

BTS MHR – OPTION A

E5 – Partie pratique

Deuxième temps d'évaluation : Production de services

**Sujet N°1
22 MAI 2023**

Consignes à destination des évaluateurs

1. Rappel du déroulé : Vous êtes I1 ou I2.

L'épreuve E5 - Partie pratique de « Production de services en hôtellerie restauration » pour l'option A du BTS MHR management d'unité de restauration.

	Horaires			Candidat	Durée	Commis
	Rôles			Maître d'hôtel		Chef de rang - commis
Phase 1	08h00 08h15			Prise de connaissance du sujet national.	15 min	
	08h15 09h00			Organisation de la production de service. Transmission des premières consignes au chef de rang et au commis.	45 min	Transmission des consignes de mise en place par le maître d'hôtel.
Phase 2	I = interrogateurs			Étape de mise en place pour 8 couverts.	60 min	Travail de mise en place en présence du maître d'hôtel.
		I1 Atelier formation	I2 Atelier management			
	09h00 09h30	C1	C2	Atelier de formation.	30 min	- Formation du chef de rang par le maître d'hôtel. - Le commis poursuit la mise en place en autonomie.
	09h30 10h00	C3	C4			
	10h00 10h30	C2	C1			
10h30 11h00	C4	C3	Atelier de management opérationnel.	30 min	Le chef de rang et le commis poursuivent la mise en place en autonomie.	
Phase 3		I1	I2	Transmission des consignes au chef de rang et au commis.	15 min	Transmission des consignes de service par le maître d'hôtel.
	11h00 11h15	C1	C2			
	11h15 11h30	C3	C4			
Repas durée 45 min 11h15 à 12h00 pour C1, C2 et 11h30 à 12h15 pour C3 et C4						
Phase 4		I1	I2	Production de services en bar et en sommellerie. Production de service pour 8 couverts.	120 min	Service sous l'autorité du maître d'hôtel.
	12h00 14h00	C1	C2			
	12h15 14h15	C3	C4			
Phase 5		I1	I2	Réunion de fin de service à destination du chef de rang et du commis (5 min). Synthèse de service avec le/les membre(s) du jury (10 min).	15 min	Réunion de fin de service animée par le maître d'hôtel.
	14h00 14h15	C1	C2			
	14h15 14h30	C3	C4			
Fin de service				Organisation de la fin de service.		Finition des travaux de fin de service.

Session 2023	EXAMEN : BTS MHR – Option A - E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Sujet N°1 du 22/05/2023	Coefficient	12
Corrigé	Consignes pour commission d'évaluation	Page	1 sur 10

2. Consignes d'évaluation : cadre général

Ces consignes, destinées à harmoniser les pratiques d'évaluation, doivent être respectées par toutes les commissions d'évaluation. Dans le tableau ci-dessous, les différentes phases de l'épreuve (de 1 à 5, voir tableau précédent) sont mises en regard des temps d'observation des interrogateurs. Ceci permet d'évaluer les candidats en utilisant la grille d'évaluation en fonction des indications de la grille d'aide à l'évaluation.

Les finalités et objectifs n°1 de l'épreuve pratique sont à évaluer lors des phases 1, 3 et 4.

Finalités et objectifs de l'épreuve E5 Partie pratique	Compétences professionnelles	Transmission des consignes	Mise en place	Atelier Formation	Atelier Management	Production de services	Synthèse de service
		Phases 1 et 3	Phase 2	Phase 2	Phase 2	Phase 4	Phase 5
1 – S'approprier et s'adapter au contexte dans lequel se réalise la production de services.	Comprendre le contexte et être capable d'interagir	✓				✓	
2 – Réaliser des prestations de services dans l'unité décrite par le sujet.	Procéder à la mise en œuvre d'une prestation conforme aux attentes du sujet				✓		✓
3 – Analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.	Appréhender et tenir compte des contraintes	✓		✓			
4 - Concevoir et réaliser une production de services au regard de critères professionnels.	Penser et organiser une production conforme aux standards professionnels et aux attentes des clients		✓			✓	
5 – Gérer et animer l'équipe de production de service.	Fédérer et animer le personnel		✓	✓			
6 - Analyser la prestation de services au regard de critères professionnels.	Être capable de mener un autodiagnostic et apprécier la prestation de services réalisée				✓		✓

Pour une très bonne maîtrise, la commission attend que le candidat :

- adopte une tenue et un comportement professionnels ;
- développe un profil commercial en fonction du contexte ;
- manage sa brigade (animation, formation, contrôle, évaluation) ;
- organise ses prestations (utilise de ressources, planifie, met en œuvre) ;
- maîtrise les différents produits, matériels utilisés et principales techniques de restauration ;
- respecte et fasse appliquer les règles d'hygiène et de sécurité ;
- fasse preuve d'une capacité d'adaptation en fonction du contexte proposé ;
- analyse son travail, celui de son personnel et apporte des axes de progression.

