

Circulaire nationale d'organisation - Session 2023

BTS Management en Hôtellerie-Restoration (MHR)

Liste des annexes à la circulaire nationale d'organisation du BTS MHR – Session 2023

Référence	Contenu	Page
Organisation du BTS MHR		
Annexe I.1	Calendrier des épreuves de la session 2023	22
Annexe I.2	Regroupements interacadémiques	23
Annexe I.3	Modèle du livret scolaire (recto)	24
Annexe I.4	Modèle du livret scolaire (verso)	25
Épreuves E2 – Langues vivantes étrangères		
Annexe II.1	Compréhension de l'écrit et expression écrite	26
Annexe II.2	Compréhension orale et production orale en continu et en interaction	28
Épreuve U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration		
Annexe III.1	Grille d'évaluation de l'épreuve U31	30
Annexe III.2	Grille d'aide à l'évaluation de l'épreuve U31	31
Épreuve U32 – Projet d'entrepreneuriat ou de développement de l'entreprise hôtelière		
Annexe IV.1	CCF U32 – Situation d'évaluation : conduite du projet – Grille d'évaluation	32
Annexe IV.2	CCF U32 – Situation d'évaluation : soutenance du projet – Grille d'évaluation	33
Annexe IV.3	Épreuve ponctuelle E32 - Grille d'évaluation	34
Épreuve U33 – Management de la production de service en hôtellerie restauration		
Annexe V.1	Épreuve ponctuelle U33 - Grille d'évaluation	35
Annexe V.2	Grille d'aide à l'évaluation de l'épreuve ponctuelle U33	36
Annexe V.3	Épreuve en cours de formation U33 - Grille d'évaluation	37
Épreuve E4 – Management de la production de service en hôtellerie restauration		
Annexe VI.1	Évaluation ponctuelle E4 – Grille d'évaluation	38
Annexe VI.2	Grille d'aide à l'évaluation de l'épreuve E4	39
Annexe VI.3	Évaluation en cours de formation E4 – Situation 1 – Grille d'évaluation	40
Annexe VI.4	Évaluation en cours de formation E4 – Situation 2 – Grille d'évaluation	41
Épreuve E5 – Partie écrite : Conception de la production de services		
Annexe VII.1	Grille d'évaluation de l'épreuve E5 – Partie écrite	42
Annexe VII.2	Grille d'aide à l'évaluation de l'épreuve E5	43
Stage en entreprise – Dossier pour l'épreuve E5 – Deuxième partie		
Annexe VIII.1	Conseils et contenu du dossier de stage	44
Annexe VIII.2	Modèle de compte rendu des activités menées en stage	45
Annexe VIII.3	Modèle de grille d'évaluation de la période de professionnalisation	46
Annexe VIII.4	Modèle d'attestation de stage	47
Annexe VIII.5	Modèle de document de notification de non-conformité du dossier	48
Épreuve E5 – Partie pratique : Production de services en hôtellerie restauration		
Annexe IX.1	Épreuve E5 – Partie pratique – Grille d'évaluation I (premier temps)	49
Annexe IX.2	Épreuve E5 – Partie pratique - Grille d'évaluation II (deuxième temps)	50
Annexe IX.3	Grilles d'aide à l'évaluation de l'épreuve E5 Partie pratique	51
Annexe IX.4	Grille justificative du calcul de la note de l'épreuve E5 Partie pratique	53
Annexe IX.5	Option A – Contenu de la carte des boissons du restaurant	53
Épreuve EF2 – Épreuve facultative engagement étudiant		
Annexe X.1	Épreuve EF2 – Reconnaissance de l'engagement des étudiants	54
Annexe X.2	Épreuve EF2 – Critères d'évaluation EF2 Engagement étudiant	55
Annexe X.3	Épreuve EF2 – Grille d'aide à l'évaluation des compétences	56

Annexe I.1 - Calendrier des épreuves du BTS MHR – Session 2023 – MAJ 19 janvier 2023

Epreuves du BTS Management en hôtellerie restauration (MHR)	Date	Horaires (heures locales)				
		Métropole	Antilles - Guyane	La Réunion	Mayotte	Polynésie
E1 - Communication et expression française						
Ecrit 4 heures (1)	Mardi 16/05/2023	14:00 - 18:00	10:00 - 14:00	16:00 - 20:00	15:00 - 19:00	13:00 - 17:00 (3)
E2 - Langues vivantes étrangères						
E21 - Langue vivante étrangère A						
Ecrit 2 heures (3)	Mardi 16/05/2023	10:00 - 12:00	6:30 - 8:30	12:00 - 14:00	11:00 - 13:00	Lundi 15 mai 20:00 - 22:00 (3)
Oral 15 min - Préparation 15 min	®	Période conseillée : pendant les épreuves pratiques (4)				
E22 - Langue vivante étrangère B						
Ecrit 2 heures (3)	Mercredi 17/05/2023	10:00 - 12:00	6:30 - 8:30	12:00 - 14:00	11:00 - 13:00	Mardi 16 mai 20:00 - 22:00 (3)
Oral 15 min - Préparation 15 min	®	Période conseillée : pendant les épreuves pratiques (4)				
E3 - Management, pilotage et entrepreneuriat en hôtellerie restauration						
E3.1 - Pilotage de la production de services en HR						
Ecrit 3 heures (2)	Vendredi 12/05/2023	15:00 - 18:00	11:00 - 14:00	17:00 - 20:00	16:00 - 19:00	06:00 - 09:00
E3.2 - Projet d'entrepreneuriat en HR						
CCF en 2 situations	Périodes indicatives : au retour des vacances de Printemps et avant les épreuves écrites.					
E3.3 - Management de la production de services en HR						
Ecrit 2 heures (2)	Lundi 15/05/2023	16:00 - 18:00	12:00 - 14:00	18:00 - 20:00	17:00 - 19:00	06:00 - 08:00
E4 - Mercatique des services en HR						
Oral 30 min - Préparation 1 heure	Sujets nationaux	Sujets datés du 22/05 au 26/05 et du 30/05 au 2/06/2023				
E5- Conception et production de services en HR dans l'option choisie :						
E5A - Option A						
Partie écrite 2 heures (2)	Mercredi 17/05/2023	16:00 - 18:00	12:00 - 14:00	18:00 - 20:00	17:00 - 19:00	06:00 - 08:00
Partie pratique 6 heures	Sujets nationaux	Sujets datés du 22/05 au 26/05 et du 30/05 au 2/06/2023				
E5B - Option B						
Partie écrite 4 heures (2)	Mercredi 17/05/2023	14:00 - 18:00	10:00 - 14:00	16:00 - 20:00	15:00 - 19:00	06:00 - 10:00
Partie pratique 6 heures	Sujets nationaux	Sujets datés du 22/05 au 26/05 et du 30/05 au 2/06/2023				
E5C - Option C						
Ecrit 2 heures (2)	Mercredi 17/05/2023	16:00 - 18:00	12:00 - 14:00	18:00 - 20:00	17:00 - 19:00	06:00 - 08:00
Partie pratique 6 heures	Sujets nationaux	Sujets datés du 22/05 au 26/05 et du 30/05 au 2/06/2023				
Epreuve facultative : EF - Langue vivante étrangère C						
Oral 15 min - Préparation 15 min	®	Période conseillée : pendant les épreuves pratiques (3)				
® Période à fixer par mesdames et messieurs les recteurs.						
(1) Les candidats de métropole, de la Réunion et de Mayotte ne devront pas sortir avant la fin de la 2e heure de composition.						
(2) Les candidats ne devront pas sortir avant la fin de l'épreuve.						
(3) Les candidats de métropole, de la Réunion, de Mayotte et de Polynésie ne devront pas sortir avant la fin de la 2e heure de composition et seront mis en loge 30 minutes à l'issue de l'épreuve.						
(4) Sujet spécifique						
(5) Pas d'épreuves les jours de commémoration de l'abolition de l'esclavage : Mayotte le 27/04 - Martinique le 22/05 - Guadeloupe le 27/05 - Guyane le 10/06.						

