

Présentation des épreuves d'examen en BTS MHR Option B



Les épreuves du module E5

- Conception et production de services en HR –

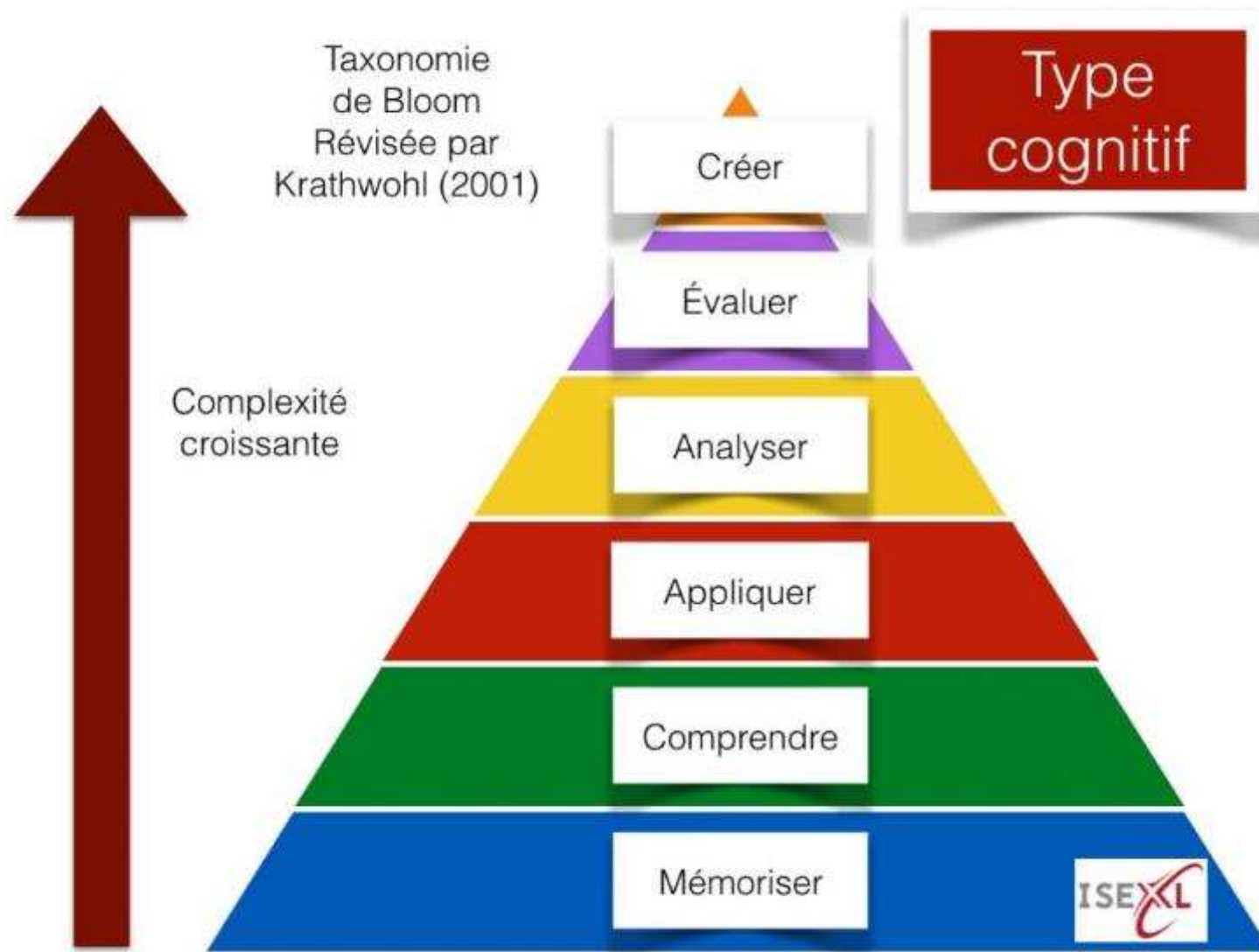
1 / Épreuve pratique (E5 : Coef 12) : contenu, enjeux, évaluation


