

Brevet de Technicien Supérieur MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Épreuve E5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration Option A – Management d'unité de restauration

Première partie écrite : Conception de la production de services

Cas « L'hôtel du Parc » Éléments de correction

La circulaire d'organisation précise que la nature de l'épreuve impose, pour sa correction, la convocation de professeurs d'hôtellerie restauration qui enseignent la production de services en restauration BTS MHR option A.

Il est rappelé aux correcteurs que :

- les notes sur 20 seront arrondies au ½ point près ;
- la commission de correction ne peut pas remettre en cause la grille nationale d'évaluation par compétences.

Finalités et objectifs	Compétences professionnelles	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3
1. S'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique	- comprendre le contexte proposé ; - exploiter la documentation ; - reconnaître des informations pertinentes ; - retraiter une information extraite.	✓		✓					
2. Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques	- appréhender une situation ou une problématique ; - choisir des indicateurs et les analyser ; - mener un raisonnement incluant la mobilisation de connaissances, effectuer des comparaisons et/ou des calculs ; - examiner, critiquer et caractériser une situation.					✓			
3. Contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités	- évaluer la conformité de la qualité délivrée par rapport à la qualité conçue ; - vérifier le respect de la réglementation ; - estimer la qualité d'un service/d'une production ; - interpréter des résultats en lien avec des standards (exemples : fiches techniques, procédures, tests de rendement, ratios de productivité, ...).								✓
4. Veiller à l'adéquation entre la qualité conçue et les attentes des clients	- proposer un niveau de qualité correspondant aux attentes des clients ; - planifier et/ou schématiser une production de service - utiliser des techniques et/ou des outils - choisir et/ou appliquer des normes de production - interpréter, démontrer et justifier des choix.			✓	✓				
5. Connaître les concepts de base dans l'option choisie	- Mobiliser ses connaissances afin de résoudre une situation problème dans un contexte professionnel ; - identifier les notions clés à solliciter - les utiliser à bon escient.		✓					✓	
6. Proposer des solutions afin de rendre la production de service conforme aux standards définis	- proposer des solutions professionnelles ; - formuler des solutions de façon synthétique ; - s'assurer de leur caractère concret et réaliste ; - vérifier leur conformité aux standards définis.						✓		

Session 2023	BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration	Durée	2 heures
		Coefficient	3
21NC-MHRU5A	Épreuve E5 - Première partie écrite	CORRIGÉ	Page 1 / 8

La commission d'évaluation prendra le soin d'harmoniser son évaluation à travers une correction de 3 à 4 copies (échantillon de copie) permettant de « calibrer » l'évaluation par compétence.

On ne recherchera pas d'exhaustivité dans les réponses des candidats. La commission évaluera de manière globale. La qualité rédactionnelle doit être prise en compte afin de correspondre au mieux aux exigences du BTS MHR.

Questions	Éléments de réponse attendus	Finalités et objectifs
1.1	<p>Les intérêts pour l'entreprise sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'image de l'entreprise, rendre l'établissement plus attractif (certification et écolabels), se différencier des concurrents - Mobiliser le personnel de l'entreprise autour d'un projet fédérateur - Satisfaire la demande actuelle des clients (Tendance et attentes des clients) - Développer sa clientèle (plus engagée, écoresponsable) - Maîtriser les coûts et les usages (eau, énergie, matières premières...) - Valoriser les déchets... - Améliorer le bien-être des personnels au travers de produits plus écoresponsables et moins nocifs - Responsabilité sociétale des entreprises - Réduction de l'impact environnemental - Restauration durable et alimentation plus saine si la partie petits déjeuners est prise en compte par le candidat - Mise en application de bonnes pratiques écoresponsables <p>Les points critiques, contraintes ou limites à prendre en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La hauteur des investissements ou dépenses engendrées - La faisabilité technique et opérationnelle en fonction de l'existant - L'éventuel impact sur les prix de vente et l'acceptabilité par la clientèle <p>Liste non exhaustive, accepter toute autre proposition cohérente</p> <p><i>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu 6 éléments de réponse au minimum et une présentation synthétique faisant apparaître aussi bien les opportunités que les limites ou points critiques à maîtriser. Un classement par domaines serait apprécié : commercial, financier, ressources humaines.</i></p>	1 ; 2

Session 2023	BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration	Durée	2 heures
		Coefficient	3
21NC-MHRU5A	Épreuve E5 - Première partie écrite	CORRIGÉ	Page 2 / 8