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant toutes options (A, B et C)					
	Circulaire nationale d'organisation – Annexes					22

Annexe I.2 – Regroupements inter académiques

Académies pilotes	Académies rattachées
Aix-Marseille	Corse, Nice, La Réunion, Mayotte
Amiens	
Orléans-Tours	-
Grenoble	Lyon, Clermont-Ferrand
Lille	-
Montpellier	Toulouse
Nantes	-
Rennes	
Rouen	Caen
SIEC	
Nancy-Metz	Besançon, Dijon, Reims, Strasbourg ; Polynésie française (autonomie partielle) ; Nouvelle-Calédonie (Corrections)
Poitiers	Bordeaux, Limoges
Guadeloupe	Guyane ; Martinique

Annexe I.3

LIVRET SCOLAIRE – RECTO

BTS Management en hôtellerie restauration MHR	Année de l'examen 2023	Nom (lettres capitales) :		Établissement : (cachet)	
		Prénom :			Langue vivante étrangère A :
		Date de naissance :			Langue vivante étrangère B :
		<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="width: 10px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 10px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 10px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 10px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> </div>	N° I.N.S.E.E. : <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black;"></div> </div>		

Première année	Classe de 1 ^{ère} année (1)			Appréciations
	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	Moyenne	
Communication et expression française				
Langue vivante étrangère A				
Langue vivante étrangère B				
Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière (EPEH)				
Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS)				
Sciences en hôtellerie restauration (SHR)				
Ingénierie en hôtellerie restauration (IHR)				
Sciences et technologies culinaires (STC)				
Sciences et technologies des services en restauration (STSR)				
Sciences et technologies des services en hébergement (STSH)				
Enseignement facultatif : LV3				

Option suivie : (A, B ou C)	Classe de 2 ^{ème} année (2)			Appréciations
	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	Moyenne	
Communication et expression française				
Langue vivante étrangère 1				
Langue vivante étrangère 2				
Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière (EPEH)				
Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS)				
Conduite du projet entrepreneurial	Appréciation uniquement →			
Enseignements spécifiques à l'option : Option A : Sommelierie et tech. de bar Option B : Sciences en HR Option C : Anglais et hébergement				
Enseignement de spécialité pour l'option : Option A : STS Restaurant Option B : STC Option C : STS Hébergement				
Enseignement facultatif : LV3				

Obtention de la certification PIX	Certification de compétences numériques (PIX) <i>Cocher la case pour attester de l'obtention de la certification</i>	
-----------------------------------	--	--

AVIS DU CONSEIL DE CLASSE ET OBSERVATIONS ÉVENTUELLES	Cotation de la classe								Date, signature du candidat et remarques éventuelles		
	Répartition en %	Avis (3)			Effectifs de la section	Années	Résultats des 3 dernières années				
		TF	F	DFSP			Présentés	Reçus		%	

(1) Année antérieure à celle de l'examen

(2) Année de l'examen

(3) : Très favorable (TF) ou favorable (F) ou « doit faire ses preuves (DFSP) »

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration toutes options (A, B et C)	
	Circulaire nationale d'organisation – Annexes	
		24

Annexe I.4

LIVRET SCOLAIRE – VERSO

BTS Management en Hôtellerie Restauration

Option choisie : A – B – C

► Profil de la classe en noir ► Profil du candidat en rouge

	Communication et expression française		Langue vivante étrangère 1		Langue vivante étrangère 2		Entrepreneuriat et pilotage de l'entreprise hôtelière (EPEH)		Management de l'entreprise hôtelière et mercatique des services (MEHMS)		Enseignements spécifiques à l'option : Option A : Sommellerie et techniques de bar Option B : Sciences en HR Option C : Anglais et hébergement		Enseignement de spécialité pour l'option : Option A : STS Restaurant Option B : STC Option C : STS Hébergement		EF - Langue vivante étrangère 3	
20																
19																
18																
17																
16																
15																
14																
13																
12																
11																
10																
09																
08																
07																
06																
05																
04																
03																
02																
01																
00																

Pour que le livret scolaire soit facile à interpréter, il est indispensable de veiller au respect des points suivants :

1 - À la fin de chaque année, chaque discipline figurant dans le livret partie recto fera l'objet d'une note par semestre et d'une appréciation.

2 - Toutes les rubriques doivent être remplies, y compris celles du bas de page (informations statistiques).

3 - Le graphique prendra en compte les résultats de deuxième année. Chaque moyenne semestrielle sera matérialisée sur le graphique à l'aide d'un **point**.

Veillez à bien relier les points afin d'obtenir **un profil pour l'étudiant en rouge et un profil pour la classe en noir**. Le trait reliant les points ne doit pas être trop fin pour être visible.

Visa du président de jury

Annexe II.1 – Compréhension de l'écrit et expression écrite

BTS MHR – LVA (niveau visé : B2)

FICHE D'AIDE À L'ÉVALUATION – Epreuve E2 Langues vivantes étrangères – Sous-épreuve écrite – Durée de l'épreuve : 2h

- compte rendu en français
- production écrite

Pour chacune des 4 colonnes, entourer le nombre de points correspondant à l'un des 4 degrés de réussite de la prestation du candidat sans le fractionner. Reporter ce nombre en bas du tableau. Additionner les points sur les 4 colonnes et diviser par deux pour obtenir la note finale. Seule la note finale figurera sur la copie du / de la candidat-e.

Compte rendu en français :				Production écrite en langue étrangère :			
Restitution des idées		Intelligibilité		Réalisation de la tâche		Recevabilité linguistique	
Degré 1		Degré 1		Degré 1		Degré 1	
Seuls quelques éléments isolés ont été perçus. Le sens global du texte n'apparaît pas.	4 pts	Requiert un effort de lecture important. La fréquence des erreurs et / ou le manque de cohérence rend la lecture très ardue.	1 pt	Tentative de réponse non aboutie. Non-respect du format	1 pt	Expression partiellement compréhensible. Répertoire rudimentaire.	3 pts
Degré 2		Degré 2		Degré 2		Degré 2	
Compréhension partielle qui s'appuie sur quelques éléments factuels sans rendre compte du sens global du document.	6 pts	Demande un certain effort de lecture. La rédaction manque de clarté et de cohérence.	2 pts	Production sommaire. Non-respect du format.	2 pts	Langue compréhensible malgré un vocabulaire limité et des erreurs.	7 pts
Degré 3		Degré 3		Degré 3		Degré 3	
Compréhension satisfaisante. L'idée générale a été perçue. Les idées secondaires sont partiellement relevées.	12 pts	Le message est structuré, la lecture est aisée malgré quelques maladrotes.	3 pts	Réalisation adaptée mais incomplète. Format partiellement respecté.	4 pts	Langue globalement correcte malgré quelques erreurs. Vocabulaire approprié, adapté à la situation professionnelle.	10 pts
Degré 4		Degré 4		Degré 4		Degré 4	
Des détails significatifs sont relevés et organisés. Compréhension fine du contenu informatif du texte.	16 pts	Texte clair, fluide et bien structuré.	4 pts	Réalisation satisfaisante, le contenu est pertinent. Respect du format de la production.	6 pts	Langue correcte. Lexique suffisamment étendu et précis. Bonne maîtrise grammaticale. Peu d'erreurs.	14 pts
Bonus : Conclusion personnelle dégageant l'intérêt du document dans une perspective professionnelle.	(1 à 2 pts)						
Note A, sur 16 :	/16	Note B, sur 4 :	/4	Note C, sur 6 :	/6	Note D, sur 14 :	/14

*Degré 0 : - déchiffrement impossible de l'écriture manuscrite du candidat.
- contre-sens total
- aucune production

Note du candidat (total A+B+C+D) / 2 = /20

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration toutes options (A, B et C)	
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation	
	26	

BTS MHR – LVB (niveau visé : B1)

FICHE D'AIDE À L'ÉVALUATION – Epreuve E2 Langues vivantes étrangères – Sous-épreuve écrite – Durée de l'épreuve : 2h

a. compte rendu en français

b. production écrite

Pour chacune des 4 colonnes, entourer le nombre de points correspondant à l'un des 4 degrés de réussite de la prestation du candidat sans le fractionner. Reporter ce nombre en bas du tableau. Additionner les points sur les 4 colonnes et diviser par deux pour obtenir la note finale. Seule la note finale figurera sur la copie du / de la candidat-e.