2 / Épreuve écrite (E5 : Coef 3) : contenu, enjeux, évaluation

Mercredi 4 Décembre 2019

Présentation : Mickael QUEYTAN, Pascal NOIR, Michael PISSETTY

Philosophie du BTS MHR : tendre vers créer





I / Épreuve pratique E5B2 - Partie pratique « Production de services en production culinaire » Coef 12 :

- **Contenu de l'épreuve pratique (6 heures) :**
 - **Le matin (9h à 11h30) :** un entretien concernant le ou les stages (30 min) ;
 - **L'après midi (12h à 19h15) :** un sujet pratique basé sur un contexte d'entreprise exprimant des attentes clients et le thème de l'atelier « management de la production culinaire/desserts de restaurant » agrémenté de différentes annexes (une à compléter, les autres à consulter) (5h30).

2 / Épreuve pratique E5B2 - Partie pratique « Production de services en production culinaire » Coef 12 :

MATIN

Entretien 30 min

Épreuve orale : exposé du candidat de 10 min + 20 min d'échange avec le jury

- Présenter les fiches d'activités en entreprise durant les différentes périodes de stage.
- Répondre aux questions du jury concernant ces expériences.

APRÈS - MIDI

Phase 1 : 1 heure (écrit)

Préparation de la production culinaire et de desserts de restaurant

- Concevoir et organiser la production culinaire à partir du sujet et du panier en optimisant l'utilisation de celui-ci.
- Imprimer vos documents en deux exemplaires.
- Réaliser les documents techniques de conception et d'organisation :
 - Nommer les plats
 - Rédiger les fiches de fabrication (présentation libre)
 - Organiser la production en respectant le modèle de l'annexe 2.
- Concevoir un plan d'intervention pour l'animation de l'atelier

Phase 2 : 4H15 (pratique)

Production culinaire et de desserts de restaurant

Atelier : Management de la production culinaire

- Mener une production culinaire à partir des documents produits en phase 1 et animer l'atelier proposé par le sujet.
- Organiser, produire et distribuer les prestations demandées dans le sujet.
- Animer l'atelier « Management de la production culinaire » autour de la thématique proposée dans le sujet (respecter les horaires indiqués dans le document réalisé pour l'organisation de la production).

Source : sujet 0

Phase 3 : 15 min (oral)

Atelier de management de la qualité culinaire

- À partir de votre production culinaire :
- Évaluer et analyser :
- Les prestations réalisées par l'équipe ;
 - Faire le point sur votre management en cuisine ;
 - Présenter les données collectées relatives à l'hygiène alimentaire à l'aide de l'annexe « Fiche traçabilité ».
- Pour conclure, argumenter et justifier vos choix (de produits, de cuisson, ...) en fonction du sujet donné.

NETTOYAGE / RANGEMENT
CONTRÔLER LA CONFORMITÉ DU NETTOYAGE ET DE LA DÉSINFECTION DES ÉQUIPEMENTS ET DES SURFACES



1^{er} temps, restitution des activités réalisées en entreprise (9h à 11h30)

- Durée : 30 minutes dont 10 de présentation du candidat
- **Objectifs :**
 - ✓ Démontrer de la compréhension du contexte et du fonctionnement de l'entreprise dans laquelle le candidat a travaillé ;
 - ✓ Valoriser les compétences acquises, développées, approfondies durant son/ses stages ;
 - ✓ Distinguer les différences et similitudes d'un contexte d'entreprise à un autre (fonctionnement, gestion...) ;
 - ✓ Analyser et expliquer les situations de management vécues (observées ou réalisées).

2. Comment compléter la fiche compte rendu d'activité

- 16 semaines dans la même entreprise : notez **1**
- Période de stage découpée : notez **1** pour la première entreprise puis **2** pour la seconde entreprise

Le dossier de stage doit être rédigé en police **Roman** ou **Arial** de taille **11**. Il doit comporter de présentation de ou des entreprises d'accueil et doit en aucun cas dépasser **20 pages**.

Informations à collecter dans votre entreprise :
Nom et type de société

Indiquez le poste avec précision :
Chef de rang, coiffeur, barman...

En fonction du déroulement de votre stage, mentionnez le nom du service correspondant à l'activité retenue :
Restauration, cave, sommellerie, économe....

