

<b>BTS Hôtellerie - Restauration      Session 2017      Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>		
Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT		
Sous épreuve : Restauration et connaissances des boissons	1 heure	Coef 0,5
Atelier 1 : négociation - vente	30 minutes	Coef 0,25
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 minutes	Coef 0,25

**DATE : MARDI 23 MAI 2017 - MATIN**

## **SUJET n° 9**

### **ATELIER n° 1 : Négociation - vente**

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous recevez madame ou monsieur GOMEZ, représentant l'amicale des anciens élèves des Arts et Métiers. Elle ou il souhaite vous rencontrer pour organiser l'assemblée générale dans votre établissement.

Vous proposez les prestations adaptées à ce type de manifestation.



**ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens et à la commission d'interrogation.**

- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.
- Séparer les consignes à destination des interrogateurs du sujet du candidat.
- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.
- Chaque candidat passe dans les 2 ateliers d'un même sujet.
- Les candidats sont autorisés à utiliser la fiche de réservation éventuellement jointe à la plaquette de l'établissement.
- À dupliquer en autant d'exemplaires que de candidats.

#### **Conditions de réalisation :**

Plaquette mise à disposition par le centre d'examens en plusieurs exemplaires.

Cette épreuve se déroule sous la forme d'un jeu de rôles, les membres du jury étant les clients.

Situation de négociation dans une salle avec table ou bureau.

Le temps de lecture et de compréhension du sujet est limité à quelques minutes, incluses dans la durée de l'épreuve.

#### **Informations à délivrer au cours du jeu de rôles**

Date : vendredi 20 octobre 2017.

Nombre de participants : 90 personnes.

Déroulement de la manifestation :

- Assemblée générale de 17h à 19h.
- Apéritif de 19h à 20h.
- Dîner de 20h à 22h.

Exigences particulières :

- 1 salon pour l'assemblée générale, disposition théâtre avec estrade, pupitre, micro, vidéo projecteur.

Budget : non défini mais restreint.

#### **Critères d'évaluation :**

<b>Atelier 1 : Négociation - Vente</b>	<b>CRITÈRES d'ÉVALUATION</b>
Techniques d'accueil, de vente, d'argumentation, de négociation	Méthodologie d'accueil et de vente adaptée aux situations
Culture et connaissances professionnelles	Connaissance de son établissement, des produits et des prestations
Communication	Capacité à communiquer et qualité d'expression
Profil commercial	Tenue, présentation, attitude et comportement professionnel

SESSION	EXAMEN	Durée	30 minutes
2017	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page / ATELIER	<b>1/1</b>

<b>BTS Hôtellerie - Restauration      Session 2017      Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>		
Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT		
Sous épreuve : Restauration et connaissances des boissons	1 heure	Coef 0,5
Atelier 1 : négociation - vente	30 minutes	Coef 0,25
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 minutes	Coef 0,25

**DATE : MARDI 23 MAI 2017 - MATIN**

**SUJET n° 9**

**ATELIER n° 2 : Réalisation d'une prestation technique**

Maître d'hôtel du restaurant de la plaque du centre d'exams, vous décidez de mettre en place une animation mensuelle : « un plaisir, un flambage ».

Après avoir pris connaissance des produits mis à votre disposition, vous procédez à la commercialisation, puis à la réalisation de deux portions du dessert du mois : « Ananas flambé ».

Vous justifiez et commentez vos choix.



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

- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation, panier) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.
- Séparer les consignes à destination des interrogateurs du sujet du candidat.
- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.
- Chaque candidat passe dans les 2 ateliers d'un même sujet.

**Conditions de réalisation :**

- Mise à disposition du mobilier : table dressée pour deux couverts à la carte, guéridon, une console ou buffet pour le matériel et les denrées.
- Matériel nécessaire pour la réalisation d'une préparation technique de flambage.
- Le candidat effectuera la mise en place de son poste de travail à partir du matériel et des denrées proposés par le centre d'examen.
- Le candidat choisira la méthodologie, les matériels et les ingrédients qui lui paraîtront les plus appropriés.

**Produits** : voir fiche technique jointe en **annexe n° 1**.

**Critères d'évaluation :**

<b>Atelier 2 : Réalisation d'une prestation technique</b>	<b>CRITÈRES d'ÉVALUATION</b>
Organisation du travail	Mise en place du poste de travail Organisation du temps et de l'espace
Profil technicien	Maîtrise technique, justification des choix, qualité de la prestation finale
Connaissances professionnelles	Connaissances des produits et/ou des matériels utilisés
Attitude et comportement	Comportement professionnel

SESSION	EXAMEN	Durée	30 minutes
2017	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page / ATELIER	<b>1/2</b>

<b>BTS Hôtellerie - Restauration      Session 2017      Option A : Mercatique et gestion hôtelière</b>		
Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT		
Sous épreuve : Restauration et connaissances des boissons	1 heure	Coef 0,5
Atelier 1 : négociation - vente	30 minutes	Coef 0,25
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 minutes	Coef 0,25

## **SUJET n° 9**

### **FICHE TECHNIQUE de matière d'œuvre (destinée aux membres du jury)**

<b>ATELIER n° 2</b>	<b>ANNEXE n° 1</b>
---------------------	--------------------

**DATE : MARDI 23 MAI 2017 - MATIN**

**Nombre de candidats : 8**

<b>Denrées</b>	<b>Unités</b>	<b>Quantités</b>	<b>Prix unitaire</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Observations</b>
Ananas au sirop boîte 4/4	Pièce	3	2,32	6,96	Les boissons ne seront pas consommées dans leur totalité
Sucre semoule	Kg	1	1,62	1,62	
Citron jaune	Pièce	8	0,40	3,20	
Beurre doux	Kg	0,250	10,05	2,51	
Rhum blanc	Bouteille	1	10,67	10,67	Le coût moyen est évalué à <b>7,55 €</b> par candidat
Rhum brun	Bouteille	1	12,19	12,19	
Grand Marnier	Bouteille	1	18,00	12,95	
Porto rouge	Bouteille	1	8,30	8,30	

Coût matières total : **60,42 €**

Coût matières moyen par candidat : **7,55 €**

SESSION	EXAMEN	Durée	30 minutes
2017	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page / ATELIER	<b>2/2</b>