<p>1.2</p>	<p>Des actions peuvent être proposées dans différents domaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personnel Formation et sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques environnementales - Consommation de l'eau Robinets avec limiteurs – régulateurs de débit et détection de mouvements pour les lavabos, chasse d'eau à double commande ou à volume réduit. Récupération et réutilisation des eaux de pluie. - Produits d'entretien Achat responsable respectueux de l'environnement, écolabel européen par exemple et conditionné de manière à limiter les déchets. Accepter toute autre proposition cohérente avec la démarche éco citoyenne. La priorité doit être donnée aux actions permettant de réaliser des économies immédiates et n'entraînant pas de coûts trop importants. - L'énergie électricité/gaz Éteindre les lumières dans les locaux inoccupés, détecteur de mouvements, ampoule électriques basse-consommation, ampoule connectée, variateur électrique, relevé des consommations électriques, maintenance régulière des équipements...Équipement en énergie renouvelable (panneau solaire...) - Tri sélectif Des bouteilles en verre, bouteilles consignées, marc de café, déchets organiques, plastique, cartons, emballages, bouchon liège et plastique, - Le recyclage des déchets issus de la production des petits déjeuners (si le candidat associe cette activité à l'hébergement) Tri sélectif, compostage des déchets organiques, anti-gaspillage alimentaire, création de recettes spécialement élaborées à partir des restes. - Cycle d'approvisionnement Favorisation des cycles courts, d'un approvisionnement local ou régional, en produit frais et de saison, bio ou issus de l'agriculture raisonnée, limitation de certains produits (notamment carnés) au profit du courant végétarien/vegan (légumes, fruits, céréales et même fleurs sont mis à l'honneur). <p>Accepter toute autre proposition cohérente avec la démarche éco-citoyenne.</p> <p><i>Pour une très bonne maîtrise, on attend au moins 6 éléments de réponse argumentés.</i></p>	<p>6</p>	
<p>2.1</p>	<p><u>Dans son analyse, il est souhaitable que le candidat présente les points qu'il évalue de façon structurée :</u> respect du budget du client (conforme), gestion des espaces (conforme), partie apéritive (à modifier), menu et vins (à modifier).</p> <p><u>Le cocktail :</u> une coupe de Champagne est prévue mais pas d'autres choix de boissons avec et sans alcool. Amuses bouche, une seule pièce figure dans le devis, prévoir un assortiment plus important 3/4 pièces.</p> <p><u>Le menu :</u> menu gastronomie régionale à revoir, privilégier fortement les plats régionaux (entrées/plats/desserts), en modifiant l'offre de saumon, de cabillaud, de longe de veau et de l'ananas rôti. Ainsi que le vin rosé IGP Méditerranée. Pour un menu de gala il aurait pu être proposé une assiette de fromages régionaux. Prévoir l'option végétarienne.</p> <p><u>Les boissons :</u> proposer des appellations région Auvergne Rhône Alpes en accord avec les propositions de plats. Prix du forfait boissons très bas (5 € par personne), peu cohérent avec le reste de l'offre et la rentabilité attendue.</p> <p><u>Autres :</u> si prise de parole prévue, voir les modalités, matériels, horaires, proposition d'animation musicale... Faire figurer les conditions générales de vente (dépassement horaires après minuit, acompte...), date souhaitée de confirmation client. Cependant, ces points font partie des réponses attendues dans la question suivante.</p> <p><i>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu que le candidat, dans son analyse, relève et corrige au minimum 3 éléments de réponse.</i></p>	<p>1,3</p>	
<p>Session 2023</p>	<p>BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration</p>	<p>Durée Coefficient</p>	<p>2 heures 3</p>
<p>21NC-MHRU5A</p>	<p>Épreuve E5 - Première partie écrite</p>	<p>CORRIGÉ</p>	<p>Page 3 / 8</p>

2.2	<p><i>Le candidat pourra proposer les réponses suivantes au cours du deuxième rendez-vous :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Retour client sur l'offre n°1 et ajustements : choix du menu et des boissons en fonction de la nouvelle offre, - Option végétarienne - Allergènes - Proposition des fromages Auvergne Rhône Alpes - Préciser le déroulement horaire de l'évènement : horaires et durée du discours, cocktail, du diner - Plan de table, table d'honneur - Matériel de sonorisation et projection - Proposition et validation d'une prestation d'animation musicale - Besoin de réserver des places de parking - Conditions générales de ventes (modalités si dépassement horaires de fin 00h00, modalités de règlement, d'annulation, montant de l'acompte ...) - Proposition de prestation hébergement et accueil VIP - Contact et coordonnées client + facturation <p>Liste non exhaustive</p> <p><i>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu au minimum 4 éléments de réponse qui nécessitent d'être précisés afin de permettre une organisation conforme aux besoins exprimés.</i></p>	4
2.3	<p>Calculs à titre d'exemple, le candidat devra argumenter ses choix :</p> <p>1 serveur pour 20 à 25 personnes en service à table pour un diner de gala.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 à 8 serveurs pour le service du cocktail, du dîner et des boissons - Pour la partie « service des mets », une équipe de 6 serveur permet de servir en même temps deux tables de 8 convives pour une rapidité cohérente avec le standing de la prestation - Prévoir au moins 1 maitre d'hôtel pour l'organisation générale et la relation client <p>-Autre personnels possibles pour un diner de gala : 1 ou 2 hôtesse d'accueil pour le vestiaire et l'installation, 3 sommeliers, au moins 1 officier.</p> <p>Accepter toute autre proposition pertinente.</p> <p><i>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu que le candidat propose les postes suivants : Maitre d'hôtel responsable, serveurs, personnel d'accueil. On acceptera une légère variation dans les calculs proposés car le client souhaite une prestation de qualité. Une hiérarchisation trop complexe (ex : chefs de rang-commis) n'a pas lieu d'être dans le cadre d'un banquet.</i></p>	2 ; 5