BTS Management en hôtellerie restauration		Nom prénom :
Compte rendu synoptique des activités menées en stage en entreprise		
ENTREPRISE N°	Raison sociale	
Service :		Description du poste de travail occupé :
Missions réalisées		Activités réalisées : décrire les missions réalisées dans le poste de travail et/ou le service en montrant la prise de responsabilité et l'autonomie. (Changer de page à chaque nouveau poste de travail occupé ou à chaque changement de service).
Description	Durée	

Choisissez **une ou des activités pertinentes** qui ont permis de mettre en œuvre vos compétences :
Accueil de nouveaux stagiaires, organisation de l'accueil d'un groupe, négociation d'un banquet, etc.

Spécifiez le nombre de jours ou de semaines passés sur le poste occupé

Présentez sous forme d'énumération simple la ou les activités :

- Mettre en place un livret d'accueil afin d'accueillir le nouveau personnel
- Communiquer en interne les informations nécessaires aux services (cuisine, pâtisserie, cave, etc.) pour l'accueil et le service du groupe....
- Collecter les besoins et les attentes d'un client pour une négociation commerciale....

3 / L'entretien : la phase de discussion

Dans un premier temps, d'une durée de 30 minutes, le candidat dispose de 10 minutes maximum pour présenter les activités réalisées lors de son ou ses stages.

La commission d'évaluation anime ensuite un échange durant 20 minutes maximum afin de déterminer l'implication du candidat lors de son ou ses stages. Elle remplit une grille d'évaluation dont le modèle figure dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Source : Référentiel BTS MHR page 170

En conséquence :

- ✓ Durant les 10 minutes (maximum) de présentation des candidats : laisser le candidat s'exprimer car la phase d'échange intervient dans un second temps ;
- ✓ Durant les 20 minutes suivantes, un échange entre le candidat et le jury permettra de déterminer l'implication du candidat dans son / ses stage(s), de bien cerner son travail, son parcours, éventuellement son projet, ses expériences professionnelles... et pourquoi pas faire le lien avec les niveaux d'autonomie du candidat en entreprise et l'évaluation du (des) tuteur(s) en entreprise....

OBJECTIFS : « 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 : »

Source : Projet d'annexe page 18

Evaluer l'entretien...

- **Principe de l'évaluation en BTS MHR** : évaluation par compétences issues du référentiel.
- **Réaliser un nuage de point déterminant un profil** pour les différents items de la grille d'évaluation.
- **Le profil sera issu de :**
 1. L'évaluation des professionnels tuteurs en entreprise ;
 2. L'évaluation de la soutenance (30 min d'entretien) ;
 3. Le jury fera la synthèse de ces évaluations à travers les critères suivants :
 - ✓ **S'approprier le contexte dans lequel se réalise la production de services.**
 - ✓ **Réaliser des prestations de services dans le contexte.**
 - ✓ **Concevoir et réaliser une production de services.**
 - ✓ **S'adapter** à un contexte professionnel lors du stage.

4 niveaux d'évaluation :

Non maîtrisée => Maîtrise partielle => Maîtrise satisfaisante => Bonne maîtrise

On notera qu'il ne s'agit nullement de rechercher l'excellence pour évaluer en « bonne maîtrise ». La bonne maîtrise n'exclut pas quelques défauts/erreurs durant l'entretien ou encore durant la production de services culinaires...

L'évaluation : **Première partie de la grille d'évaluation** (voir projet de circulaire et projet d'annexe)

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2020					
Épreuve E5 – Production de services dans l'option du BTS MHR choisie					
Évaluation ponctuelle pour tous les candidats - Grille d'évaluation					
Candidat	Nom et prénom :		Signature du candidat avant l'évaluation :		
	Matricule :	Option choisie : <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C			
Évaluateurs	Noms et signatures des membres de la commission d'évaluation :				
	-				
	- Professionnel :				
Premier temps d'évaluation : Compte rendu de stage – 0 h 30 minutes					
Rappel des consignes : le dossier du candidat a été lu. Il dispose de 10 minutes maximum pour présenter son entreprise et son stage ainsi que les activités réalisées. La commission dispose ensuite de 20 minutes maximum pour valider les critères de la grille par un jeu de questions-réponses.					
Appréciations		Non maîtrisée	Maîtrise partielle	Maîtrise satisfaisante	Bonne maîtrise
Apprécier, à la lecture du dossier, lors de la prestation orale du candidat y compris à partir de ses réponses aux questions posées, la nature des travaux réalisés et la part du management d'équipe dans les activités menées ; la présence d'approfondissements dans certains domaines ; la capacité à réaliser et à évaluer une production de services ; la capacité à en vérifier la conformité par rapport aux standards ; la capacité à proposer des actions correctrices adaptées, à travers ses compétences à :					
S'approprier le contexte dans lequel se réalise la production de services.					
Réaliser des prestations de services dans le contexte.					
Concevoir et réaliser une production de services.					
S'adapter à un contexte professionnel lors du stage.					

