

Brevet de Technicien Supérieur
MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

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

Première partie écrite : Conception de la production de services

Éléments de correction STC
« Hôtel club Le Ventoux »

La circulaire nationale d'organisation précise que la nature de l'épreuve impose, pour sa correction, la convocation de professeurs d'hôtellerie restauration qui enseignent la production culinaire (STC) en BTS MHR option B.

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	Questions							
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	3.1	3.2	
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.		✓						

Partie Sciences et Technologies Culinaires

BTS Management en hôtellerie-restauration Option B - Management d'unité de production culinaire		Session 2023
Épreuve E5 – Première partie écrite	Code : 21NC-MHRU5B S	Page 1/7

La commission évalue de manière globale le travail présenté par le candidat. La qualité rédactionnelle doit être prise en compte afin de correspondre au mieux aux exigences du BTS MHR.
Les éléments de réponse proposés ne sont pas exhaustifs. Le candidat peut proposer des éléments différents à l'appréciation du correcteur.

Questions	Éléments de réponse attendus			Finalités et objectifs
1.1	Tendances issues de l'article	Attentes des clients	Adaptation au sein du restaurant	1
	Préservation des ressources et retour aux sources	Alimentation saine	Valorisation des végétaux (légumes, légumineuses, céréales...) au sein des propositions commerciales Proposer des plats équilibrés, une cuisine « healthy », « low Fat », « free sugar »...	
	Prendre soin de soi par l'alimentation	Végétalisation de l'offre	Augmentation de la consommation flexitarienne, offre boucherie « premium/montée en gamme », généralisation de plats végétariens au sein des propositions commerciales	
		Besoin de transparence	Cuisine « fait maison », Mise en avant du producteur sur les supports de vente	
	L'alimentation pour un futur solide et durable	Alimentation éco-durable	Approvisionnement en circuit court (locavore) Utilisation de produits Bio ou éco-responsables Lutte contre le gaspillage (contribuer à l'application too good to go) Supprimer les emballages plastiques Valorisation des biodéchets, organisation du tri sélectif, compostage, collecte des graisses de cuisson...	
		Alimentation éthique	Choix des produits équitables (fournisseurs ex : label max havelaar) Attention portée sur le bien-être animal	
	Instantanéité	Adaptation du temps consacré aux repas	Rapidité de service selon le temps de consommation attendu par le client Ouverture horaire large Formules binaires Adaptation du support de vente et son produit pour le nomadisme alimentaire Développement des ventes à emporter (produit fini ou à finaliser par le client)	
		Rapidité de prise de commande	Proposer une commande ou un service de réservation en ligne	
		Tendance à la baisse du ticket moyen	Ajuster le prix des formules à la demande Adaptation de l'offre en fonction des temps de consommation	
<i>Attentes des clients non exhaustives à l'appréciation du correcteur</i>				
<i>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu que le candidat présente les tendances issues de l'article fourni, explicite 4 attentes client puis leurs adaptations au sein du restaurant. Le candidat peut proposer des éléments différents à l'appréciation du correcteur. Ces éléments permettent de valider l'appropriation du contexte.</i>				
1.2	Appellation	Descriptif	Allergènes	6
	Risotto de quinoa, asperges vertes et noisettes torréfiées	Asperges vertes du Vaucluse Vin blanc « Ventoux tradition blanc » Bouillon de légumes locaux (carotte, cébette, fenouil, ail, ...). Noisettes de Manosque Huile d'olive de Nyons	Lactose, Sulfite Fruits à coques	

