

**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**  
**E5 - PARTIE PRATIQUE**

**1. 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 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	

**Deuxième partie – Production de services dans l'option C – Management de la production de services en hébergement - 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 – Option C – Épreuve E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
E5CP2	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	12
	<b>Production de services dans l'option choisie</b>	Page	1   8

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 une documentation économique, comptable, fiscale, juridique ou technique mise à disposition du candidat ;
- Éventuellement des 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 C

### a. Déroulement de l'épreuve (2<sup>e</sup> page du sujet)

L'épreuve de production de service en management d'unité d'hébergement se déroule en deux parties consécutives :

- Une première partie orale d'une durée de 30 minutes pour laquelle vous prendrez appui sur votre dossier de stage.
- Une deuxième partie pratique d'une durée de 5 heures 30 lors de laquelle, vous bénéficierez de **2 temps de préparation d'une heure chacun**. Vous gèrerez 4 situations professionnelles de 45 mn chacune et un atelier de production de service en autonomie de 30 mn.

Phase 1 de production de services en hébergement	
Étape 1 - Préparation de la production de services en hébergement	60
Étape 2 - Réalisation de la production de services en hébergement de la phase 1 :	
Atelier 1	45
Atelier 2	45
Pause repas 30 min hors temps d'épreuve	
Phase 2 de production de services en hébergement	
Étape 1 - Préparation de la production de services en hébergement	60
Étape 2 - Réalisation de la production de services en hébergement de la phase 2	
Atelier 3 - Production de services en autonomie	30
Atelier 4	45
Atelier 5	45

**Votre proposition de sujet doit s'inscrire dans la logique d'organisation de l'épreuve décrite ci-dessus.**

### b. Attendus spécifiques à l'épreuve E5 – Partie pratique – Option C

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – Épreuve E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
E5CP2	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	12
	<b>Production de services dans l'option choisie</b>	Page	2   8

<p>BTS MHR - C Épreuve E5 Partie pratique</p>	<p><b>Attendus spécifiques à l'épreuve E5 – Deuxième partie pratique - Option C (5 h 30)</b></p>
<p><b>Objectif</b></p>	<p>Assurer et réaliser des prestations de services en hébergement définies par le sujet national daté avec <b>obligatoirement</b> deux commis à manager pour tout ou partie de l'épreuve en fonction du sujet. Le sujet précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le concept d'hébergement (hôtellerie haut de gamme, gros porteur, EHPAD ...)</li> <li>- le ou les services dans lesquels l'action du candidat se situe (réception, étages, ...).</li> </ul>
<p><b>Compétences évaluées</b></p>	<p>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 hébergement C 1. 3 – Communiquer avec les autres services</p>
<p><b>Ressources à disposition des candidats</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le candidat dispose d'un sujet qui précise le cahier des charges de la prestation de service attendue.</li> <li>➤ Le sujet place le candidat dans le cadre de son établissement de formation (PMS utilisé, chambres ...)</li> <li>➤ Le candidat doit pouvoir utiliser un poste de travail comprenant un ordinateur de l'établissement connecté à une imprimante avec accès à internet. Les téléphones personnels sont interdits.</li> <li>➤ Le candidat a accès à ses propres ressources pour traiter le sujet (documentation papier ou numérique sur disque dur ou ordinateur portable personnel ...).</li> <li>➤ Deux commis sont mis à disposition de chaque candidat durant une partie de l'épreuve précisée par le sujet national du jour.</li> </ul>
<p>Production de services en hébergement</p> <p><b>5 h 30</b></p> <p><b>En présence de deux commis</b></p>	<p><b>Phase 1 (150 minutes)</b> – Première phase de production de services en hébergement</p> <p><u>Étape 1 - Préparation de la production de services en hébergement (60 minutes)</u> - Découverte du sujet Phase de préparation de l'organisation de la production de services en hébergement en fonction du sujet national. Les commis ne sont pas présents durant l'atelier 1.</p> <p><u>Étape 2 - Réalisation de la production de services en hébergement (90 minutes)</u> Ateliers 1 et 2 (chacun d'une durée de 45 minutes) : Passation des consignes aux commis et production de services en hébergement</p> <p><b>Pause repas (durée : 30 minutes décomptées du temps d'épreuve)</b></p> <p><b>Phase 2 (180 minutes)</b> – Deuxième phase de production de services en hébergement</p> <p><u>Étape 1 - Préparation de la production de services en hébergement (60 minutes)</u> Phase écrite d'organisation de la production de services en hébergement en fonction du sujet national.</p> <p><u>Étape 2 - Réalisation de la production de services en hébergement (120 minutes)</u> - Atelier 3 – Production de services en autonomie (30 minutes). - Ateliers 4 et 5 (chacun d'une durée de 45 minutes) : Production de services en hébergement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un membre de la commission d'évaluation est présent lors du déroulement des ateliers 1, 2, 4 et 5.</li> <li>➤ L'évaluation du candidat est réalisée par la commission d'évaluation à partir d'une grille d'aide à l'évaluation fournie en <b>annexe IX.3</b>.</li> </ul>