Compte rendu en français :				Production écrite en langue étrangère :			
Restitution des idées		Intelligibilité		Réalisation de la tâche		Recevabilité linguistique	
Degré 1		Degré 1		Degré 1		Degré 1	
Seuls quelques éléments isolés ont été perçus.	4 pts	Requiert un effort de lecture important. La fréquence des erreurs et / ou le manque de cohérence rend la lecture très ardue.	1 pt	Tentative de réponse non aboutie. Non-respect du format	1 pt	Ne produit que quelques mots ou expressions.	2 pts
Degré 2		Degré 2		Degré 2		Degré 2	
Des informations explicites concernant le sujet principal sont comprises mais sans articulation entre-elles.	6 pts	Demande un certain effort de lecture. La rédaction manque de clarté et de cohérence.	2 pts	Production sommaire. Non-respect du format.	3 pts	Expression partiellement compréhensible. Répertoire rudimentaire.	5 pts
Degré 3		Degré 3		Degré 3		Degré 3	
Compréhension partielle qui s'appuie sur quelques éléments factuels partiellement articulés.	12 pts	Le message est structuré, la lecture est aisée malgré quelques maladresses.	3 pts	Réalisation adaptée mais incomplète. Format partiellement respecté.	6 pts	Langue immédiatement compréhensible malgré un vocabulaire limité et des erreurs.	8 pts
Degré 4		Degré 4		Degré 4		Degré 4	
Compréhension satisfaisante. L'idée générale a été perçue. Les idées secondaires sont partiellement relevées. La cohérence globale du document est saisie.	16 pts	Texte clair, fluide et bien structuré.	4 pts	Réalisation satisfaisante, le contenu est pertinent. Respect du format de la production.	8 pts	Vocabulaire approprié, adapté à la situation professionnelle mais nombreuses répétitions et périphrases. Bonne maîtrise des structures simples et courantes. Les erreurs ne gênent pas la lecture.	12 pts
Bonus : Conclusion personnelle dégageant l'intérêt du document dans une perspective professionnelle.	(1 à 2 pts)						
Note A, sur 16 :	/16	Note B, sur 4 :	/4	Note C, sur 8 :	/8	Note D, sur 12 :	/12

*Degré 0 : - déchiffrement impossible de l'écriture manuscrite du candidat.

- contre-sens total
- aucune production

Note du candidat (total A+B+C+D) /2 = /20

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration toutes options (A, B et C)	
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation	
		27

Annexe II.2 – Compréhension de l’oral et expression orale

BTS MHR – Grille d’aide à l’évaluation communication en langue vivante étrangère – Niveau B1

Nom et Prénom du candidat :		Langue :		Session :
Niveau B1	Degré 1	Degré 2	Degré 3	Degré 4
Comprendre	Comprend des mots courants et des expressions très élémentaires , sans être en mesure d'établir des corrélations entre les éléments relevés	Comprend les points essentiels du document.	Comprend les points essentiels des détails significatifs du document.	
	2 points	4 – 5 points	6 – 7 – 8 points	
S'exprimer en continu	Produit des énoncés très courts , stéréotypés , ponctués de pauses et de faux démarrages .	Produit un discours simple et bref à partir du document.	Produit un discours nuancé et pertinent .	Développe un point de vue exprimé est pertinent .
	1 point	2 points	3 points	4 points
Prendre part à une conversation	Intervient simplement, mais la communication repose sur la répétition et la reformulation .	Répond et réagit de façon simple. Comprend l'examineur. L'échange est mené lentement .	Prend sa part dans l'échange, sait – au besoin – se reprendre et reformuler .	
	1 point	2 points	3 – 4 points	
Intelligibilité et recevabilité linguistique	S'exprime dans une langue partiellement compréhensible .	S'exprime dans une langue compréhensible malgré un vocabulaire limité et des erreurs .	S'exprime dans une langue globalement correcte et utilise un vocabulaire approprié .	S'exprime dans une langue correcte et fluide . Utilise une palette lexicale riche.
	1 point	2 points	3 points	4 points
Bonus	Le bonus sera attribué aux candidats faisant preuve d'une aptitude particulière à communiquer et à valoriser leur culture professionnelle et/ou générale .			(2 points)
<u>Appréciation</u>				TOTAL / 20

L'évaluation sera menée dans un esprit positif. Ce bordereau devra être conservé jusqu'à la session suivante, c'est-à-dire pendant une année complète.

N. B. : ce document d'aide à l'évaluation ne se substitue pas au référentiel.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration toutes options (A, B et C)	
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation	28

BTS MHR – Grille d'aide à l'évaluation communication en langue vivante étrangère – Niveau B2

Nom et Prénom du candidat :		Langue :		Session :
Niveau B2	Degré 1	Degré 2	Degré 3	Degré 4
Comprendre	Comprend des mots courants et des expressions très élémentaires , sans être en mesure d'établir des corrélations entre les éléments relevés	Comprend suffisamment d' informations simples pour permettre une compréhension globale du document.	Comprend des informations relativement complexes et décoder la plupart des réseaux de sens du document.	Comprend des informations complexes et des détails significatifs , et parvient à reformuler le contenu du document de façon simple et précise.
	2 points	4 points	6 points	8 points
S'exprimer en continu	Produit des énoncés très courts, stéréotypés , ponctués de pauses et de faux démarrages .	Produit un discours simple et bref à partir du document.	Produit un discours nuancé et pertinent .	Produit un discours argumenté et informé . Le point de vue exprimé est pertinent .
	1 point	2 points	3 points	4 points
Prendre part à une conversation	Intervient simplement, mais la communication repose sur la répétition et la reformulation .	Répond et réagit de façon simple. Comprend l'examineur. L'échange est mené lentement .	Prend sa part dans l'échange, sait – au besoin – se reprendre et reformuler .	Argumente, cherche à convaincre, réagit avec vivacité et pertinence , interroge l'examineur.
	1 point	2 points	3 points	4 points
Intelligibilité et recevabilité linguistique	S'exprime dans une langue partiellement compréhensible .	S'exprime dans une langue compréhensible malgré un vocabulaire limité et des erreurs .	S'exprime dans une langue globalement correcte et utilise un vocabulaire approprié.	S'exprime dans une langue correcte et fluide , proche de l'authenticité. La palette lexicale est riche.
	1 point	2 points	3 points	4 points
Bonus	Le bonus sera attribué aux candidats faisant preuve d'une aptitude particulière à communiquer et à valoriser leur culture professionnelle et/ou générale .			(2 points)
Appréciation				TOTAL / 20

L'évaluation sera menée dans un esprit positif.