	<table border="1"> <tr> <td>Fricassée de Coco de Mollans, condiments de petits légumes en cru-cuits, copeaux de picodon affiné</td> <td>Coco frais de Mollans sur Ouvèze (Drôme) Bouillon de légumes locaux (carotte, cébette, fenouil, ail, ...). Huile d'olive de Nyons Tomate du Vaucluse Picodon</td> <td>Lactose Sulfite</td> </tr> <tr> <td>Tarte fine abricot et lavande, sorbet acacia</td> <td>Produits de la région : lavande, acacia, abricot Céréales : avoine (pâte)</td> <td>Gluten Œuf Amande</td> </tr> </table> <p>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu 1 exemple de plat tenant compte du contexte (plat végétarien, région Drôme, saison été), deux éléments de justification et un allergène minimum. Le candidat peut proposer des éléments différents à l'appréciation du correcteur. Ces éléments permettent de proposer des solutions conformes au contexte.</p>	Fricassée de Coco de Mollans, condiments de petits légumes en cru-cuits, copeaux de picodon affiné	Coco frais de Mollans sur Ouvèze (Drôme) Bouillon de légumes locaux (carotte, cébette, fenouil, ail, ...). Huile d'olive de Nyons Tomate du Vaucluse Picodon	Lactose Sulfite	Tarte fine abricot et lavande, sorbet acacia	Produits de la région : lavande, acacia, abricot Céréales : avoine (pâte)	Gluten Œuf Amande			
Fricassée de Coco de Mollans, condiments de petits légumes en cru-cuits, copeaux de picodon affiné	Coco frais de Mollans sur Ouvèze (Drôme) Bouillon de légumes locaux (carotte, cébette, fenouil, ail, ...). Huile d'olive de Nyons Tomate du Vaucluse Picodon	Lactose Sulfite								
Tarte fine abricot et lavande, sorbet acacia	Produits de la région : lavande, acacia, abricot Céréales : avoine (pâte)	Gluten Œuf Amande								
1.3	<p>Le candidat peut traiter des points critiques sur une préparation froide ou chaude, et inhérentes à des problématiques de contamination ou de développement microbien. La problématique des températures et de conservation est engagée à travers l'exemple suivant :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Points critiques</th> <th>Moyens de maîtrise</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Refroidissement</td> <td>Abaisser la température du produit de + 63°C à + 10°C à cœur en moins de deux heures. Contrôle et relevé des températures Plan de maintenance du matériel de refroidissement</td> </tr> <tr> <td>Conservation réfrigérée des PCEA</td> <td>Cible de température 3°C des chambres froides positives. Chambre froide spécifique PCEA Contrôle et relevé des températures. Plan de maintenance du matériel de stockage.</td> </tr> <tr> <td>Remise en température des PCEA</td> <td>Relever la température du produit de + 10°C à + 63°C à cœur en moins d'une heure. Contrôle et relevé des températures Plan de maintenance du matériel de cuisson</td> </tr> </tbody> </table> <p>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu que le candidat cite un point critique et un moyen de maîtrise étayés de précisions. Le candidat peut proposer des éléments différents à l'appréciation du correcteur. Ces éléments permettent de repérer et analyser une situation technique en mobilisant des connaissances techniques et scientifiques.</p>	Points critiques	Moyens de maîtrise	Refroidissement	Abaisser la température du produit de + 63°C à + 10°C à cœur en moins de deux heures. Contrôle et relevé des températures Plan de maintenance du matériel de refroidissement	Conservation réfrigérée des PCEA	Cible de température 3°C des chambres froides positives. Chambre froide spécifique PCEA Contrôle et relevé des températures. Plan de maintenance du matériel de stockage.	Remise en température des PCEA	Relever la température du produit de + 10°C à + 63°C à cœur en moins d'une heure. Contrôle et relevé des températures Plan de maintenance du matériel de cuisson	3
Points critiques	Moyens de maîtrise									
Refroidissement	Abaisser la température du produit de + 63°C à + 10°C à cœur en moins de deux heures. Contrôle et relevé des températures Plan de maintenance du matériel de refroidissement									
Conservation réfrigérée des PCEA	Cible de température 3°C des chambres froides positives. Chambre froide spécifique PCEA Contrôle et relevé des températures. Plan de maintenance du matériel de stockage.									
Remise en température des PCEA	Relever la température du produit de + 10°C à + 63°C à cœur en moins d'une heure. Contrôle et relevé des températures Plan de maintenance du matériel de cuisson									
2.1	<p>Tâches quotidiennes d'un(e) chef(fe) de réception :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Management de la brigade : gestion des plannings, rotations.... - Suivi d'activité : yield management, réservations, caisse, relances débiteurs, courriels, tableaux de bord, clôtures, reporting, - Accueil des clients en français et langues étrangères, check-in, check-out - Coordination des services : étages, restauration, conciergerie, maintenance...) - Communication et commercialisation de l'hôtel : contrats entreprises, groupes, community management <p>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu trois exemples de tâches quotidiennes. Le candidat peut proposer des éléments différents à l'appréciation du correcteur (validation des connaissances de base).</p>	5								
2.2	<ul style="list-style-type: none"> - Dans le cadre du management des équipes : briefing régulier, édition de notes de services, management du réseau intranet, animation du tableau d'affichage obligatoire dans les locaux du personnel... - Utilisation de progiciels : Application numérique de prise de commande : saisie des commandes, facturation, gestion numérique des annonces... Application numérique responsive (tablette, smartphone, pad) : diffusion d'informations internes par sms, accès aux plannings d'activité, visualisation des réservations... <p>Pour une bonne maîtrise, il est attendu un exemple de moyen de communication inter-services suivi d'un commentaire argumenté et adapté au contexte. Le candidat peut proposer des éléments différents à l'appréciation du correcteur. Ces éléments</p>	4								

permettent de proposer des solutions conformes au contexte (principalement digitalisation de la communication).