Session 2023	BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration	Durée	2 heures
		Coefficient	3
21NC-MHRU5A	Épreuve E5 - Première partie écrite	CORRIGÉ	Page 4 / 8

3.1	<p>Cette séance destinée à un public néophyte doit idéalement donner un aperçu global et simple de la région (géographie, histoire, terroirs et appellations, typicités des vins, bon usage des vins) :</p> <p>Éléments du contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation du vignoble (diaporama, affiches) - une analyse sensorielle de 4 à 5 vins variés issus d'appellations sous-régionales ou communales bon marché (ex : un effervescent, un blanc sec vif de type Bouzeron ou Bourgogne Aligoté, un blanc sec équilibré sur chardonnay, un rouge léger sur gamay, un rouge plus charpenté sur pinot noir) - quelques mets simples à mettre en œuvre pour illustrer les accords mets et vins (fromages, charcuteries, viandes et poissons froids) <p><i>Remarque : un candidat peut aussi choisir de thématiser cette séance sur une couleur, une typicité de vin ou une sous-région. Dans ce cas, prendre en compte sa justification.</i></p> <p>Éléments d'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - matériel nécessaire - profil de la personne qui animera la séance - jour et horaires de la séance : plusieurs solutions, voir la justification 	4,6
3.2	<p>Les outils de communication devront être conçus pour une utilisation en interne mais aussi pour toucher une clientèle extérieure.</p> <p>Communication externe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encart sur le site web du restaurant - Annonce dans la newsletter - Publication sur les réseaux sociaux : Twitter, Facebook... - Flyers chez les commerçants du centre-ville de Charbonnières-les-Bains - Prises de contact avec les Comités d'entreprise locales <p>Communication interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intranet télévision de l'hôtel, affichages dynamiques dans les espaces communs - Chevalets, ardoises murales : bar, tables du restaurant, réception - Flyer avec la note des clients du restaurant <p>Liste non exhaustive</p> <p><i>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu au minimum que le candidat propose et justifie les outils de communication adaptés au contexte. 4 éléments de réponse pour la communication interne et 4 éléments de réponse pour la communication externe. Ces éléments permettront de valider la conformité de la production de services aux standards souhaités.</i></p>	1,5

Session 2023	BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration	Durée	2 heures
		Coefficient	3
21NC-MHRU5A	Épreuve E5 - Première partie écrite	CORRIGÉ	Page 5 / 8

3.3	<p>La fiche d'analyse sensorielle doit être simple d'utilisation et de compréhension adaptée à un public de novices.</p> <p>Elle devra permettre d'identifier chaque vin, en précisant : L'appellation, la région, le domaine ou cuvée, le millésime, le/les cépage(s), distinctions diverses.</p> <p>Elle présentera les 3 phases de l'analyse sensorielle avec quelques mots de vocabulaire techniques et des outils graphiques simples pour représenter les perceptions gustatives.</p> <p>Les notions de température de service et accords mets/vins seront identifiés sur la fiche de dégustation.</p> <p><i>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu au minimum l'ensemble des éléments cités ci-dessus.</i></p>	3
------------	---	----------

Session 2023	BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration	Durée	2 heures
		Coefficient	3
21NC-MHRU5A	Épreuve E5 - Première partie écrite	CORRIGÉ	Page 6 / 8

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023

Épreuve E5 - Partie écrite – Conception de la production de services dans l'option

Évaluation ponctuelle de la partie écrite - Grille d'évaluation

Apprécier, lors de la réalisation du sujet par le candidat, sa capacité à concevoir et réaliser des prestations de services ; à communiquer avec les autres services ; à organiser tout ou partie du service ; à mobiliser l'équipe de production de services ; à évaluer la production de services ; à proposer des actions correctrices adaptées ; à s'intégrer à une équipe de production de services à travers ses compétences à :	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
S'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique.				
Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques.				
Contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités.				
Veiller à l'adéquation entre la qualité conçue et les attentes des clients.				
Connaître les concepts de base dans l'option choisie.				
Proposer des solutions afin de rendre la production de services conforme aux standards définis.				
Note				/ 20

Session 2023	BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration	Durée	2 heures
		Coefficient	3
21NC-MHRU5A	Épreuve E5 - Première partie écrite	CORRIGÉ	Page 7 / 8

BTS MHR – Option 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 ;	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 exploiter une documentation y compris scientifique ; - capacité à choisir des indicateurs et à les analyser ;	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 mener un raisonnement ou une démarche scientifique ;	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.	- capacité à gérer et à organiser une production de services.	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 2023	BTS Management en hôtellerie restauration Option A - Management d'unité de restauration	Durée	2 heures
		Coefficient	3
21NC-MHRU5A	Épreuve E5 - Première partie écrite	CORRIGÉ	Page 8 / 8