

Brevet de Technicien Supérieur
MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Épreuve E5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration

Deuxième partie pratique : Production de services

Option A – Management d'unité de restauration

Durée : 6 heures

Coefficient : 12

SUJET N°4
VENDREDI 28 MAI 2021

Documents et matériels autorisés :

- Ordinateur personnel, disque dur externe, documentation personnelle, calculatrice.
- Matériel de restaurant : mallette à couteaux et autres petits instruments.

Matériels non autorisés :

- Téléphone portable et objets connectés.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

ATTENTION :

Le sujet devra être intégralement remis à la commission d'interrogation à l'issue de l'épreuve.

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET 4	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	1 sur 5

L'épreuve de production de service en management d'unité de restauration se déroule en deux temps consécutifs :

- Une première partie orale d'une durée de 30 minutes pour laquelle vous prendrez appui sur votre dossier de stage.
- Une deuxième partie pratique d'une durée de cinq heures trente dont le déroulement est précisé ci-dessous.

Dans le cadre de votre séance, vous êtes manager opérationnel. Vous encadrez deux employés polyvalents. L'organisation et la planification du travail doivent être réalisées selon la grille horaire suivante :

Horaires		Candidat : Manager opérationnel		Durée	Employés polyvalents	
Phase 1	15h15 15h30	Prise de connaissance du sujet national		15 min		
	15h30 16h15	Organisation de la production de service. Transmission des premières consignes aux employés polyvalents.		45 min	Transmission des consignes de mise en place par le manager opérationnel.	
Phase 2	I = interrogateurs		Étape de mise en place	60 min	Travail de mise en place en présence du manager opérationnel.	
		I1 Atelier Bar/Som				I2 Atelier Tech
	16h15 16h45	C1	C2	Atelier de Bar et/ou sommellerie	30 min	- Formation d'un employé polyvalent par le manager opérationnel. - Un employé polyvalent poursuit la mise en place en autonomie
	16h45 17h15	C3	C4			
	17h15 17h45	C2	C1	Techniques de restaurant	30 min	Travail de la mise en place en autonomie
	17h45 18h15	C4	C3			
Phase 3		I1	I2	Transmission des consignes aux commis	15 min	Transmission des consignes de service par le manager opérationnel.
	18h15 18h30	C1	C2			
	18h30 18h45	C3	C4			
		18h30 19h30	18h45 19h45	Repas selon roulement – Durée 60 min		
Phase 4		I1	I2	Production de services pour 8 clients	120 min	Service sous l'autorité du manager opérationnel.
	19h30 21h30	C1 C3	C2 C4			
Phase 5	21h30 21h45	C1	C2	Réunion de fin de service à destination des employés polyvalents (5 min). Synthèse de service avec le/les membre(s) du jury (10 min).	15 min	Réunion de fin de service animée par le manager opérationnel
	21h45 22h00	C3	C4			
Fin de service		Finition des travaux de fin de service.			Finition des travaux de fin de service.	

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET 4	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 sur 5

CONTEXTE

Le restaurant « Stop & Go ! » est une cafétéria située sur l'autoroute A10 au nord de Bordeaux. Cet établissement permet aux vacanciers de faire une halte gourmande en Gironde. Les plats, à consommer sur le pouce, mettent en valeur la gastronomie locale.

Documents disponibles :

Annexe 1 - Matières d'œuvre atelier bar et/ou sommellerie

Annexe 2 - Matières d'œuvre atelier techniques de restaurant

Vous travaillez comme manager opérationnel au restaurant « Stop & Go ! » d'une capacité d'accueil de 300 couverts. Votre directeur d'exploitation vous demande d'encadrer deux employés polyvalents à l'occasion du service de ce soir. Vos 8 clients sont répartis sur deux tables de 4 couverts.

Phase 1 - Organisation de la prestation de service - 60 min

Prendre contact avec les employés polyvalents.

Élaborer les documents nécessaires au déroulement du service dans l'espace et à partir des ressources (matériels, denrées, humains) mises à disposition.

Transmettre les premières consignes de mise en place à l'équipe.

Phase 2 - Management de production de service en restauration - 120 min

• Mise en place et préparation du service 60 min

Mettre en place et préparer le service avec l'équipe de restaurant selon les choix techniques arrêtés et planifiés.

Élaborer un/des support(s) de vente à destination des clients, en utilisant les moyens mis à disposition (informatique, tablette, papier...).