Les critères d'évaluation de l'entretien avec le jury

- À partir des grilles d'évaluation réalisées en entreprise avec le tuteur ;
- À partir de la qualité de l'oral (fond et forme) de 10 + 20 minutes.
- Compléter l'évaluation pour les critères suivants :

S'approprier le contexte dans lequel se réalise la production de services :

- ✓ *Présenter l'entreprise et son activité.*
- ✓ *Connaitre les différents documents de fonctionnement de l'entreprise.*
- ✓ *Appréhender l'environnement professionnel.*

Réaliser des prestations de services dans le contexte :

- ✓ *Exposer et expliquer les tâches confiées par le responsable de service.*

Concevoir et réaliser une production de services :

- ✓ *Organiser et planifier une production de service.*
- ✓ *Approfondir les tâches de management opérationnel.*

S'adapter à un contexte professionnel lors du stage :

- ✓ *Démontrer ses qualités d'intégration et présenter son évolution au sein de l'entreprise.*
- ✓ *Exposer ses responsabilités dans le management opérationnel (prise de décisions, propositions d'actions, contrôle de qualité ...).*



Les attentes du jury sur la phase I : « préparation de la production culinaire et desserts de restaurant » 1h

- **Rappel des attentes du sujet :**

- Concevoir et organiser la production culinaire à partir du sujet et du panier en optimisant l'utilisation de celui-ci ;
- Imprimer vos documents en deux exemplaires ;
- Réaliser les documents techniques de conception et d'organisation :
- Nommer les plats ;
- Rédiger les fiches de fabrication (présentation libre) ;
- Organiser la production en respectant le modèle de l'annexe 2;
- Concevoir un plan d'intervention pour l'animation de l'atelier « management de la production culinaire ».

En cela, le candidat doit être capable de :

- **Compléter l'organigramme** proposé dans le sujet (selon les contraintes horaires précisées)
- **Produire des documents techniques de conception** permettant de nommer les plats, de rédiger des fiches de fabrication (recette, fiche technique ou autre(s) document(s)).
- **Concevoir un plan d'intervention** pour l'animation de l'atelier management de la production culinaire.

Les attentes documentaires :

- L'ensemble de ces documents pourront être réalisés informatiquement (sujet numérique et format papier) à l'aide des outils mis à disposition du candidat (ordinateur, connexion internet, imprimante).
- Les candidats peuvent utiliser leur ordinateur personnel, un disque dur externe et toute documentation personnel (livres, cours...).
- Les documents proposés devront permettre d'identifier le travail à réaliser par le candidat et ses commis durant toute l'épreuve pratique. À noter, le jury n'attend pas nécessairement des fiches techniques valorisées. Le candidat pourra justifier ses choix documentaires lors de l'entretien de la phase 3, l'atelier « Management de la qualité ».
- Les candidats veilleront à présenter des documents utiles à l'épreuve. L'utilisation d'un vocabulaire professionnel doit permettre au jury d'apprécier le réalisme professionnel de la future prestation.

Que deviennent ces documents ? Comment le jury analyse les documents créés par les candidats ... ?

- Lecture durant la phase de production des candidats ; Evaluation finale
- Utilisation lors de l'atelier 3 « Management de la qualité », outil de synthèse pour le candidat

Les attentes du jury sur la phase 2 : « Production culinaire et de desserts de restaurant » 4h15

- **Rappel des attentes du sujet :**

- Mener une production culinaire à partir des documents produits en phase I et animer l'atelier proposé par le sujet ;
- Organiser, produire et distribuer les prestations demandées dans le sujet ;
- Animer l'atelier « Management de la production culinaire » autour de la thématique proposée dans le sujet (respecter les horaires indiqués dans le document réalisé pour l'organisation de la production).