La « **Fiche descriptive des conditions de déroulement de l'épreuve, des matériels et des matières d'œuvres nécessaires pour le sujet n° du 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.

### c. Organisation de l'épreuve pour un jour J.

<p>Session 2025</p>	<p>EXAMEN : BTS MHR – Option C – Épreuve E5 – Partie pratique Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet</p>	<p>Durée Coefficient</p>	<p>6 heures 12</p>
<p>E5CP2</p>	<p><b>Production de services dans l'option choisie</b></p>	<p>Page</p>	<p>3   8</p>

**BTS MHR – C – E5 - Partie pratique « Production de services en hôtellerie restauration »  
Organisation de l'épreuve pour un jour J**

Mise en place des locaux pour le sujet selon les indications données par la « Fiche descriptive des conditions de déroulement de l'épreuve, des matériels et des matières d'œuvres nécessaires pour le sujet n° du JJ/MM/AA ».

<b>Premier temps :</b> Compte rendu du stage ----- À partir de 08:00 toutes les demi-heures pour une durée de 30 minutes par candidat ----- Interrogateurs I1, I2	Émargement de la feuille de présence par le candidat. Exposé du candidat 10 minutes maximum suivi de 20 minutes maximum d'échanges entre le candidat et la commission d'interrogation constituée de deux professeurs de la spécialité (Interrogateurs 1 et 2). À l'issue de leur prestation, les candidats A et D sont libérés 30 minutes, le candidat C une heure. Un candidat absent à ce premier temps d'épreuve ne peut se présenter au deuxième temps.		
	<b>Dispositif pour 4 candidats par commission</b>		<b>Horaire de passage des candidats</b>
	Candidat A		08:00 à 08:30
	Candidat B		08:30 à 09:00
	Candidat C		09:00 à 09:30
	Candidat D		09:30 à 10:00
	<b>Début du deuxième temps</b>		
	Candidat A		9:00
	Candidat B		9:00
	Candidat C		10:30
	Candidat D		10:30

Candidats : A et B à 09:00 C et D à 10:30	Appel des candidats, émargement des feuilles de présence, vérification des tenues et matériel des candidats. La sortie avant la fin de l'épreuve n'est pas autorisée. Il n'y a pas de tirage au sort des numéros de candidats.
-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Deuxième temps :</b> ----- À partir de 09:00 pour les candidats A et B À partir de 10:00 pour les candidats C et D  Durée de 5 h 30  ----- Deux interrogateurs I1, I2  ----- Quatre candidats : A, B, C et D.	<b>Prise de connaissance du sujet national du jour J :</b>					
	- 09:00 pour la vague 1 (candidats A et B).					
	- 10:30 pour la vague 2 (candidats C et D).					
	Les candidats ont accès chacun à un ordinateur muni d'une imprimante et d'un accès à internet mis à disposition par le centre durant toute la durée de l'épreuve.					
	Les candidats peuvent disposer de leur propre ordinateur, de leur propre documentation (numérique ou papier) et d'un support de stockage amovible.					
	Durant les « étapes 1 » de chacune des deux phases de production de services en hébergement les candidats préparent leurs productions sans commis. Les commis sont présents dans les étapes 2 de chacune de ces phases.					
	<b>Phase 1 de production de services</b>		Candidat A	Candidat B	Candidat C	Candidat D
	étape 1 - Préparation de la production de services en hébergement	60	09:00 10:00	09:00 10:00	10:30 11:30	10:30 11:30
	étape 2 - Réalisation de la production de services en hébergement de la phase 1					
	Atelier 1	I1, I2	45	10:00 10:45	10:00 10:45	11:30 12:15
	Atelier 2	I1, I2	45	10:45 11:30	10:45 11:30	12:15 13:00
	<b>Pause repas 30 min hors temps d'épreuve</b>	Surveillant		11:30 12:00	11:30 12:00	13:00 13:30
	<b>Phase 2 de production de services en hébergement</b>		Candidat A	Candidat B	Candidat C	Candidat D
	étape 1 - Préparation de la production de services en hébergement	60	12:00 13:00	12:00 13:00	13:30 14:30	13:30 14:30
	étape 2 - Réalisation de la production de services en hébergement de la phase 2					
Atelier 3 - Production de services en autonomie	Surveillant	30	13:00 13:30	13:00 13:30	14:30 15:00	
Atelier 4	I1, I2	45	13:30 14:15	13:30 14:15	15:00 15:45	
Atelier 5	I1, I2	45	14:15 15:00	14:15 15:00	15:45 16:30	
Fin de l'épreuve	Durée 6 h	360	15:00	15:00	16:30 16:30	
Interrogateur 1		Interrogateur 2		Périodes nécessitant un surveillant		