Ce bordereau devra être conservé jusqu'à la session suivante, c'est-à-dire pendant une année complète. Ce document d'aide à l'évaluation ne se substitue pas au référentiel.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration toutes options (A, B et C)	
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation	29

Annexe III.1 – Grille d'évaluation U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration

BTS MHR - Épreuve U31 – Pilotage de la production de service en hôtellerie restauration Épreuve écrite - Durée 3 h - Coefficient 5				
Grille d'évaluation				
<p>Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par le sujet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la qualité et la pertinence de l'adaptation du candidat à la spécificité du contexte managérial présenté ; - la compréhension des techniques de traitement de l'information mercatique, financière et de gestion des ressources humaines ; - la qualité de l'analyse, l'efficacité de l'argumentation ; - la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et savoirs ; - la pertinence et le professionnalisme des solutions proposées à travers ses compétences à : 	Appréciations			
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Commentaires du correcteur :				
Note :				/ 20

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration toutes options (A, B et C)		
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation		30

Annexe III.2 – Grille d'aide à l'évaluation épreuve U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration

BTS MHR Épreuve écrite - Durée 3 h - Coefficient 5					
Épreuve U31 – Pilotage de la production de services en hôtellerie restauration 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 en hôtellerie restauration, des démarches et des procédures, un système d'information de gestion.	L'épreuve s'appuie sur un cas concret présentant une situation réelle ayant trait au management et au pilotage de l'entreprise hôtelière. L'évaluation porte, conformément au référentiel, sur les critères suivants :	Non prise en compte du contexte. Méconnaissance des démarches et des procédures. Méconnaissance du système d'information de gestion.	Prise en compte partielle du contexte. Connaissance partielle des démarches et des procédures. Connaissance partielle du système d'information.	Prise en compte satisfaisante du contexte. Bonne connaissance des démarches et des procédures. Bonne connaissance du système d'information de gestion.	Prise en compte et analyse critique du contexte. Maîtrise des démarches et des procédures. Maîtrise du système d'information de gestion.
Exploiter des données sectorielles et l'information de gestion pour produire des analyses pertinentes et aider à la décision.	<ul style="list-style-type: none"> - qualité et pertinence de l'adaptation du candidat à la spécificité du contexte managérial présenté ; - compréhension des techniques de traitement de l'information mercatique, financière, et de gestion des ressources humaines ; - qualité de l'analyse et efficacité de l'argumentation ; - précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ; - pertinence et professionnalisme des solutions proposées. 	Absence d'exploitation des données du cas proposé. Non maîtrise des informations de gestion. Absence d'indicateurs.	Exploitation partielle des données du cas proposé. Maîtrise partielle des informations de gestion ou erreurs dans les calculs.	Bonne exploitation des données du cas proposé. Maîtrise des indicateurs de gestion et calculs corrects.	Maîtrise et identification des enjeux du cas proposé. Exploitation pertinente des données de gestion et justifications des calculs.
Analyser une situation réelle, contribuer à la prise de décisions en terme de pilotage d'une entreprise d'hôtellerie restauration.		Absence d'analyse. Problématique non identifiée.	Analyse partiellement correcte. Problématique peu ou pas adaptée.	Bonne analyse. Problématique identifiée même partiellement.	Analyse pertinente permettant la prise de décision. Problématique identifiée et correctement présentée.
Formuler et rédiger des recommandations pertinentes.		Absence de recommandation ou recommandations inappropriées.	Formulation et rédaction de recommandations incomplètes, partielles, peu ou pas réalistes. Argumentation confuse ou erronée.	Recommandations réalistes et adaptées.	Recommandations réalistes et adaptées dont la justification éclaire la prise de décision .

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration toutes options (A, B et C)	
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation	31

Annexe IV.1 – U32 - CCF – Situation d'évaluation : conduite du projet - Grille d'évaluation

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023				
Épreuve U32 – Projet d'entrepreneuriat ou de développement de l'entreprise hôtelière				
Contrôle en cours de formation (CCF) – Situation d'évaluation : conduite du projet				
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	
Évaluateur	Nom, prénom et signature du professeur en charge du suivi de l'enseignement de conduite de projet :			
Compétences évaluées : C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration				
Appréciations Apprécier, dans le contexte décrit par le candidat, la qualité et l'efficacité de la démarche mise en œuvre, la qualité et la pertinence du travail écrit réalisé, la qualité de l'adaptation à la spécificité de la situation décrite dans la conduite du projet à travers ses compétences à :		Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante
Décrire techniquement le contexte professionnel choisi comme cadre du projet.				
Synthétiser son analyse du contexte économique, commercial, financier et juridique du projet.				
Effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de gestion (comptable, financière, mercatique ou de management y compris des ressources humaines) appliquée au projet.				
Dégager une problématique entrepreneuriale ou technique et apporter une solution concrète et réaliste.				
Proposition de note :			/ 12	
<u>Appréciation de la commission d'évaluation de la soutenance du projet entrepreneurial :</u> 				
<i>La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat.</i>				

Annexe IV.2 – U32 - CCF – Situation d'évaluation : soutenance du projet - Grille d'évaluation

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023				
Épreuve U32 – Projet d'entrepreneuriat ou de développement de l'entreprise hôtelière				
Contrôle en cours de formation (CCF) – Situation d'évaluation : soutenance du projet				
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	Nom, prénom et signature du professeur en charge du suivi de l'enseignement de conduite de projet :		Nom, prénom du professionnel :	
	Nom, prénom et signature du professeur d'hôtellerie restauration :			
Compétences évaluées : C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration				
Appréciations Apprécier, dans le contexte décrit et présenté par le (les) candidat(s), la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs, la pertinence dans leur mise en œuvre, la qualité de la soutenance et des explications sur la démarche et des réponses aux questions posées, à travers ses compétences à :			Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile
Décrire oralement le contexte professionnel choisi comme cadre du projet.				
Démontrer oralement la problématique entrepreneuriale ou technique et apporter une solution concrète et réaliste.				
Formuler oralement des recommandations pertinentes de nature à éclairer la prise de décision.				
Proposition de note :			/ 08	
<u>Appréciation de la commission d'évaluation de la soutenance du projet entrepreneurial :</u> 				
<i>La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat.</i>				

Annexe IV.3 – Épreuve ponctuelle U32 - Grille d'évaluation

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023					
Épreuve ponctuelle E32 – Projet d'entrepreneuriat ou de développement de l'entreprise hôtelière					
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	- Nom, prénom et signature du professeur d'économie gestion en charge de l'enseignement de conduite de projet :				
	- Nom, prénom et signature du professeur d'hôtellerie restauration en fonction de l'option du candidat				
	- Professionnel :				
Compétences évaluées : C5.1 - Formaliser un projet entrepreneurial en hôtellerie restauration C5.2 - Évaluer la faisabilité du projet entrepreneurial en hôtellerie restauration					
Première partie de l'évaluation : prise de connaissance du dossier					
Appréciations		Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Apprécier, dans le contexte décrit par le candidat, la qualité et l'efficacité de la démarche mise en œuvre, la qualité et la pertinence du travail écrit réalisé, la qualité de l'adaptation à la spécificité de la situation décrite dans la conduite du projet à travers ses compétences à :					
Synthétiser son analyse du contexte économique, commercial, financier et juridique du projet.					
Effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de gestion (comptable, financière, mercatique) ou de management y compris des ressources humaines appliquée au projet.					
Dégager une problématique entrepreneuriale ou technique et apporter une solution concrète et réaliste.					
Deuxième partie de l'évaluation : soutenance du dossier					
20 minutes maximum d'exposé du candidat suivies de 40 minutes maximum d'échanges					
Appréciations		Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Apprécier, dans le contexte décrit et présenté par le (les) candidat(s), la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs, la pertinence dans leur mise en œuvre, la qualité de la soutenance et des explications sur la démarche et les réponses aux questions posées, à travers ses compétences à :					
Décrire oralement le contexte professionnel choisi comme cadre du projet.					
Démontrer oralement la problématique entrepreneuriale ou technique et apporter une solution concrète et réaliste.					
Formuler oralement des recommandations pertinentes de nature à éclairer la prise de décision.					
Proposition de note				/ 20	
Appréciation de la commission d'évaluation :					
La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat.					