- **En cela, le candidat doit être capable de :**

- **Produire** une prestation de service issue de son travail en phase I ;
- **Animer** l'atelier « Management de la production culinaire » : expliquer et réaliser le thème imposé dans le sujet ;
- **Assurer la traçabilité** durant la production et distribution des prestations de services culinaires (renseigner le document en annexe au sujet) ;
- **Gérer la production** dans les temps impartis à l'aide de ses deux commis ;
- **Distribuer** la prestation de service (**respect impératif de l'horaire d'envoi**)

Les attentes du jury sur la phase 3 : « Atelier Management de la qualité culinaire » 15 min

- **Rappel des attentes du sujet :**


À partir de votre production écrite et votre production culinaire, évaluer et analyser :

- Les prestations réalisées par l'équipe ;
- Faire le point sur votre management en cuisine ;
- Présenter les données collectées relatives à l'hygiène alimentaire à l'aide de l'annexe « Fiche traçabilité ».
- Pour conclure, argumenter et justifier vos choix (de produits, de cuisson, ...) en fonction du sujet donné et cela en utilisant les documents formalisés en phase I.

En cela, le candidat doit être capable de :

- Expliquer ses choix et les caractéristiques de la prestation au regard du contexte du sujet ;
- Mener une analyse sensorielle relative à la production réalisée ;
- Réaliser une auto-évaluation de sa prestation et de proposer des éléments de remédiation en cas de non-conformité.

Le jury veillera à ne pas interrompre le candidat durant sa soutenance et restera bienveillant en cas de difficultés du candidat (aide à l'analyse de la prestation, questionnement permettant d'aider le candidat durant l'entretien...).



Quelles sont les attentes du jury durant l'atelier
« Management de la production culinaire, formation des
commis » ?

Exemple à travers un sujet 0 :

« La pâte à brioche, étapes de fabrication et critères de qualité »

Contraintes :

Le candidat dispose de 15 minutes pour mettre en pratique la technique demandée en fournissant les éléments nécessaires à la compréhension (phénomènes physico-chimiques, qualité, rendement, notions de coûts...) et ce en respectant le thème du sujet.

Organisation des ateliers :

Où doit se faire cet atelier ? Sur le poste du candidat ou sur un poste spécifique ??? Comment voyez vous l'organisation de cet atelier ?

Le poste sera t'il le même pour l'atelier « Management de la qualité en phase3 ? »

Organisation de la fin de l'épreuve

Le jury veillera à :

- **Contrôler le nettoyage de l'atelier** dès la remise en place des postes de travail ;
- **Réaliser une réunion de synthèse et d'harmonisation des notes** à l'aide des prises de notes de chacun, durant les différentes phases de l'épreuve : réalisation du profil du candidat par un nuage de points sur la grille d'évaluation. Une proposition de note sera attribuée en fonction de l'appréciation générale du candidat :
 - ⇒ Prise en compte de l'évaluation des tuteurs en entreprise ;
 - ⇒ Prise en compte de la prestation orale relative au(x) stage(s) en entreprise ;
 - ⇒ Prise en compte du travail documentaire réalisé en phase 1 ;
 - ⇒ Prise en compte du travail réalisé en phase 2 (production, distribution et réalisation de l'atelier « Management de la production culinaire et desserts de restaurant » ;
 - ⇒ Prise en compte du travail réalisé en phase 3.



**Concrètement, comment
évaluer durant l'épreuve et
en fin d'épreuve ?**

L'évaluation de l'épreuve E5 B2 « partie pratique »

L'évaluation des jurys lors de la production/distribution (sujet d'examen) portera sur :

- ✓ L'organisation et la production documentaire (phase I)
- ✓ La production de service (phase 2 et 3) : évaluation du jury en binôme ;
- ✓ Les deux ateliers de management : évaluation du jury en binôme de l'atelier N°1 « Management de la production culinaire » et l'atelier N°2 « Management de la qualité ».