<b>Consignes commission d'évaluation</b>	La commission d'évaluation est présente selon le tableau ci-dessus. Chaque commission d'évaluation doit évaluer 4 candidats. La production de services en hébergement a lieu dans les locaux d'hébergement de l'établissement.
------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Bien comprendre**

- L'épreuve E5 est définie par le référentiel à partir de la page 170 et certifie les compétences du pôle 1.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – Épreuve E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
E5CP2	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	12
	<b>Production de services dans l'option choisie</b>	Page	4   8

- 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 C : pages (67 à 82)	Option C : pages 129 à 134

### Un sujet E5 – Partie pratique comprend :

#### 1. Un énoncé de sujet (voir maquette) :

- Une page de garde sur le modèle de la maquette ;
- Une page d'explications sur l'organisation de l'épreuve ;
- Une page de consignes spécifiques au sujet traité ;

2. **Des annexes** qui doivent correspondre aux activités réalisées par le manager dans le cadre du management opérationnel de la production de services en hôtellerie restauration (voir le référentiel pages 15 et suivantes).

3. Outre le sujet, il est nécessaire de joindre :

- la fiche descriptive des matières et matériels à destination des centres d'examen (feuille Excel) ;
- la liste des denrées nécessaires à destination du candidat ou panier (feuille Excel). Cette liste sera recopiée dans l'annexe « Matières d'œuvre » du sujet ;
- les consignes pour les jeux de rôles figurant dans le sujet ;
- les consignes à destination des membres des commissions d'interrogation.

**L'ensemble du sujet hors page de garde doit se situer entre 6 et 12 pages maximum.**

## II – Conseil pour l'élaboration d'un sujet E5 - Partie pratique

### 1. 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 production de services d'une unité d'hébergement.
- 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 des prestations de services en hébergement tout en couvrant assez largement le référentiel (voir fiche d'analyse de la proposition de sujet).

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.

### 2. 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.

#### b. 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 des noms de fichiers de type :

Nom du cas : La côte Fleurie. L'énoncé devient Cote fleurieSujet.doc ; la matières

d'œuvre : Cote fleurieMO.doc ou Xls et la correction Cote fleurieCorrection.doc

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 – Option C – Épreuve E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
E5CP2	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	12
	<b>Production de services dans l'option choisie</b>	Page	5   8

### III – Auto-évaluation d'une proposition de sujet E5C

Le concepteur d'un sujet d'oral pour le BTS MHR, épreuve E5C - Deuxième partie doit fournir :

1. Un énoncé respectant la maquette fournie ;
2. Une proposition de correction respectant également la maquette fournie ;
3. La 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-Restaurant Épreuve 5 – Partie pratique – Conception de la production de services en option C Fiche d'analyse de la proposition de sujet