Annexe V.1 – Épreuve ponctuelle écrite U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration - Grille d'évaluation

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023				
Épreuve ponctuelle E33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration				
Grille d'évaluation				
Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par l'enseignant, la qualité et l'efficacité de la démarche mise en œuvre, la qualité et la pertinence du travail écrit réalisé, la qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite, à travers ses compétences à :				
Comprendre techniquement le contexte professionnel proposé.				
Dégager une problématique managériale				
Effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de management opérationnel.				
Apporter une solution, formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer la prise de décision.				
Synthétiser son analyse du contexte managérial.				
Proposition de note			/ 20	
<u>Appréciation sur les prestations du candidat :</u>				

Annexe V.2 – Grille d'aide à l'évaluation

BTS MHR Épreuve écrite - Durée 2 h - Coefficient 3					
Épreuve U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration Grille d'aide à l'évaluation					
Finalités et objectifs de l'épreuve	Critères d'évaluation	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Comprendre techniquement le contexte professionnel	L'épreuve écrite s'appuie sur un cas concret présentant une situation réelle ayant trait au management de l'entreprise hôtelière. Les compétences attendues sont évaluées sur la base des critères suivants : - qualité et efficacité de la démarche mise en œuvre dans l'étude ; - qualité et pertinence du travail écrit réalisé par le candidat ; - qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite ; - précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que pertinence dans leur mise en œuvre dans le contexte ; - capacité à expliquer sa démarche et à répondre aux questions posées.	Exploitation incorrecte des documents. Absence de repérage des informations essentielles.	Des contresens dans l'exploitation de la documentation. Exploitation partielle.	Bonne compréhension de la documentation. Intégration des informations essentielles dans	Exploitation pertinente des informations fournies.
Dégager une problématique managériale.		Absence de problématique managériale.	Formulation d'une problématique managériale sans lien ou cohérence avec le contexte.	Présence d'une problématique managériale cohérente.	Présence d'une problématique managériale cohérente en lien avec le thème et le contexte.
Effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matières de management opérationnel.		Absence de traitement Analyses erronées Plagiat des documents.	Mobilisation partielle et erronée des traitements. Analyses partielles.	Traitement satisfaisant des données. Raisonnement cohérent.	Maîtrise des traitements. Analyses pertinentes. Mobilisation de connaissances personnelles.
Apporter une solution, formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.		Absence de recommandations.	Recommandations trop générales, non réalistes, voire non légales.	Recommandations concrètes et adaptées au contexte. Mobilisation correcte des concepts.	Recommandations argumentées et pertinentes adaptées au contexte. Maîtrise des concepts.
Synthétiser son analyse du contexte managérial.		Absence de synthèse Absence d'exploitation du contenu de l'étude. Absence de réflexion.	Synthèse partielle. Reprise partielle du contenu de l'étude. Réflexion peu développée, ouverture peu cohérente.	Synthèse correcte. Reprise correcte du contenu de l'étude.	Bonne synthèse qui reprend l'étude et élargie la réflexion de manière pertinente.

Annexe V.3 – U33 - Évaluation en cours de formation – Grille d'évaluation

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023																																		
Épreuve U33 – Management de la production de services en hôtellerie restauration																																		
Évaluation en cours de formation - 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																															
Situation d'évaluation n°1 – Management de tout ou partie du service (50 % de la note finale) Épreuve écrite d'une durée d'une heure																																		
Nom du professeur en charge de l'enseignement de management de l'entreprise hôtelière et de mercatique des services (MEHMS) et signature : Ne pas oublier de joindre à la présente annexe les deux situations écrites proposées.																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Appréciations</th> <th>Maîtrise insuffisante</th> <th>Maîtrise fragile</th> <th>Maîtrise satisfaisante</th> <th>Très bonne maîtrise</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par l'enseignant, la qualité et l'efficacité de la démarche mise en œuvre, la qualité et la pertinence du travail écrit réalisé, la qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite, à travers ses compétences à</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comprendre techniquement le contexte professionnel proposé.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Synthétiser son analyse du contexte managérial.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dégager une problématique managériale et apporter une solution concrète et réaliste.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise	Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par l'enseignant, la qualité et l'efficacité de la démarche mise en œuvre, la qualité et la pertinence du travail écrit réalisé, la qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite, à travers ses compétences à					Comprendre techniquement le contexte professionnel proposé.					Synthétiser son analyse du contexte managérial.					Dégager une problématique managériale et apporter une solution concrète et réaliste.					Formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.				
Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise																														
Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par l'enseignant, la qualité et l'efficacité de la démarche mise en œuvre, la qualité et la pertinence du travail écrit réalisé, la qualité de l'adaptation du candidat à la spécificité de la situation décrite, à travers ses compétences à																																		
Comprendre techniquement le contexte professionnel proposé.																																		
Synthétiser son analyse du contexte managérial.																																		
Dégager une problématique managériale et apporter une solution concrète et réaliste.																																		
Formuler et rédiger des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.																																		
Situation d'évaluation n°2 – Gérer et animer l'équipe (50 % de la note finale) Épreuve écrite d'une durée d'une heure																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Appréciations</th> <th>Maîtrise insuffisante</th> <th>Maîtrise fragile</th> <th>Maîtrise satisfaisante</th> <th>Très bonne maîtrise</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par l'enseignant, la qualité et la pertinence du travail écrit réalisé, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence dans leur mise en œuvre, la capacité à expliquer sa démarche et à répondre aux questions posées, à travers ses compétences à</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comprendre techniquement le contexte professionnel proposé.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Synthétiser son analyse du contexte managérial.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que pertinence dans leur mise en œuvre dans le contexte.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de management opérationnel.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise	Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par l'enseignant, la qualité et la pertinence du travail écrit réalisé, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence dans leur mise en œuvre, la capacité à expliquer sa démarche et à répondre aux questions posées, à travers ses compétences à					Comprendre techniquement le contexte professionnel proposé.					Synthétiser son analyse du contexte managérial.					Précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que pertinence dans leur mise en œuvre dans le contexte.					Effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de management opérationnel.				
Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise																														
Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par l'enseignant, la qualité et la pertinence du travail écrit réalisé, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence dans leur mise en œuvre, la capacité à expliquer sa démarche et à répondre aux questions posées, à travers ses compétences à																																		
Comprendre techniquement le contexte professionnel proposé.																																		
Synthétiser son analyse du contexte managérial.																																		
Précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que pertinence dans leur mise en œuvre dans le contexte.																																		
Effectuer les traitements et les analyses pertinentes en matière de management opérationnel.																																		
Proposition de note			/ 20																															
<u>Appréciation sur les prestations du candidat :</u> 																																		
La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat.																																		