Session 2023	EXAMEN : BTS MHR – Option A - E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Sujet N°1 du 22/05/2023	Coefficient	12
Corrigé	Consignes pour commission d'évaluation	Page	2 sur 10

3. Consignes d'évaluation : cadre spécifique au sujet du jour

Atelier de formation - phase 2 (30 minutes)

Pour une très bonne maîtrise, la commission attend que le candidat :

- planifie sa formation (plan d'action, définition des objectifs) ;
- adapte sa formation au niveau de connaissance du personnel ;
- mette en œuvre une séquence de formation cohérente ;
- démontre des capacités d'animation et de communication ;
- contrôle les acquis du personnel en fonction des objectifs définis ;
- mette en évidence ses connaissances sur les produits (origine géographique, méthode de production, notion de coût, variétés ou espèces, signes et critères de qualité), matériels utilisés et modalités de service ;
- maîtrise la technique demandée (organisation du poste de travail, geste technique, hygiène) ;
- propose une critique objective de sa production (analyse et/ou dégustation) ;
- justifie l'intérêt de ses choix en fonction du contexte ;
- sache valoriser commercialement la prestation.

Atelier de management opérationnel - phase 2 (30 minutes)

Pour une très bonne maîtrise, la commission attend que le candidat :

- ait une attitude adaptée à la situation proposée ;
- atteigne les objectifs liés à la résolution de cette situation ;
- fasse preuve d'aisance dans la gestion de la situation ;
- maîtrise les connaissances liées à la situation ;
- fasse preuve de compétences dans la situation proposée ;

Spécifiquement pour cette situation, la commission attend que le candidat :

- rappelle le contexte ;
- anime et conduit un entretien de recrutement ;
- tient compte des indications du curriculum vitae en annexe 2 ;
- réalise une synthèse avec la commission d'évaluation en justifiant son choix de recruter ou non monsieur Thomas SAUMUR.

Comportement de la commission d'évaluation qui tient le rôle du personnel.

La commission d'évaluation tient le rôle de monsieur Thomas SAUMUR candidatant pour le poste de barman.

Vous êtes motivé par le poste proposé

- Est enthousiaste et montre une réelle motivation pour le poste proposé ;
- Pose la question des horaires de travail, des congés, de la rémunération ;
- Questionne le candidat sur l'offre proposée au sein de l'établissement.

Session 2023	EXAMEN : BTS MHR – Option A - E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Sujet N°1 du 22/05/2023	Coefficient	12
Corrigé	Consignes pour commission d'évaluation	Page	3 sur 10

Production de Service - phase 2 (90 minutes) et phase 4 (120 minutes)

Il est attendu que le coordinateur des examens transmette les consignes de service lors de la phase n°2 (matériel d'envoi, temps de dressage...).

Pour une très bonne maîtrise, la commission attend que le candidat :

- anime et encadre ses commis en faisant valoir ses compétences managériales ;
- organise sa production de service avec ses commis pour respecter le temps imparti de la phase 4 (120 minutes) ;
- mette en évidence ses compétences de commercialisation des mets et des boissons dans le cadre d'un menu à choix ;
- s'adapte aux différentes formes de service ;
- maîtrise les techniques de service (découpe, filetage, flambage et finition) ;
- contrôle les acquis du personnel en fonction de ses objectifs notamment en réalisant un service en 120 minutes ;
- propose des actions afin d'optimiser les ventes dans le concept proposé par le sujet (vente additionnelle).

Briefing / débriefing - phase 3 (15 minutes) et phase 5 (15 minutes)

Pour une très bonne maîtrise, la commission attend que le candidat :

- respecte une structure et une chronologie dans les informations données ;
- délivre les informations de service (nombre de couverts, répartition, menu, ventes réalisées...) ;
- répartisse les missions et tâches de chacun ;
- adopte une communication adaptée à la situation ;
- analyse la prestation dans sa globalité et envisage des axes d'amélioration.

Session 2023	EXAMEN : BTS MHR – Option A - E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Sujet N°1 du 22/05/2023	Coefficient	12
Corrigé	Consignes pour commission d'évaluation	Page	4 sur 10

4. Consignes d'évaluation : grilles d'évaluation et d'aide

a. Grille d'aide à l'évaluation

BTS MHR – Options A, B et C. Épreuve E5 – Partie pratique – Conception et production de services en hôtellerie restauration