<b>Le sujet proposé permet d'évaluer les compétences du référentiel suivantes</b>	<b>Cocher</b>
<b>C1.1.1 – Préparer des prestations d'hébergement attendues par le client</b>	
Appropriation de son environnement de travail	
Conformité à la fiche de fonction, aux usages professionnels des préparations matérielles, mises en place, contrôles	
Pertinence dans l'organisation des tâches et de l'activité	
<b>C1.1.2 – Organiser, réaliser et contrôler le service en production de services en hébergement</b>	
Respect des standards professionnels de production de services en hébergement	
Pertinence du management et du contrôle du travail de l'équipe durant la production de services	
Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place	
<b>C1.1.3 – Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures en production de services en hébergement</b>	
Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place	
<b>C1.1.4 – Rechercher et innover dans la production de services en hébergement</b>	
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	
<b>C1.2.1 – Contrôler la conformité de la production de services en hébergement aux standards de qualité souhaitée</b>	
Conformité de la production de services d'hébergement aux standards de qualité souhaitée	
<b>C1.2.2 – Mesurer la qualité de la production de services en hébergement par rapport aux attentes des clients</b>	
Pertinence du choix des indicateurs et de leur analyse	
Concrétisation et efficacité des actions correctives	
<b>C1.3.1 – Créer, utiliser et adapter les processus et les supports de communication entre les services</b>	
Maîtrise des situations de communication professionnelle (statut, rôles, hiérarchique, managériale, face à face ...)	
Pertinence des protocoles et des supports de communication créés et/ou utilisés	
<b>C1.3.2 – Gérer l'information et sa diffusion</b>	
Fiabilité de l'information et qualité de la diffusion	

### IV – 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 mises 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.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – Épreuve E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
E5CP2	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	12
	<b>Production de services dans l'option choisie</b>	Page	6   8

## 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 services – 5 h 30 minutes				
<b>Rappel des consignes :</b> 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.				
<b>Appréciations</b>				
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. Réaliser des prestations de services dans l'unité décrite par le sujet				
3. Analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.				
4. Concevoir et réaliser une production de services au regard de critères professionnels.				
5. Gérer et animer une équipe de production de services				
6. Analyser la production de services au regard de critères professionnels.				
<b>Note sur 20</b>				
<u>Appréciation sur la prestation du candidat en termes de compétences :</u>				

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – Épreuve E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	12
E5CP2	<b>Production de services dans l'option choisie</b>	Page	7   8



Finalités et objectifs de l'épreuve	Critères d'évaluation	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier et s'adapter au contexte dans lequel se réalise la production de services.	L'évaluation porte sur les critères suivants : - capacité à concevoir et réaliser des prestations de services dans l'unité ; - capacité à communiquer avec les autres services ; - capacité à organiser tout ou partie du service ; - capacité à mobiliser l'équipe de production de services ; - capacité à évaluer la production de services ; - capacité à proposer des actions correctives adaptées ; - capacité à s'intégrer à une équipe de production de services.	Mauvaise compréhension de la situation proposée.  Peu ou pas d'intégration des informations du contexte.	Compréhension succincte de la situation.  Intégration superficielle des informations du contexte.	Compréhension et intégration correctes des informations du contexte.	Bonne compréhension de la situation et du contexte avec intégration pertinente des informations.
Analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.		Absence d'analyse de la situation et/ou de problématique.  Pas ou peu de connaissances.	Analyse superficielle de la situation ou de la problématique.  Peu de connaissances.	Analyse satisfaisante de la situation ou de la problématique.  Mobilisation correcte des connaissances.	Bonne analyse de la situation et de la problématique. Mobilisation pertinente des connaissances.
Concevoir une production de services au regard de critères professionnels.		Absence de production ou conception non conforme aux critères professionnels.	Conception d'une production partiellement conforme aux critères professionnels.	Conception d'une production conforme aux critères professionnels.	Conception d'une production de qualité et conforme aux critères professionnels.
Réaliser des prestations de services dans l'unité décrite par le sujet.		Prestation non réalisée ou non conforme aux attentes du sujet.	Prestation partiellement réalisée et/ou conforme.	Prestation conforme.	Prestations conformes et de qualité.
Gérer et animer l'équipe de production de service.		Mauvaise gestion de l'équipe et animation inappropriée.	Faible mobilisation de l'équipe.	Mobilisation satisfaisante de l'équipe.	Gestion et animation efficaces de l'équipe.
Analyser la production de services au regard de critères professionnels.		Absence d'analyse de la prestation.	Analyse erronée ou incomplète de la prestation.	Analyse satisfaisante mais peu argumentée de la prestation.	Analyse réfléchie et argumentée de la prestation.

Session 2025	EXAMEN : BTS MHR – Option C – Épreuve E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Cahier des charges à destination des auteurs de proposition de sujet	Coefficient	12
E5CP2	<b>Production de services dans l'option choisie</b>	Page	8   8