

BTS Management en hôtellerie restauration – Option C
E5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration

CAHIER DES CHARGES À DESTINATION DES AUTEURS DE PROPOSITION DE SUJET POUR L'ÉPREUVE

E5 – PARTIE ÉCRITE

I. L'épreuve E5 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	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 168 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 : pages 85 à 91
Option C : pages 67 à 71	Option C : pages 129 à 134 (savoirs enseignement STS hébergement)

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – E5 – Partie écrite	Durée	2 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E5C	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	1 8

- Les enseignements correspondants au pôle 1 sont réalisés en première et deuxième années de la formation et intègrent, en première année, ceux de restauration, production culinaire et hébergement.
- Les enseignements de cuisine et d'hébergement doivent être évalués de manière significative et doivent donner lieu à des questions pour 20 % du temps consacré à l'épreuve de STSR 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 ;
- Mesurer la qualité par rapport aux 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 hébergement dans un contexte d'hôtellerie restauration. La situation professionnelle retenue est choisie au regard de la dimension technique qu'elle offre.

3. Critères d'évaluation

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 ;
- 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.

4. Modalités d'évaluation - Forme ponctuelle écrite.

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

	C – Management d'unité d'hébergement
Durée de l'épreuve	2 heures
Enseignements concernés	Sciences et technologies des services en hébergement (STSH)
Nature du cas	Hébergement
Composition des commissions de correction	Professeurs enseignants l'hébergement en BTS MHR

L'évaluation peut comporter plusieurs dossiers. Le sujet est structuré de la façon suivante :

- Présentation du contexte ;
- Énoncé des travaux demandés ou consignes de travail ;
- Documentation technique, articles scientifiques ou autres.

N° page	Quoi	Nombre maximum
Page 1	Page de présentation du sujet	Une page
Page 2	Présentation du contexte Présentation du dossier documentaire	Une page
Page 3 à	Énoncé des travaux demandés ou consignes de travail de STS	1 à 2 pages
Page ... à ...	Dossier documentaire (scientifique et technique)	4 à 6 pages

L'évaluation s'appuie sur un cas concret contextualisé.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – E5 – Partie écrite	Durée	2 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E5C	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	2 8

La demande qui vous est adressée porte sur un sujet complet de conception de la production de services en option C. Elle concerne un enseignant ayant **en charge l'enseignement de STS**.

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

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

Elle présente le contexte professionnel et les caractéristiques, la problématique introduisant les thèmes développés dans les dossiers à traiter en Hébergement. 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 questionnaire et le travail demandé

- Le questionnaire est regroupé en 3 ou 4 dossiers ayant un thème. Chaque dossier est constitué de 2 à 4 questions maximum.
- 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. Ils devront être issus de sources fiables et actualisées.
- Les documents doivent être nets, lisibles, bien contrastés. Les sources sont à préciser de façon systématique selon le format préconisé.

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.

Article de revue

AUTEUR, Prénom. Titre de l'article. *Titre de la revue*, année, volume, n°, pagination

Site web

AUTEUR. (ou ORGANISME). Titre de la page d'accueil [en ligne]. Disponible sur : <url>. (date de consultation)

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – E5 – Partie écrite	Durée	2 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E5C	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	3 8

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 d'hébergement. Il permet de donner un ancrage réel ou vraisemblable au sujet (voir sujet des sessions précédentes). Le contexte ne doit pas noyer le candidat dans une masse d'informations et doit le placer au sein d'une structure clairement identifiée et caractérisée. Le cas doit proposer une problématique explicite.

▪ Questionnement et 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 recopies de documents).

▪ Les documents

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.

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).

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – E5 – Partie écrite	Durée	2 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E5C	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	4 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.

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.

a. La correction

Il est impératif qu'elle soit fournie en même temps que le sujet. Elle devra comprendre la fiche d'analyse de la proposition de sujet à destination des membres de la commission nationale d'élaboration des sujets du BTS MHR.

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. 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.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – E5 – Partie écrite	Durée	2 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E5C	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	5 8

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

Le concepteur d'un sujet d'écrit pour le BTS MHR, épreuve 5 doit fournir :

Un énoncé respectant la maquette fournie ;

Une proposition de correction respectant également la maquette fournie ;

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-Restauration	
Épreuve 5 – Partie écrite – Conception de la production de services en option C	
Fiche d'analyse de la proposition de sujet	
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration	Questions (s) Question
C1.1.1 – Préparer des prestations de services 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	
C1.1.2 – Organiser, réaliser et contrôler le service en production de services	
Respect des standards professionnels de production de services	
Pertinence du management et du contrôle du travail de l'équipe durant la production de	
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 de services	
Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place	
C1.1.4 – Rechercher et innover dans la production de services	
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 de services 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 C – E5 – Partie écrite	Durée	2 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E5C	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	6 8

IV – Évaluation de l'épreuve écrite E5

1. Principes de l'évaluation de l'épreuve E5

Elle n'est pas basée sur les savoirs mais sur les compétences mises en œuvre. Pour rappel, les compétences évaluées sont données ci-dessous. Les activités proposées dans le sujet doivent permettre une évaluation des compétences visées dans le pôle 1. La grille établie permet de vérifier la maîtrise de ces compétences selon six critères d'évaluation et quatre niveaux de maîtrise.

2. L'évaluation de la prestation écrite

a. Grille d'aide à l'évaluation (recto) :

BTS MHR - Épreuve E5 – Partie écrite – Option C - Conception et production de services en HR Durée 2 heures - Coefficient 3 - Grille d'aide à l'évaluation				
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 à	Maîtrise Insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
travers ses compétences à :				
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				
Mesurer la qualité par rapport aux 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				

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

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – E5 – Partie écrite	Durée	2 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	3
Sujet E5C	Conception de la production de services en hôtellerie restauration	Page	7 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 ;	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.	- capacité à proposer des actions correctives adaptées ; - capacité à mobiliser des connaissances scientifiques et techniques ;	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.	- capacité à gérer et à organiser une production de services.	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 C – E5 – Partie écrite	Durée	2 heures
Sujet E5C	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