Annexe VI.1 – Épreuve ponctuelle E4 - Grille d'évaluation

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023					
Épreuve ponctuelle E4 – Mercatique des services en hôtellerie restauration					
Grille d'évaluation					
Candidat	Nom et prénom :		Signature du candidat avant l'évaluation :		
	Matricule :				
Rappel des conditions de déroulement : Le candidat dispose d'un sujet national daté et numéroté. Pendant une heure, il prend connaissance du dossier et prépare le travail qui lui est demandé. Dans un second temps d'une durée de 30 minutes, le candidat dispose de 10 minutes maximum pour présenter ses réponses. La commission d'évaluation conduit ensuite un entretien de 20 minutes maximum en lien avec le sujet traité.					
Évaluateurs	- Nom du professeur en charge de l'enseignement de management de l'entreprise hôtelière et de mercatique des services (MEHMS) et signature :				
	- Nom du deuxième professeur d'économie et gestion et signature :				
Sujet	Préciser le jour d'interrogation :		Numéro de sujet :		
	Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
	Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par le sujet*, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre dans le contexte proposé, la capacité à communiquer oralement, à travers ses compétences à				
	S'approprier un contexte professionnel.				
	Analyser une situation mercatique en hôtellerie restauration.				
	Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique*				
	Communiquer oralement dans un contexte professionnel				
	Argumenter et adopter une communication professionnelle				
* Selon les sujets, il s'agira d'apprécier les propositions d'adaptation de la politique commerciale dans une unité de production de services, d'évaluer les résultats commerciaux d'une unité de production de services, de proposer une politique tarifaire adaptée au contexte de l'unité de production de services, de maîtriser la relation commerciale, d'utiliser les techniques et outils de vente adaptés au contexte, de mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle...					
Proposition de note				/ 20	
Appréciation sur la prestation du candidat :					
<i>La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat.</i>					

Annexe VI.2 – Épreuve ponctuelle E4 - Grille d'aide à l'évaluation

BTS MHR Épreuve orale - Durée 0 h 30 - Coefficient 3					
Épreuve E4 – Management de l'entreprise hôtelière 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	L'épreuve s'appuie sur l'analyse d'une situation concrète en hôtellerie restauration portant sur la définition de la politique commerciale de l'entreprise ou son déploiement dans l'unité de production de services, sur le développement de la relation client. L'évaluation porte sur les critères suivants : - précision et rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre dans le contexte ; - capacité à adapter la politique commerciale dans une unité de production de services ; - capacité à évaluer les résultats commerciaux d'une unité de production de services ; - capacité à proposer une politique tarifaire adaptée au contexte de l'unité de production de services ; - capacité à maîtriser la relation commerciale ; - capacité à utiliser les techniques et outils de vente adaptés au contexte ; - capacité à mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle ; - capacité à communiquer oralement.	Mauvaise compréhension de la situation proposée. Peu ou pas d'intégration des informations	Compréhension succincte de la situation. Intégration superficielle des informations.	Compréhension et intégration correctes des informations	Bonne compréhension du contexte et intégration pertinente des informations.
Analyser une situation mercatique en hôtellerie-restauration		Absence d'analyse. Problématique non identifiée.	Analyse partiellement correcte. Problématique peu ou pas adaptée.	Bonne analyse. Problématique identifiée même partiellement.	Analyse pertinente permettant la prise de décision. Problématique identifiée et correctement présentée.
Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique		Absence de recommandation ou recommandations inappropriées.	Formulation et rédaction de recommandations incomplètes, partielles, peu ou pas réalistes. Argumentation confuse ou erronée.	Recommandations réalistes et adaptées.	Recommandations réalistes et adaptées dont la justification éclaire la prise de décision.
Communiquer oralement dans un contexte professionnel		Communication difficile et vocabulaire professionnel non maîtrisé.	Communication hésitante et vocabulaire approximatif.	Communication et vocabulaire globalement satisfaisants.	Communication aisée et vocabulaire professionnel adapté.
Argumenter et adopter une communication professionnelle		Peu ou pas d'argumentation et des difficultés d'expression.	Quelques arguments et une communication professionnelle limitée.	Arguments et communication professionnelle satisfaisants.	Bonne argumentation. Communication professionnelle claire et adaptée.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration toutes options (A, B et C)	
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation	39

Annexe VI.3 – Évaluation en cours de formation E4 – Situation1 – Grille d'évaluation

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023																																							
Épreuve E4 évaluée en cours de formation – Mercatique des services en hôtellerie restauration																																							
Grille d'évaluation – Situation 1																																							
Candidat	Nom et prénom :		Signature du candidat avant l'évaluation :																																				
	Matricule																																						
Situation d'évaluation n°1 – Politique commerciale de l'entreprise et son déploiement dans l'unité de production de services (50 % de la note finale)																																							
Épreuve orale de 25 minutes (10 minutes d'exposé du candidat et 15 minutes de questions) après un temps de préparation d'une demi-heure à partir d'un dossier constitué par le candidat.																																							
Évaluateurs	Nom du professeur en charge de l'enseignement de management de l'entreprise hôtelière et de mercatique des services (MEHMS) et signature :																																						
	Nom du deuxième professeur d'économie et gestion et signature :																																						
Ne pas oublier de joindre à la présente annexe les questions posées au candidat pour les deux situations.																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Appréciations</th> <th>Maîtrise insuffisante</th> <th>Maîtrise fragile</th> <th>Maîtrise satisfaisante</th> <th>Très bonne maîtrise</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par le sujet, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre, la capacité à répondre à une problématique de déploiement de la politique commerciale de l'entreprise dans l'unité*, la capacité à communiquer oralement à travers ses compétences à :</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>S'approprier un contexte professionnel.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Analyser la politique commerciale de l'entreprise et son déploiement dans l'unité de production de services.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique*</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Communiquer oralement dans un contexte professionnel</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Argumenter et adopter une communication professionnelle</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise	Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par le sujet, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre, la capacité à répondre à une problématique de déploiement de la politique commerciale de l'entreprise dans l'unité*, la capacité à communiquer oralement à travers ses compétences à :					S'approprier un contexte professionnel.					Analyser la politique commerciale de l'entreprise et son déploiement dans l'unité de production de services.					Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique*					Communiquer oralement dans un contexte professionnel					Argumenter et adopter une communication professionnelle				
Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise																																			
Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par le sujet, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre, la capacité à répondre à une problématique de déploiement de la politique commerciale de l'entreprise dans l'unité*, la capacité à communiquer oralement à travers ses compétences à :																																							
S'approprier un contexte professionnel.																																							
Analyser la politique commerciale de l'entreprise et son déploiement dans l'unité de production de services.																																							
Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique*																																							
Communiquer oralement dans un contexte professionnel																																							
Argumenter et adopter une communication professionnelle																																							
* Selon le dossier présenté, il s'agira d'apprécier les propositions d'adaptation de la politique commerciale dans une unité de production de services, d'évaluer les résultats commerciaux d'une unité de production de services, de mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle...																																							
Proposition de note				/ 10																																			
Appréciation sur la prestation du candidat :																																							
<p><i>La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat.</i></p>																																							

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant toutes options (A, B et C)		
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation		40

Annexe VI.4 – Évaluation en cours de formation E4 – Situation 2 – Grille d'évaluation

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023				
Épreuve E4 évaluée en cours de formation – Mercatique des services en hôtellerie restauration				
Grille d'évaluation – Situation 2				
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	
Situation d'évaluation n°2 – Problématique de développement de la relation client (50 % de la note finale)				
Épreuve orale de 25 minutes (10 minutes d'exposé du candidat et 15 minutes de questions) après un temps de préparation d'une demi-heure à partir d'un dossier constitué par le candidat				
Évaluateurs	Nom du professeur en charge de l'enseignement de management de l'entreprise hôtelière et de mercatique des services (MEHMS) et signature :			
	Nom du deuxième professeur d'économie et gestion et signature			
Ne pas oublier de joindre à la présente annexe les questions posées au candidat pour les deux situations.				
		Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile
		Apprécier, dans les réponses du candidat à la problématique posée par le sujet, la précision et la rigueur dans l'utilisation des concepts et des savoirs ainsi que la pertinence de leur mise en œuvre, la capacité à répondre à une problématique de développement de la relation client*, la capacité à communiquer oralement à travers ses compétences à :		
		S'approprier un contexte professionnel.		
		Analyser la politique commerciale de l'entreprise et son déploiement dans l'unité de production de services.		
		Apporter une solution réaliste et concrète à cette problématique*		
		Communiquer oralement dans un contexte professionnel		
		Argumenter et adopter une communication professionnelle		
* Selon le dossier présenté et le sujet proposé, il s'agira d'apprécier les propositions d'évaluer les résultats commerciaux d'une unité de production de services, de proposer une politique tarifaire adaptée au contexte de l'unité de production de services, de maîtriser la relation commerciale, d'utiliser les techniques et outils de vente adaptés au contexte, de mettre en œuvre une démarche de fidélisation clientèle...				
			Proposition de note	/ 10
Appréciation sur la prestation du candidat :				
La proposition de note faisant l'objet d'une harmonisation ne doit pas être communiquée au candidat.				