<p>3.1</p>	<p>Afin de maîtriser le suivi des commandes et les livraisons, il est nécessaire d'établir des procédures et de mettre en œuvre des outils de gestion des flux. Pour cela, il est pertinent de créer et d'utiliser les documents cités ci-dessous :</p> <table border="1" data-bbox="280 338 1319 748"> <thead> <tr> <th>Documents</th> <th>Intérêts</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Le cahier des charges fournisseurs</td> <td>Permet d'exprimer les exigences de l'entreprise en termes de qualité et de caractéristiques de produit.</td> </tr> <tr> <td>La feuille de marché</td> <td>Permet au cuisinier de prévoir ses achats à effectuer selon ses besoins. La synthèse des feuilles de marché permet de passer la commande auprès de chaque fournisseur.</td> </tr> <tr> <td>Le bon de commande</td> <td>Il est établi en fonction des fréquences de livraison.</td> </tr> <tr> <td>La mercuriale</td> <td>Elle permet de valoriser la fiche technique.</td> </tr> <tr> <td>Autres documents</td> <td>Bon de livraison, document contrôle à livraison, facture, fiche technique, fiche de stock, fiche de rendement, calendrier de commandes, , ...</td> </tr> </tbody> </table> <p>Le candidat pourra justifier sa réponse à travers l'utilisation d'un progiciel permettant de regrouper/centraliser les différents supports documentaires.</p> <p>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu que le candidat présente trois documents. Le candidat peut proposer des éléments différents à l'appréciation du correcteur. Le document proposé permet d'évaluer / contrôler la conformité des approvisionnements par un espace documentaire (standards souhaités).</p>	Documents	Intérêts	Le cahier des charges fournisseurs	Permet d'exprimer les exigences de l'entreprise en termes de qualité et de caractéristiques de produit.	La feuille de marché	Permet au cuisinier de prévoir ses achats à effectuer selon ses besoins. La synthèse des feuilles de marché permet de passer la commande auprès de chaque fournisseur.	Le bon de commande	Il est établi en fonction des fréquences de livraison.	La mercuriale	Elle permet de valoriser la fiche technique.	Autres documents	Bon de livraison, document contrôle à livraison, facture, fiche technique, fiche de stock, fiche de rendement, calendrier de commandes, , ...	<p>5</p>								
Documents	Intérêts																					
Le cahier des charges fournisseurs	Permet d'exprimer les exigences de l'entreprise en termes de qualité et de caractéristiques de produit.																					
La feuille de marché	Permet au cuisinier de prévoir ses achats à effectuer selon ses besoins. La synthèse des feuilles de marché permet de passer la commande auprès de chaque fournisseur.																					
Le bon de commande	Il est établi en fonction des fréquences de livraison.																					
La mercuriale	Elle permet de valoriser la fiche technique.																					
Autres documents	Bon de livraison, document contrôle à livraison, facture, fiche technique, fiche de stock, fiche de rendement, calendrier de commandes, , ...																					
<p>3.2</p>	<p>Exemples d'éléments non exhaustifs présents dans un cahier des charges pour les cuisses de pintade.</p> <table border="1" data-bbox="280 1084 1319 1731"> <thead> <tr> <th>Code produit</th> <th>Dénomination produit</th> <th>État</th> <th>Origine</th> <th>Grammage et écart accepté</th> <th>Condition étiquetage conservation</th> <th>Catégorie</th> <th>Découpe/Présentation</th> <th>Alimentation</th> <th>DLC minimum à la livraison</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DLFT43</td> <td>Cuisse de pintade</td> <td>Frais</td> <td>France Drôme</td> <td>150/180</td> <td>Emb. Conforme à la législation en vigueur Étiquetage avec dénomination Produit, poids net, DLC Estampille sanitaire CEE T°C de conservation Traçabilité du produit</td> <td>Classe A</td> <td>PAC Sciée avec partie de dos Sans plumes, sicots, hématomes</td> <td>100% végétale</td> <td>4 à 5 jours</td> </tr> </tbody> </table> <p>Pour une très bonne maîtrise, il est attendu une présentation structurée, faisant apparaître 6 éléments d'informations sur le produit. Le candidat peut proposer des éléments de réponse différents à l'appréciation du correcteur. Ces éléments permettent de justifier une qualité conforme aux attentes du client.</p>	Code produit	Dénomination produit	État	Origine	Grammage et écart accepté	Condition étiquetage conservation	Catégorie	Découpe/Présentation	Alimentation	DLC minimum à la livraison	DLFT43	Cuisse de pintade	Frais	France Drôme	150/180	Emb. Conforme à la législation en vigueur Étiquetage avec dénomination Produit, poids net, DLC Estampille sanitaire CEE T°C de conservation Traçabilité du produit	Classe A	PAC Sciée avec partie de dos Sans plumes, sicots, hématomes	100% végétale	4 à 5 jours	<p>2</p>
Code produit	Dénomination produit	État	Origine	Grammage et écart accepté	Condition étiquetage conservation	Catégorie	Découpe/Présentation	Alimentation	DLC minimum à la livraison													
DLFT43	Cuisse de pintade	Frais	France Drôme	150/180	Emb. Conforme à la législation en vigueur Étiquetage avec dénomination Produit, poids net, DLC Estampille sanitaire CEE T°C de conservation Traçabilité du produit	Classe A	PAC Sciée avec partie de dos Sans plumes, sicots, hématomes	100% végétale	4 à 5 jours													

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**

	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
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 :				
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

**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.