L'évaluation finale nécessitera de regrouper les appréciations dans chacune de ces parties afin de compléter la grille d'évaluation finale. Cette évaluation sera le fruit d'un consensus entre les deux jurys.

Appréciations 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 au 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 service.				
6. Analyser la production de services au regard de critères professionnels.				

Qu'est ce qui se cache derrière chaque compétence ? Travail à l'aide du sujet 0

Appréciations 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 au 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 service.				
6. Analyser la production de services au regard de critères professionnels.				


Réfléchissons ensemble sur l'association de compétences et des différents temps de l'épreuve



Travail sur la grille d'évaluation à l'aide du sujet 0

Objectifs :

- Mettre en relation la grille d'évaluation par compétence et les différents moments de l'épreuve ;
- S'approprier les différentes compétences à évaluer ;
- Essayer de maîtriser les attendus des sujets (à partir du sujet 0)

- 
- Proposition de grille d'évaluation avec des descripteurs :
 - Descripteurs issus de l'académie de Poitiers
 - Explication des différents degrés d'évaluation (issus de la plateforme de l'académie de Nancy-Metz)

Quelques éléments de réponse...

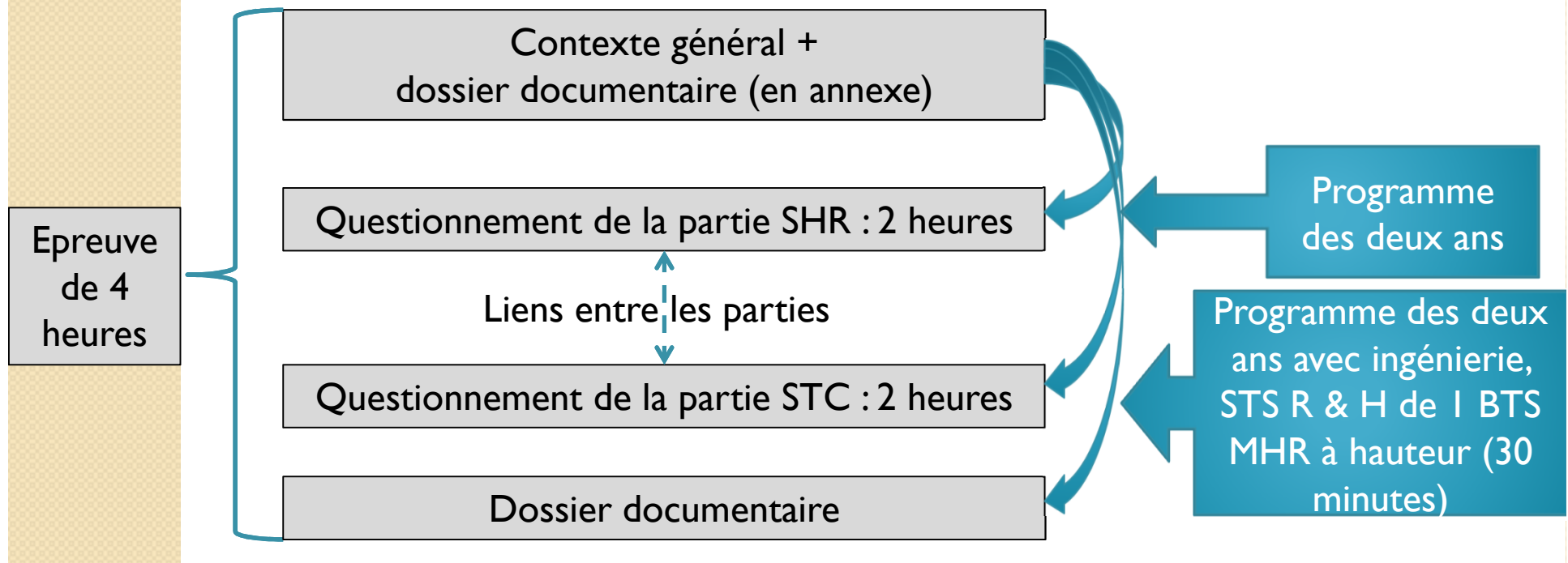
Compétences/ Appréciations	NON MAITRISEE	MAITRISE PARTIELLE	MAITRISE SATISFAISANTE	BONNE MAITRISE
<p>S'APPROPRIER LE CONTEXTE DANS LEQUEL SE RÉALISE LA PRODUCTION DE SERVICES</p> <p><u>Descripteurs :</u> L'étudiant comprend le sujet selon le contexte.</p>	Aucune appropriation ni adaptation du contexte par le candidat.	Appropriation et adaptation au contexte très relatives.	Compréhension du contexte et adaptation correcte à celui-ci.	Le candidat s'est bien approprié le contexte et s'est bien adapté à celui-ci.
<p>RÉALISER DES PRESTATIONS DE SERVICES DANS L'UNITÉ DÉCRITE PAR LE SUJET</p> <p><u>Descripteurs :</u> Réaliser les prestations demandées. Réaliser et appliquer les techniques afférentes aux prestations demandées.</p>	Réalisation des prestations insuffisante.	Réalisation partielle des prestations demandées.	Réalisation correcte des prestations demandées.	Les attentes ne visent pas l'excellence valorisée par ailleurs, notamment en concours.
<p>ANALYSER LA SITUATION ET LES CONTRAINTES ÉCONOMIQUES, TECHNIQUES, HUMAINES ET DE GESTION</p> <p><u>Descripteurs :</u> <i>Quantifier et planifier</i></p>	Le candidat ne tient pas compte des contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.	Le candidat n'intègre qu'insuffisamment les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.	Le candidat intègre correctement les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.	Le candidat intègre de façon satisfaisante les contraintes économiques, techniques, humaines et de gestion.
<p>CONCEVOIR ET RÉALISER UNE PRODUCTION DE SERVICES AU REGARD DE CRITÈRES PROFESSIONNELS</p> <p><u>Descripteurs :</u> Réaliser les supports adaptés aux contraintes du sujet. Mettre en application l'organisation de la production de service.</p>	Conçoit et réalise une production de services inadaptée par rapport aux exigences professionnelles.	Conçoit et réalise une production de services n'intégrant que partiellement les exigences professionnelles.	Conçoit et réalise une production de services correspondant aux exigences professionnelles.	Conçoit et réalise une production de services bien adaptée aux exigences professionnelles.