Annexe VII.1 – E5 – Partie écrite - Grille d'évaluation

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

Annexe VII.2 – E5 - partie écrite Grille d'aide à l'évaluation - E5 Partie écrite

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 ; - capacité à exploiter une documentation y compris scientifique ; - capacité à choisir des indicateurs et à les analyser ; - capacité à proposer des actions correctives adaptées ; - capacité à mobiliser des connaissances scientifiques et techniques ; - capacité à mener un raisonnement ou une démarche scientifique ; - capacité à gérer et à organiser une production de services.	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.		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.		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.		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.		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.

Annexe VIII.1 – Conseils et contenu du dossier de stage

Conseils pour compléter le compte rendu des activités menées en stage

Le modèle présenté en **annexe VIII.2** est à reproduire autant de fois que nécessaire.

À titre d'exemple, dans le cas d'un stage de 16 semaines consécutives, les données concernant l'entreprise, sa raison sociale ne sont pas à reproduire sur toutes les pages.

De même, sauf changement de service ou de poste de travail, la ligne correspondant n'est pas à reproduire systématiquement sur toutes les pages. En revanche, chaque fois qu'il y a changement de service ou de poste de travail, il faut compléter la ligne correspondante.

Pour tenir un poste de travail, le stagiaire effectue des missions constituées d'activités. L'objectif de ce compte rendu est de déterminer la prise de responsabilité et/ ou les approfondissements du stagiaire durant son stage. Dans cette optique, il n'est pas nécessaire de dresser une liste exhaustive de toutes les activités menées mais de rendre compte des plus significatives.

Contenu du dossier de stage

Le stage d'une durée de 16 semaines dont au moins 12 semaines doivent être consécutives constitue une expérience professionnelle durant laquelle l'entreprise sous la responsabilité du tuteur a confié des activités à réaliser au stagiaire. En fin de stage, le stagiaire complète conjointement avec son tuteur une grille d'évaluation sur le modèle de l'**annexe VIII.3**.

Le dossier de stage doit comporter dans cet ordre :

- Une page de garde, cartonnée ou non, laissée à l'initiative du candidat mais qui doit indiquer son nom, prénom, numéro matricule pour l'examen, son entreprise (ou ses entreprises) d'accueil.	Maximum 20 pages
- Une à deux pages également laissées à l'initiative du candidat pour présenter de façon synthétique l'entreprise d'accueil (ou les entreprises d'accueil) ;	
- Sur le modèle de l' annexe VIII.2 à reproduire autant de fois que nécessaire, la synthèse des activités réalisées en entreprise.	
- Le dossier de stage (rédigé en police Times New Roman ou Arial de taille 11) y compris les pages de présentation de ou des entreprises d'accueil ne doit en aucun cas dépasser 20 pages.	
- La ou les grilles d'évaluation remplies conjointement par le tuteur en entreprise et le stagiaire sur le modèle de l' annexe VIII.3 .	
- L'attestation (ou les attestations) de stage sur le modèle de l' annexe VIII.4 ou le contrat de travail.	

Les certificats de stage ou de travail et la ou les grilles d'évaluation n'entrent pas dans le décompte des 20 pages du dossier.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant toutes options (A, B et C)	
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation	44

Annexe VIII.2 – Modèle de compte rendu des activités menées en stage (à reproduire)


BTS Management en hôtellerie restauration		Nom prénom :		Option choisie : <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
Compte rendu synoptique des activités menées en stage en entreprise					Page /
ENTREPRISE N°		Raison sociale :			
Service :		Description du poste de travail occupé :			
Missions réalisées		Activités réalisées : décrire les pratiques professionnelles 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				


Annexe VIII.3 – Modèle de grille d'évaluation de la période de professionnalisation

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023				
Grille d'évaluation de la période de professionnalisation				
Conformément à l'annexe III B – Stage et activités professionnelles encadrées du référentiel du BTS MHR, en fin de stage, le tuteur et le stagiaire remplissent conjointement la présente grille qui sera remise par le responsable de l'organisme d'accueil avec l'attestation figurant en annexe VII.4 de la présente circulaire nationale. Le tuteur prendra soin d'évaluer les compétences réellement mises en œuvre durant le stage.				
Nom et prénom du stagiaire :		Signature du stagiaire après l'évaluation :		
Nom et prénom, fonction dans l'entreprise du tuteur de stage :		Signature du tuteur après l'évaluation :		
Compétences	Appréciations	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante
1.1 - Concevoir et réaliser des prestations de services attendues par le client				
1.1.1 Préparer des prestations de service				
1.1.2 Organiser, réaliser et contrôler le service				
1.1.3. Élaborer des fiches techniques et/ou des procédures				
1.1.4. Rechercher et innover dans la production de services (créativité et innovation)				
1.2 – Évaluer et analyser la production de service				
1.2.1 Contrôler la conformité aux standards souhaités				
1.2.2. Mesurer la qualité de production de services par rapport aux attentes du client				
1.3 – Communiquer avec les autres services				
1.3.1 Créer, utiliser et adapter le processus et les supports de communication entre les services				
1.3.2 Gérer l'information et sa diffusion				
Comportement et professionnalisme				
Compétences comportementales (Tenue, ponctualité, respect des consignes et curiosité professionnelle)				
Intégration à l'équipe avec prise de responsabilité				
Capacité à prendre en compte les remarques et les conseils formulés				
BILAN GLOBAL DE LA PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION (barrer les mentions inutiles ou encadrer celle qui convient)	Beaucoup de difficultés	Des difficultés mais s'investit	Période satisfaisante	Période de formation réussie
Appréciation littéraire sur le stagiaire :				

Annexe VIII.4 - Modèle d'attestation de stage

Logo de l'organisme d'accueil	ATTESTATION DE STAGE BTS Management en hôtellerie restauration À remettre au stagiaire à l'issue de la période de stage
-------------------------------	--

Entreprise d'accueil :	Nom ou dénomination sociale :
Activité principale :	
	

Certifie que			
Le stagiaire :	Nom :	Prénom :	Né(e) le
Adresse :			
		mél :	
ÉTUDIANT EN BTS MHR au sein de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation :			

A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études

<u>DURÉE DU STAGE</u>
Dates de début et de fin de stage : Du _____ au _____
Représentant une durée totale denombre de semaines.
MISSIONS PRINCIPALES CONFIÉES AU STAGIAIRE (mention obligatoire) :
La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.
MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSÉE AU STAGIAIRE
Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un montant total de _____ €

<p>L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants dont le stage a été gratifié la possibilité de faire valider celui-ci dans la limite de deux trimestres, sous réserve du versement d'une cotisation. La demande est à faire par l'étudiant dans les deux années suivant la fin du stage et sur présentation obligatoire de l'attestation de stage mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).</p>	<p>Fait à _____ Le _____</p> <p>Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil</p>
--	---