Épreuve pratique - Coefficient 12 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 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.
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.
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.
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 2023	EXAMEN : BTS MHR – Option A - E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Sujet N°1 du 22/05/2023	Coefficient	12
Corrigé	Consignes pour commission d'évaluation	Page	5 sur 10

b. Grille d'aide à l'évaluation

BTS MHR – OPTION A - E5 – Partie pratique

Calcul de la note de la partie pratique de l'épreuve E5

Épreuve E5 - Partie pratique - Production de services en hôtellerie restauration				
Nom et prénom du candidat :				
Matricule :		Option choisie : <input type="checkbox"/> A ou <input type="checkbox"/> B ou <input type="checkbox"/> C		
Noms et signatures des membres de la commission d'évaluation :				
-				
- Professionnel :				
Report de la grille d'évaluation I	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Présenter les activités réalisées lors du ou des stages				
Évaluer et analyser les activités réalisées				
S'adapter au(x) contexte(s) professionnels et s'intégrer à une équipe.				
Report de la grille d'évaluation II				
S'approprier et s'adapter au contexte dans lequel se réalise la production de services.				
Réaliser des prestations de services dans l'unité décrite par le sujet				
Analyser la situation et les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion				
Concevoir et réaliser une production de services au regard de critères professionnels.				
Gérer et animer une équipe de production de service.				
Analyser la production de services au regard de critères professionnels.				
Somme des cellules hachurées	=	x20 / 36	À arrondir au demi-point pour obtenir la note sur	/20

Session 2023	EXAMEN : BTS MHR – Option A - E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Sujet n°1 du 22/05/2023	Coefficient	12
Corrigé	Consignes pour commission d'interrogation	Page	6 sur 10

Brevet de Technicien Supérieur MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION A

**Fiche récapitulative des matières d'œuvre et matériels nécessaires
pour 4 candidats**

**A diffuser par le centre d'examen au DDF pour les commandes et aux professeurs
ressources la veille de l'épreuve.**

DATE : 22/05/2023

Matières d'œuvre	Unité	ATELIERS		QUANTITÉS		quantités totales	Prix Unitaire €	Prix Total €
		FORM	MAN	RESTO	CUIS			
BOF								
Raviole du Dauphiné	Kg				1,30	1,30	19,30	25,09
Beaufort	Kg				0,20	0,20	26,00	5,20
Crème liquide	L				1,70	1,70	7,30	12,41
Reblochon	Pièce				4,00	4,00	7,50	30,00
Abondance	Kg				0,20	0,20	36,90	7,38
Beurre	Kg				0,25	0,25	6,38	1,60
Tomme de Savoie	Kg			1,60		1,60	30,57	48,91
LÉGUMERIE / FRUITERIE								
Oignons	Kg				0,80	0,80	0,90	0,72
Carottes	Kg				0,80	0,80	2,10	1,68
Poireaux	Kg				0,50	0,50	2,00	1,00
Pomme de terre Bintje	Kg				4,50	4,50	1,62	7,29
Champignon de Paris	Kg				0,60	0,60	2,83	1,70
Laitue	Pièce				4,00	4,00	1,57	6,28
Citron vert	Pce	4,00				4,00	0,50	2,00
Citron jaune	Pce	4,00				4,00	0,30	1,20
Menthe	Botte	1,00				1,00	1,00	1,00
Échalotes	Kg				0,20	0,20	1,80	0,36
ECONOMAT								
Semoule de maïs polenta	Kg				1,20	1,20	2,59	3,11
Huile de tournesol	L			PM		0,00	2,89	0,00
Vinaigre de vin rouge	L			PM		0,00	1,80	0,00
Sel	Kg			PM		0,00	0,62	0,00
Poivre gris moulu	Kg			PM		0,00	6,20	0,00
Cerneaux de noix	Kg			0,30		0,30	14,77	4,43
Café	Kg			0,60		0,60	9,77	5,86
Fond brun lié	Kg			0,04		0,04	15,33	0,61
Fond brun clair	Kg			0,04		0,04	11,26	0,45
BOUCHERIE								
Poitrine de porc fumé	Kg				1,60	1,60	11,50	18,40
Longe de porc	Kg				2,90	2,90	8,50	24,65
SURGELÉS								
Omelette Norvégienne (réf.: Metro)	Litre				2,00	2,00	9,00	18,00

Session 2023	EXAMEN : BTS MHR – Option A - E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Sujet n°1 du 22/05/2023	Coefficient	12
Corrigé	Consignes pour commission d'interrogation	Page	7 sur 10

