

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2017 Option A : Mercatique et gestion hôtelière		
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 : VENDREDI 19 MAI 2017 – MATIN

SUJET n° 5

ATELIER n° 1 : Négociation - vente

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous recevez madame et/ou monsieur GAMBERI, président du club d'œnologie installé dans votre ville qui souhaite(n) organiser un repas au sein de 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 : samedi 02 Septembre 2017.

Nombre de participants : 15 personnes.

Prestations souhaitées :

- Arrivée à 12h30. Fin de repas prévu à 15h00.
- Déjeuner sur le concept « Vins et mets ».
- Le client apporte ses vins (Meursault, Château Margaux, Château Yquem).
- Proposition d'accord avec les plats de la carte.

Exigences particulières :

- Salon privatif, disposition en U.
- Nappage blanc. Prévoir stylos et feuilles blanches.
- Carnets de dégustation fournis par le client.
- Dégustation à l'aveugle avant chaque plat.

Budget : non défini

Critères d'évaluation :

Atelier 1 : Négociation - Vente	CRITÈRES d'ÉVALUATION
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	1/1

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2017 Option A : Mercatique et gestion hôtelière		
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 : VENDREDI 19 MAI 2017 – MATIN

SUJET n° 5

ATELIER n° 2 : Réalisation d'une prestation technique

Vous êtes maître d'hôtel au restaurant de la plaquette du centre d'examens et vous devez réaliser la mise en place d'un buffet petit-déjeuner, pour un groupe de douze clients allemands qui souhaitent quitter l'établissement de bonne heure.

Vous réalisez également le nappage du buffet.

Vous justifiez et commentez vos choix.



ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens.

- 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 en situation du candidat :

Créer une situation de restaurant.

Mettre à disposition les matériels (nappage, vaisselle, verrerie, couverts...) et le mobilier (table non nappée, console...) nécessaires à la réalisation de la prestation.

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 :

Atelier 2 : Réalisation d'une prestation technique	CRITÈRES d'ÉVALUATION
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	1/2

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2017 Option A : Mercatique et gestion hôtelière		
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° 5

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

ATELIER n° 2	ANNEXE n° 1
---------------------	--------------------

DATE : VENDREDI 19 MAI 2017 – MATIN

Nombre de candidats : 8

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire	TOTAL	Observations
Café thermos	Litre	1	2	2	
Eau chaude (thermos)	Litre	1	0	0	
Lait	Litre	1	0,8	0,8	
Jus d'orange	Litre	1	2,10	2,10	
Eau plate	Bouteille	2	1,10	2,20	
Sachet de thé	Pièce	12	0,15	1,80	
Sucre buchette	Kg	1	1,8	1,80	
Citron jaune	Pièce	2	0,30	0,60	
Serviettes papier	Paquet	1	2	2,00	
Mini viennoiseries	Pièce	24	0,30	7,20	
Petits pains	Pièce	12	0,25	3,00	
Micro beurres	Pièce	12	0,10	1,20	
Mini confitures	Pièce	12	0,70	8,40	
Tranches de jambon	Pièce	12	0,50	6,00	
Tranches de fromage	Pièce	12	0,15	1,80	
Yaourts	Pièce	4	0,30	1,20	

Coût matières total : **40,30 €**

Coût matières moyen par candidat : **5,03 €**

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	2/2