Annexe VIII.5 – Modèle de document de notification de non-conformité du dossier

BTS Management en hôtellerie restauration - Session 2023

E5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration

Notification de non-conformité du dossier support à l'interrogation

Nom : _____ Prénom : _____

N° de candidat : _____

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle, celui-ci est déclaré non-conforme pour un ou plusieurs des motifs ci-dessous :

- ☐ CAS 1 - Absence de dépôt de dossier
- ☐ CAS 2 - Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen
- ☐ CAS 3 – Non-respect de la durée de stage (4 semaines minimum) requise par la réglementation de l'examen pour la session 2021
- ☐ CAS 4 – Absence de l'évaluation conjointe stagiaire et tuteur selon le modèle de l'annexe VIII.3 de la circulaire nationale d'organisation du BTS MHR
- ☐ CAS 5 – Absence des documents constituant le dossier :
 - ☐ Candidat scolaire ou apprenti :
 - ☐ Attestations de stage
 - ☐ Contrat d'apprentissage et certificat de travail
 - ☐ Candidat salarié ou assimilé :
 - ☐ Contrat de travail
 - ☐ Certificats de travail

Avertissement : la constatation par ce document de la non-conformité de votre dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » (NV) à l'épreuve E5 du BTS MHR (sauf si vous vous présentez avec les documents manquants dans les cas 4 et 5). Dans tous les autres cas, même présent à la date de l'épreuve, vous ne pourrez subir l'épreuve et le diplôme ne pourra vous être délivré pour la présente session.

Date du contrôle :

Visa :

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration toutes options (A, B et C)	
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation	48

Annexe IX.1 – Épreuve E5 - Partie pratique - Grille d'évaluation I

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023				
Épreuve E5 - Partie pratique - Production de services en hôtellerie restauration				
Évaluation ponctuelle pour tous les candidats - Grille d'évaluation I				
Nom et prénom du candidat :		Signature du candidat avant l'évaluation :		
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 :				
Premier temps d'évaluation : Compte rendu de stage – 0 h 30 minutes				
Rappel des consignes : Le candidat dispose de 10 minutes maximum pour présenter son entreprise et son stage ainsi que les activités réalisées. La commission a ensuite 20 minutes maximum pour valider les critères de la grille par un jeu de questions-réponses.				
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 :	Appréciations			
	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.				
Appréciation sur la prestation du candidat en termes de compétences :				

Annexe IX.2 – Épreuve E5 - Partie pratique - Grille d'évaluation II

BTS Management en hôtellerie restauration – Session 2023				
Épreuve E5 - Partie pratique - Production de services en hôtellerie restauration				
Évaluation ponctuelle pour tous les candidats - Grille d'évaluation II				
Deuxième temps d'évaluation : Production de service – 5 h 30 minutes				
Rappel des consignes : Le candidat dispose d'un sujet national daté et numéroté. Selon l'option se reporter à la circulaire nationale d'organisation sur les attendus de l'épreuve et sur son organisation. Il est rappelé que la commission d'interrogation doit respecter les consignes données par la correction du sujet du jour.				
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 :	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
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.				
Appréciation sur la prestation du candidat lors du deuxième temps d'évaluation (en termes de compétences) :				

Annexe IX.3 – E5 - Partie pratique - Grille d'aide à l'évaluation

BTS MHR – Option 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	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	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.

Annexe IX.4 – 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	

Annexe IX.5 – BTS MHR Option A – Complément sur la carte des vins et boissons.

Pour le bon déroulement des épreuves pratiques en option A, le centre d'examen veillera à ce que la carte des vins et boissons qui sera utilisée lors des épreuves pratiques de restaurant propose impérativement, au moins le jour des épreuves, les vins et boissons suivantes :

Apéritifs

Cocktail du jour	7 à 25 cl	Porto rouge	7 cl
Kir	12 cl	Anisé	3 cl
Coupe de champagne	12 cl	Bière blonde	33 cl
Scotch whisky	4 cl	Bière blanche	33 cl
		Jus de fruits	20 cl

Eaux minérales

	<u>½ Bouteille</u>	<u>Bouteille</u>
Eau plate française	... €	... €
Eau gazeuse française	... €	... €

Le choix des vins est laissé à l'appréciation du centre d'examen en respectant les familles :

Vins blancs

	<u>12 cl</u>	<u>37,5 cl</u>	<u>75 cl</u>
Vin blanc sec et vif	... €	... €	... €
Vin blanc souple et fruité		... €	... €
Vin blanc liquoreux			... €
Vin blanc étranger			... €

Vin rosé

Vin rosé sec et fruité	... €	... €	... €
------------------------	-------	-------	-------

Vins rouges

Vin rouge léger	... €	... €	... €
Vin rouge puissant et charnu	... €	... €	... €
Vin rouge étranger			... €

Vins effervescents

Crémant brut		... €
Champagne brut		... €

Boissons chaudes

Café et café décaféiné	... €
Thé et infusions	... €

Digestifs

Calvados	... €
Grand Marnier	... €

Prix Nets

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant toutes options (A, B et C)	
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation	53

Annexe X.1 — Épreuve EF2 – Reconnaissance de l'engagement des étudiants

BTS MHR

Session 2023

Épreuve facultative – Reconnaissance de l'engagement des étudiants dans la vie associative, sociale ou professionnelle

CANDIDAT(E)	Nom et prénom :	
	N° de Candidat :	
Analyse de l'engagement associatif, social ou professionnel		
Organisation lieu de l'engagement :		
Activités réalisées :		
Questions posées :		
NOTE /20 :	<div></div>	
Appréciation globale et Commentaires (justification de la note)		
MEMBRES DE LA COMMISSION :	Date :	Signatures

Annexe X.2 — Épreuve EF2 – Critères d'évaluation EF2 Engagement étudiant

	TI	I	S	TS
1 – Qualité de la présentation du contexte de l'engagement				
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement				
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement				
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement				
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)				
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens				
7 – Capacité à s'engager dans un collectif				
8 - Qualité de l'argumentation				
9 – Qualité de la communication écrite et orale				

Annexe X.3 — Épreuve EF2 – Grille d'aide à l'évaluation des compétences

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
TI	I	S	TS
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
1 - Qualité de la présentation du contexte de l'engagement			
Présente une description succincte partielle ou non structurée	Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l'organisation dans laquelle l'engagement est effectif	Analyse du contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions	Est capable de transférer l'analyse du contexte à d'autres (entreprises, ...)
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement			
Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés	Appréhende l'ensemble de l'activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés	Porte un degré d'analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux	Présente une analyse des activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement			
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.	Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d'activités	Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences	Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences ➔ Capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement			
Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières.	A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas.	A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes.	Propose des solutions pour améliorer des démarches. ➔ Capacité à résoudre des problèmes
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)			
Ne démontre pas un engagement dans des activités variées	Démontre une capacité à présenter les différences culturelles	Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d'action	Démontre une intelligence sociale
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens			
Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects	Démontre une capacité d'adaptation face à des situations différentes	Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence	Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d'adaptabilité. Sait faire sens dans l'analyse de ces différentes activités
7 - Capacité à s'engager dans un collectif			
Ne démontre pas de capacité à s'engager dans un collectif	Démontre de capacités à interagir selon des procédures établies	Démontre une capacité à s'impliquer dans un collectif.	Démontre une capacité à trouver des modes d'action fondés sur un collectif. Capacité à travailler en équipe
8– Qualité de l'argumentation			
N'argumente pas.	Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux	Limite son argumentation aux travaux prescrits	Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, ...)
9 – Qualité de la communication écrite et orale			
Ne communique pas	Fait un compte rendu partiel	Explique et fait comprendre	Fait adhérer par des qualités de conviction

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration toutes options (A, B et C)		
	Annexes à la circulaire nationale d'organisation		56