Dernière partie de la grille

Compétences/ Appréciations	NON MAITRISEE	MAITRISE PARTIELLE	MAITRISE SATISFAISANTE	BONNE MAITRISE
<p>GÉRER ET ANIMER UNE ÉQUIPE DE PRODUCTION DE SERVICE</p> <p><u>Describeurs :</u> Accompagner, former, motiver et encourager ses commis</p>	Gestion et animation de l'équipe non maîtrisées	Gestion et animation de l'équipe partiellement maîtrisées	Gestion et animation de l'équipe satisfaisante	Gestion et animation de l'équipe bien maîtrisées
<p>ANALYSER LA PRODUCTION DE SERVICES AU REGARD DE CRITÈRES PROFESSIONNELS</p> <p><u>Describeurs :</u> Evaluer les prestations demandées par le sujet et proposer des actions correctives avec un vocabulaire adapté à la profession.</p>	Aucune analyse de la production de services	Analyse de la production de service partiellement maîtrisée	Analyse de la production de service relativement bien maîtrisée	Analyse de la production de service bien maîtrisé

2 / Épreuve écrite E5BI - Partie écrite « Conception de la production de services en hôtellerie restauration - Cuisine » Coef 3 :

- **Contenu de l' Étude de cas (environ 15 pages) :**
 - Sciences en Hôtellerie Restauration (SHR) ;
 - Sciences et Technologies Culinaire (STC).



Quelles sont les compétences utilisées/mobilisées par le candidat durant les épreuves ?

