pages maximum** compte tenu de la durée de la préparation de l'épreuve (une heure) et de la durée de l'épreuve (30 minutes).

## II – Conseil pour l'élaboration d'une proposition de sujet E4

### 1. Conseils pour rédiger une proposition de sujet E4

#### a. Sur la forme

- Il s'agit d'une situation concrète en hôtellerie restauration c'est-à-dire d'un cas présentant une situation réelle ou simulée de mercatique des services d'une entreprise ou d'une unité hôtelière.
- Le sujet s'appuie sur un dossier documentaire (entre 3 et 4 pages maximum).
- Il faut impérativement utiliser la maquette disponible sur le lien :

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

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C)	Durée	30 minutes
Sujet E4	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
	<b>Mercatique des services en hôtellerie restauration</b>	Page	2   7

▪ Le choix du contexte

Il s'agit obligatoirement d'un contexte d'hôtellerie restauration qui permet de donner un ancrage réel ou vraisemblable au sujet (voir sujet zéro). Lorsqu'il est nécessaire de donner des informations supplémentaires sur le contexte ou pour traiter un dossier ou une question, il suffit de créer une annexe.

▪ Le travail demandé

L'ensemble du travail demandé doit s'exprimer à travers 2 à 3 questions maximum. Toutes les questions seront numérotées (voir sujet zéro). On évitera de faire référence aux annexes dans les questions. Le candidat doit être capable d'utiliser un dossier documentaire.

▪ Les annexes

Elles doivent apporter des informations, données, démarches ou autres. Il faut en limiter le nombre ; le candidat dispose d'une heure pour préparer son travail et son exposé. Toutes les annexes seront numérotées en suivant la chronologie d'apparition dans le travail demandé au candidat.

Qualité des annexes : elles doivent être nettes, bien contrastées. Les sources devront être citées de façon systématique selon le format préconisé.

**b. Sur le fond**

▪ Le contexte

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

L'épreuve E4 est commune aux 3 options. Le contexte proposé est nécessaire un contexte d'hôtellerie restauration dans lequel il est possible de faire référence soit à une unité (restauration, production culinaire ou hébergement) soit à une entreprise dans son intégralité ou encore, à toute autre forme d'organisation (EPHAD, restauration collective, hôtellerie et restauration sociale et solidaire, etc..).

Le contexte permet de donner un ancrage réel ou vraisemblable au sujet (voir sujet zéro). Le contexte ne doit pas noyer le candidat par une masse d'informations. S'il faut donner des informations supplémentaires sur le contexte pour traiter un dossier ou une question, il suffit de créer une annexe.

▪ Questionnement et travail demandé

Le questionnement, à travers 2 à 3 questions maximum, doit guider la réflexion du candidat. Il doit être suffisamment large pour mobiliser les compétences du candidat et exclure les questions de cours. Il couvre une ou deux activités caractéristiques du pôle 2 (repérées dans la fiche d'analyse de la proposition de sujet sous la forme C21.1 ... jusqu'à C2.3.2).

Pour respecter les finalités de l'épreuve, le sujet et le questionnement doivent permettre aux interrogateurs d'apprécier, les finalités et objectifs de l'épreuve (voir première page du document).

**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 analyse. Sélectionner les documents en tenant compte de leur volume et de leur qualité. Leur sélection doit s'appuyer sur les critères suivants :

- 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)
- 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.

Exemples de références documentaires :

**Lovelock, Wirtz, Lapert, Munos . *Marketing des services*. PEARSON : 7<sup>e</sup> édition 2014, p 257.**

**LHOURS Gaëlle. *Glossaire éducation pour la santé, promotion de la santé et santé publique à destination de l'Agence régionale de santé Provence-Alpes-Côte d'Azur*. Marseille : CRES Provence-Alpes-Côte d'Azur, 2010/02, 33 p. Disponible sur : <http://www.cres-paca.org/>, (consulté le 10 décembre 2018).**

**2. Le travail demandé au candidat**

**a. Les questions et le travail demandé au candidat**

Il faut veiller à une répartition entre les questions de connaissances et celles d'analyse et de synthèse sachant qu'à niveau III (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

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C)	Durée	30 minutes
Sujet E4	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
	<b>Mercatique des services en hôtellerie restauration</b>	Page	3   7

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

### 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 les liens entre eux et 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, 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 différents) de plusieurs éléments et les conclusions tirées ; tout domaine de comparaison peut être considéré (étymologique, fonctionnel...).
- **Conclure** : rassembler en un tout cohérent et concis les 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, 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 ou présenter des informations, un processus ... en les réduisant à leurs 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.

