

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 min	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 min	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 min	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 min	Coef 0,5

MARDI 20 MAI 2014 – APRÈS-MIDI**SUJET n° 2****ATELIER n° 4 : Contrôle et évaluation**

Vous êtes Chef barman au bar de l'hôtel « Les Sources ».

Lors de l'analyse des questionnaires de satisfaction, vous notez de nombreuses plaintes en matière d'accueil, de communication et de savoir être.

Vous décidez de contrôler l'un de vos barmen qui accueille un client, prend la commande de son apéritif et en effectue le service.

Vous faites le compte-rendu de votre évaluation et vous évoquez avec lui les solutions qui doivent lui permettre d'améliorer la prestation.

**ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens.**

- Tout candidat passe les 4 ateliers du même sujet.
- Les ateliers d'un même numéro de sujet sont donc indissociables.
- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.
- Séparer les consignes de l'interrogateur du sujet du candidat.
- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.

Conditions de réalisation :

- Mise à disposition du mobilier : une table pour le jury, une table dressée pour deux couverts et un guéridon.
- En fonction du choix du candidat, le jury ou le candidat lui-même joueront le rôle du client accueilli.
- Mise à disposition de la carte du bar extraite de la plaquette nationale.
- **Le client commandera un « Perroquet »**
- Un élève barman qui devra commettre au moins cinq erreurs.
- Exemples d'erreurs : vocabulaire inadapté, accueil par un simple « bonjour », tenue non conforme, pas de prise en charge vestiaire, proposition inadaptée aux souhaits, ...
- **PRODUITS** : Voir fiche technique jointe en **annexe 1**.

Critères d'évaluation :

Atelier 4 : CONTRÔLE - ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Évaluation et/ou contrôle	Capacité à analyser une situation ou capacité à évaluer la qualité de produits ou matériels
Méthodes et/ou techniques mises en œuvre	Méthodologie de contrôle ou d'évaluation de qualité Observation, analyse comparative, dégustation
Connaissances professionnelles	Connaissance des prestations, des produits, du matériel
Compétences de responsable / décisionnaire	Capacité à proposer des solutions ou à prendre des décisions pertinentes en rapport avec des objectifs

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2014	BTS Hôtellerie - Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0,5
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Service et commercialisation	Page	1/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 min	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 min	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 min	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 min	Coef 0,5

Sujet n° 2**DATE : MARDI 20 MAI 2014 - APRÈS-MIDI****FICHE TECHNIQUE de matières d'œuvre**
*(destinée aux membre du jurys)***ATELIER n° 4 ANNEXE n° 1****Nombre de candidats : 8**

DENRÉES	Unités	Quantités	Prix unitaire	TOTAL	Observations
Ricard	Bouteille	1	22,00		Le coût moyen d'un apéritif est de 0,80 €
Pastis 51	Bouteille	1	22,00		
Berger blanc	Bouteille	1	22,00		
Sirop de grenadine	Bouteille	1	2,09		
Sirop de menthe	Bouteille	1	2,09		
Sirop d'orgeat	Bouteille	1	3,10		

Coût matières total :

Produits du bar mis à disposition

Coût matières moyen par candidat :

0,80 €

SESSION	EXAMEN	Durée	30 min
2014	BTS Hôtellerie - Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0,5
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Service et commercialisation	Page	2/2