Sorbet pomme (réf.: Metro)	Litre			2,50		2,50	10,54	26,35
CAVE								
Marc (de Savoie)	Litre			0,20		0,20	18,30	3,66
Génépi	Btle	1,00		1,00		2,00	25,00	50,00
Chartreuse verte	Btle	1,00				1,00	38,00	38,00
Eau gazeuse	Btle	2,00				2,00	1,20	2,40
Schweppes (25cl)	Btle	4,00				4,00	1,30	5,20
Jus de pomme	Btle	2,00				2,00	1,50	3,00
Gin	Btle	1,00				1,00	17,00	17,00
Vodka absolut	Btle	1,00				1,00	18,00	18,00
Ginger Beer (25cl)	Btle	4,00				4,00	3,50	14,00
Angostura	Btle	1,00				1,00	18,00	18,00
Vin blanc cuisine	Litre				0,20	1,00	3,10	3,10
Crémant	Btle	2,00				2,00	8,00	16,00
DIVERS								
Saucisson sec à la noisette (250g)	Pièce			2,00		2,00	6,05	12,10
Assortiment biscuits secs sucrés	kg			0,50		0,50	10,00	5,00
Petit pain de 40 g	Pièce			64,00		64,00	0,54	34,56
							Total	495,70
							Coût par candidat	123,92
							Coût par client	15,49

Remarques : Le bon d'économat est généré avec une part importante de produits de PAI, afin de permettre une mise en place aisée. Le centre d'examen est libre de transformer ses approvisionnements par des produits de gammes différentes.

Session 2023	EXAMEN : BTS MHR – Option A - E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Sujet n°1 du 22/05/2023	Coefficient	12
Corrigé	Consignes pour commission d'interrogation	Page	8 sur 10

Consignes à destination de la production culinaire

À REMETTRE dès l'ouverture des consignes évaluateurs

Menu à choix	Portions disponibles	Observations
Apéritif et saucisson sec		Trancher le saucisson sec. Commercialiser et servir des apéritifs de la carte des boissons du centre. Commercialiser, réaliser et servir au moins 2 cocktails de l'atelier formation.
Ravioles du Dauphiné gratinées au Beaufort Ou Soupe savoyarde	4 portions 4 portions	Au guéridon Ravioles du Dauphiné cuites à l'anglaise, dressées en plat à gratin, crémées et gratinées au Beaufort À l'anglaise Potage taillé type cultivateur à base de chou vert, navet, pomme de terre, carotte, tranche de diot de Savoie cuit. Garniture sur table Pain baguette tranchée et toastée + gruyère râpé
Rôti de porc Crozet Sauce champignons Ou Tartiflette, Salade verte	4 portions 4 portions	Au guéridon Technique réalisée en salle Rôti de porc dressé entier au plat accompagnés de Crozet dressés au plat, saucière à part. Plat à dresser en plat à gratin pour 4 personnes, salade sans assaisonnement à part. Technique de la vinaigrette réalisée au guéridon
Tomme de Savoie	8 portions	Au guéridon
Omelette Norvégienne ou Sorbet pomme au génépi	4 portions 4 portions	Au guéridon Technique réalisée en salle À l'assiette (Coupe dressée par le centre d'examen) Finition du dessert en salle
Boissons chaudes et mignardises	Au moins deux boissons chaudes doivent être servies en fin de repas.	
Au moins une bouteille de vin blanc doit être débouchée et servie durant le repas.		

La commercialisation et le service des boissons se feront à partir de la carte des boissons mise à disposition par le centre d'examens.

Session 2023	EXAMEN : BTS MHR – Option A - E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Sujet n°1 du 22/05/2023	Coefficient	12
Corrigé	Consignes pour commission d'interrogation	Page	9 sur 10



THOMAS SAUMUR

BARMAN

PROFIL PERSONNEL

Extrêmement motivé pour développer constamment mes compétences et évoluer professionnellement. Je suis confiant dans ma capacité à proposer des idées intéressantes pour évoluer au sein de l'entreprise dans laquelle je travaille

COORDONNÉES

12, rue Moret,
73000 Chambéry

thomassaumur@gmail.fr

06 23 89 98 74

/thomassaumur

ÉDUCATION

BAC PRO SERVICE : Lycée hôtelier de lesdiguières 2017
Mention Barman: Lycée hôtelier de lesdiguières 2018

COMPÉTENCES

- Esprit d'équipe et travail autonome
- Capacité à travailler sous pression et à exécuter plusieurs tâches à la fois
- Capacité à suivre des instructions et à obtenir des résultats de qualité

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Expérience professionnelle

- Juin 2021- mars 2022 :Barman au Corsaire Bêér à Chambéry
- Juin 2019-mai 2021: Chef de Rang, restaurant Hyppotamus Grenoble
- Septembre 2018-mai 2018 : serveur restaurant la Grange : Chambéry

Stage

- Stage en service 4 mois restaurant la Girole Grenoble
- Stage en bar : Le Cartel bar 4 mois

Langues étrangère
Anglais: B2
Espagnol:Niveau scolaire

Session 2023	EXAMEN : BTS MHR – Option A - E5 – Partie pratique	Durée	6 heures
	Sujet n°1 du 22/05/2023	Coefficient	12
Corrigé	Consignes pour commission d'interrogation	Page	10 sur 10