### b. La correction

Il est impératif qu'elle soit fournie en même temps que le sujet dans le format Word fourni.

## 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.

### a. Les compétences à évaluer

Elles figurent dans le référentiel de certification, partie A, pour chacune des trois options. Elles sont toutes communes quel que soit l'option comme les indicateurs de performance. On se reportera 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, essentiellement dans la partie MEHMS.

Session	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C)	Durée	30 minutes
2025	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E4	<b>Mercatique des services en hôtellerie restauration</b>	Page	4   7

### III – Auto-évaluation de la proposition de sujet E33 du BTS MHR par l’auteur

Le concepteur d’un sujet d’oral pour le BTS MHR, épreuve 4 doit fournir :

1. Un énoncé respectant la maquette fournie ;
2. Une proposition de correction respectant également la maquette fournie ;
3. Une fiche d’analyse de la proposition de sujet à destination de la commission nationale de choix des sujets du BTS MHR (voir page suivante feuille à rendre avec la proposition de sujet également téléchargeable).

BTS Management en Hôtellerie-Restoration			
Épreuve 4 – Management de la production de services en hôtellerie restauration			
Fiche d’analyse de la proposition de sujet			
Pôle d’activité 2 – Animation de la politique commerciale et développement de la relation client en hôtellerie restauration	Cocher <sup>1</sup>	Question <sup>2</sup>	
<b>C2.1.1 – Identifier et analyser les attentes des clients</b>			
Pertinence dans la prise en compte des attentes du client			
Adaptation de l’offre aux attentes du client			
<b>C2.1.2 – Contribuer à la définition de la politique commerciale</b>			
Exhaustivité dans la prise en compte du contexte commerciale de l’unité (zone de chalandise,			
Cohérence dans la mise en place de la politique commerciale			
<b>C2.1.3 – Étudier et suivre l’évolution du marché</b>			
Maîtrise de la démarche mercatique			
Qualité des études de marché réalisées			
Efficacité dans le suivi de l’évolution du marché			
<b>C2.2.1 – Animer la politique commerciale de l’unité</b>			
Pertinence de l’adaptation de la politique commerciale à l’unité			
Qualité de la personnalisation de la relation client dans le contact commercial			
Efficacité et pertinence des propositions commerciales			
<b>C2.2.2 – Évaluer les résultats de la politique commerciale sur l’unité</b>			
Qualité des moyens et outils d’évaluation des résultats commerciaux			
Pertinence des indicateurs retenus			
Efficacité et pertinence des propositions commerciales			
<b>C2.2.3 – Participer à l’élaboration de la politique tarifaire de l’unité</b>			
Efficacité de la politique tarifaire mise en œuvre			
Pertinence des décisions de fixation des prix			
<b>C2.3.1 – Développer la relation client</b>			
Maîtrise de la relation commerciale lors des différentes étapes de l’acte d’achat			
Efficacité des techniques et outils de vente utilisés			
<b>C2.3.2 – Fidéliser les clients</b>			
Adéquation et complétude de la démarche de fidélisation mise en œuvre			
<b>Cadre réservé à la commission nationale de choix de sujet</b>			
• Couverture des compétences attendues sur l’épreuve E4			
• Appréciation de la proposition de sujet E4 :			
<input type="checkbox"/> Sujet à retourner aux auteurs pour modifications (joindre courrier)	<input type="checkbox"/> Sujet à retravailler en commission de choix (modification à préciser)	<input type="checkbox"/> Sujet à retourner aux auteurs (non utilisable dans la cadre des examens)	<input type="checkbox"/> Sujet

<sup>1</sup> À remplir par l’auteur : cocher la cellule correspondante lorsque la compétence est évaluée.