=> Les compétences développées dans les pôles 1 à 3 + 4.1 (programme de 1^{ère} année et 2^{ème} année)

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 services	☼
	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	

I / Épreuve écrite suite :

Enjeux de l'épreuve écrite :

-Placer le candidat dans un contexte de restauration (restauration commerciale traditionnelle, rapide ... ou restauration collective scolaire, santé...) ;

Exemple dans le sujet 0 « Chez Céline » en restauration rapide :

✓ Contexte en page 2/15 ;

✓ Annexe 9 – La carte – saison/automne 2018 en page 13/15

- Évaluer la capacité du candidat à fournir des éléments de réponse selon ses connaissances, son analyse et sa réflexion. Le candidat doit être capable, tel un manager, de formuler des réponses adaptées au contexte :

=> sur la forme : réponse rédigée ou synthétique selon le questionnement (ex: il peut dans un premier temps réaliser une synthèse documentaire en apportant ses propres connaissances, ses expériences puis dans un second temps mettre en œuvre ces éléments dans le contexte donné de manière synthétique, sous la forme d'un tableau) ;

=> sur le fond : prendre en considération le concept, les attentes de la clientèle, les contraintes en matériels, la situation géographique...et proposer des éléments de réponses cohérentes, adaptées à la situation professionnelle.

L'évaluation
par
compétence
uniquement
dans le pôle I

Compétences
développées
dans la fiche
d'analyse de
la proposition
de sujet (slide
suivante)

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 services	☼
	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 – Entrepreneuriat en hôtellerie restauration	C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	
	C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration	



BTS Management en Hôtellerie-Restauration Épreuve 5 – Partie écrite – Conception de la production de services en option B Fiche d'analyse de la proposition de sujet		
Pôle d'activité 1 – Production de services en hôtellerie restauration	Cocher	Question
C1.1.1 – Préparer des prestations culinaires 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 culinaire		
Respect des standards professionnels de production culinaire		
Pertinence du management et du contrôle du travail de l'équipe durant la production culinaire		
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 culinaire		
Conformité et pertinence des fiches techniques et des procédures mises en place		
C1.1.4 – Rechercher et innover dans la production de services culinaires		
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 culinaire 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, hiérarchie, 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		



La grille d'évaluation par compétence

BTS MHR - Épreuve E5 – Partie écrite – Conception et production de services en HR Durée 4 heures - Coefficient 3 - Grille d'aide à l'évaluation

Apprécier les capacités du candidat à				
<ul style="list-style-type: none">- 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	Non maîtrisée	Maîtrise partielle	Maîtrise satisfaisante	Bonne maîtrise
à travers ses compétences à :				
1. S'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique				
2. Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques				
3. Contrôler la conformité d'une production de services aux standards souhaités				
4. Mesurer la qualité par rapport aux attentes des clients				
5. Connaître les concepts de base dans l'option choisie (restauration, cuisine, hébergement)				
6. Proposer des solutions afin de rendre la production de service conforme aux standards définis				

Aide à l'évaluation...

Critères d'évaluation	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Maîtrise satisfaisante	Bonne maîtrise
1. S'approprier un contexte professionnel y compris dans sa dimension scientifique	Aucune compréhension de la situation proposée. Peu ou pas d'intégration de la dimension scientifique et de la documentation.	Compréhension très succincte de la situation. Intégration superficielle de la dimension scientifique et de la documentation.	Compréhension du contexte et de sa dimension scientifique et intégration satisfaisante.	Le contexte proposé et sa dimension scientifique sont bien compris.
2. Repérer et analyser une situation ou une problématique donnée en mobilisant des connaissances scientifiques et techniques	Aucune analyse de la situation ou de la problématique donnée et trop 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 forte mobilisation des connaissances.
3. Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique	Aucune solution proposée.	Solution proposée partielle et peu ou pas réaliste.	Solution réaliste et concrète même incomplète	Solution réaliste et concrète bien exposée et pertinente.
4. Mesurer la qualité par rapport aux attentes des clients	Aucun outil utilisé. Aucune perception de la qualité.	Outils peu utilisés.	Utilise les outils dédiés.	Outils bien mobilisés et bonne perception de la qualité.
5. Connaître les concepts de base dans l'option choisie	Peu ou pas de concepts de base maîtrisés.	Maîtrise relative des concepts de base.	Utilisation des concepts de base relativement bien maîtrisée.	Bonne maîtrise des concepts de base.
6. Proposer des solutions afin de rendre la production de service conforme aux standards définis	Aucune solution proposée	Des solutions proposées mais peu réalistes	Des solutions proposées réalistes	Des solutions proposées originales et réalistes.