<sup>2</sup> À remplir par l’auteur : préciser la question correspondante.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C)	Durée	30 minutes
Sujet E4	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
	<b>Mercatique des services en hôtellerie restauration</b>	Page	5   7

## IV – Évaluation de l'épreuve E4

### 1. Principes de l'évaluation de l'épreuve E4

Elle n'est pas basée sur les savoirs mais sur les compétences mise en œuvre.

Les activités proposées dans le sujet doivent permettre une évaluation des compétences visées dans le pôle 2. 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. Grille d'aide à l'évaluation (recto) :

<b>BTS MHR - Épreuve E4 : MERCATIQUE DES SERVICES EN HÔTELLERIE-RESTAURATION</b>				
<b>Épreuve Orale - Durée 30 minutes - Coefficient 3 - Grille d'aide à l'évaluation</b>				
Apprécier dans les réponses du candidat à la problématique posée par le sujet*, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre dans le contexte proposé, la capacité à communiquer oralement, à travers ses compétences à :	<b>Non maîtrisé</b>	<b>Maîtrise partielle</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Bonne maîtrise</b>
S'approprier un contexte professionnel				
Analyser une situation mercatique en hôtellerie-restauration				
Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique *				
Communiquer oralement dans un contexte professionnel				
Argumenter et adopter une communication professionnelle				
* Selon les sujets, il s'agira d'apprécier les propositions d'adaptation de la politique commerciale dans une unité de production de services, d'évaluer les résultats commerciaux d'une unité, de proposer une politique tarifaire adaptée au contexte de l'unité, de maîtriser la relation commerciale, d'utiliser les techniques et outils de vente adaptés au contexte, de mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle ...				

#### b. Grille d'aide à l'évaluation (verso) : voir dernière page.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C)	Durée	30 minutes
Sujet E4	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
	<b>Mercatique des services en hôtellerie restauration</b>	Page	6   7

BTS MHR Épreuve orale - Durée 0 h 30 - Coefficient 3		Épreuve E4 – Mercatique des services en hôtellerie restauration 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	L'épreuve s'appuie sur l'analyse d'une situation concrète en hôtellerie restauration portant sur la définition de la politique commerciale de l'entreprise ou son déploiement dans l'unité de production de services, sur le développement de la relation client. L'évaluation porte sur les critères suivants : - précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre dans le contexte ; - capacité à adapter la politique commerciale dans une unité de production de services ; - capacité à évaluer les résultats commerciaux d'une unité de production de services ; - capacité à proposer une politique tarifaire adaptée au contexte de l'unité de production de services ; - capacité à maîtriser la relation commerciale ; - capacité à utiliser les techniques et outils de vente adaptés au contexte ; - capacité à mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle ; - capacité à communiquer oralement.	Mauvaise compréhension de la situation proposée. Peu ou pas d'intégration des informations.	Compréhension succincte de la situation. Intégration superficielle des informations.	Compréhension et intégration correctes des informations	Bonne compréhension du contexte et intégration pertinente des informations.
Analyser une situation mercatique en hôtellerie-restauration		Absence d'analyse. Problématique non identifiée.	Analyse partiellement correcte. Problématique peu ou pas adaptée.	Bonne analyse. Problématique identifiée même partiellement.	Analyse pertinente permettant la prise de décision. Problématique identifiée et correctement présentée.
Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique		Absence de recommandation ou recommandations inappropriées.	Formulation et rédaction de recommandations incomplètes, partielles, peu ou pas réalistes. Argumentation confuse ou erronée.	Recommandations réalistes et adaptées.	Recommandations réalistes et adaptées dont la justification éclaire la prise de décision.
Communiquer oralement dans un contexte professionnel		Communication difficile et vocabulaire professionnel non maîtrisé.	Communication hésitante et vocabulaire approximatif.	Communication et vocabulaire globalement satisfaisants.	Communication aisée et vocabulaire professionnel adapté.
Argumenter et adopter une communication professionnelle		Peu ou pas d'argumentation et des difficultés d'expression.	Quelques arguments et une communication professionnelle limitée.	Arguments et communication professionnelle satisfaisants.	Bonne argumentation. Communication professionnelle claire et adaptée.

Session	EXAMEN : BTS MHR – Toutes options (A,B,C)	Durée	30 minutes
2025	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E4	<b>Mercatique des services en hôtellerie restauration</b>	Page	7   7