• Réalisation de deux ateliers (2 x 30 min)

Atelier Bar et/ou Sommellerie 30 minutes	Atelier Techniques de restaurant 30 minutes
<p>Vous souhaitez renouveler votre « lunch box » à destination des enfants en incluant un cocktail de bienvenue. Ce cocktail sera réalisé par votre employé polyvalent durant la mise en place.</p> <p><u>Consignes</u> Former votre employé polyvalent N°1 à la réalisation d'un cocktail création à partir des produits mis à votre disposition. Insister sur l'attrait commercial de cette nouvelle offre.</p>	<p>La clientèle apprécie particulièrement de pouvoir choisir les éléments qui composent son dessert.</p> <p><u>Consignes</u> A partir des éléments mis à votre disposition et sous forme de jeu de rôle avec votre jury :</p> <p>Réaliser une coupe glacée. Proposer un accord mets et boissons adapté au choix du client.</p>
Matières d'œuvre : annexe 1	Matières d'œuvre : annexe 2

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET 4	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 sur 5

Phase 3 - Présentation des consignes avant le service - 15 min

Transmettre les consignes de service aux employés polyvalents.

Phase 4 - Production de service pendant 120 min

Assurer à l'aide des deux employés polyvalents, le service de 8 couverts répartis sur deux tables de 4 couverts.

Menu et boissons à servir	Portions disponibles	Observations
Apéritif et assortiments salés		Commercialiser et servir des apéritifs de la carte des boissons du centre. Vendre au moins deux cocktails de l'atelier bar.
Salad'bar <u>Crudités 4 variétés</u> (Carottes râpées, mesclun, concombre, copeaux de Parmesan, lentilles, œufs durs, vinaigrette, mayonnaise)	4 portions	Au buffet
ou		
Quiche au thon façon basquaise Salade verte	4 portions	À l'assiette
Filet de dinde braisé, Jus au Porto	4 portions	Au buffet Technique réalisée en salle Sauce à part
ou		
Confit de canard Garnitures au choix Pommes façon sarladaise Haricots verts Carottes à la crème	4 portions	Au buffet Au buffet en chafing dish
Buffet de fromages	8 1/2 portions	Au buffet (Plateau préparé par le centre d'examen)
Buffet de desserts Ile flottante, mousse au chocolat, crème caramel	8 1/2 portions	Au buffet
Coupe glacée	8 1/2 portions	Au buffet, finition en salle Boules de glace préparées par le centre d'examen
Boissons chaudes et mignardises	Au moins deux boissons chaudes doivent être servies en fin de repas.	

La commercialisation et le service des boissons se feront à partir de la carte des boissons mise à disposition par le centre d'examen. Au moins une bouteille de vin doit être débouchée et servie durant le repas.

Phase 5 - Management de production de services en restauration : réunion de fin de service - 15 mn

Procéder à l'analyse du travail des employés polyvalents en présence du/des membre(s) de la commission d'évaluation (durée conseillée : 5 min). Analyser la prestation générale avec les membres de la commission d'évaluation (durée conseillée : 10 min).

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET 4	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 sur 5

Annexe 1 - Matières d'œuvre atelier bar et/ou sommellerie

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire TTC €	Total TTC €
Jus d'orange	Litre	1	2,00	2,00
Jus d'ananas	Litre	1	2,00	2,00
Jus de pomme	Litre	1	2,00	2,00
Jus de raisin	Litre	1	2,00	2,00
Eau gazeuse	Litre	1	1,00	1,00
Limonade	Litre	1	1,25	1,25
Sirop de noix de coco	Litre	0,70	7,90	7,90
Sirop de caramel	Litre	1	7,90	7,90
Sirop de fraise	Litre	1	7,90	7,90
Sirop de pêche	Litre	1	7,90	7,90
Citron	Kilo	0,150	2,00	0,30
Orange	Kilo	0,200	2,00	0,40
Fraises	Kilo	0,250	4,50	1,12
Pomme granny	Kilo	0,150	2,00	0,30
Menthe	Botte	1	1,50	1,50
Sucre en poudre	Kilo	1	0,74	0,74
Fraises tagada	Kilo	0,125	15,00	1,88
Guimauve chocolat	Kilo	0,125	12,00	1,50
Gobelets Cartons	Pièce	4	0,05	0,20
Pailles cartons	Pièce	4	0,05	0,20
Piques bois	Pièce	4	0,01	0,04

Annexe 2 - Matières d'œuvre atelier techniques de restaurant

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire TTC €	Total TTC €
Glace vanille	Litre	1	2,50	2,50
Chantilly bombe	Litre	0,250	9,00	9,00
Topping chocolat	Litre	0,010	9,00	0,90
Topping caramel	Litre	0,010	9,00	0,90
Topping fruits rouges	Litre	0,010	9,00	0,90
Amandes effilées	Kilo	0,050	14,00	0,70
Cacahuètes	Kilo	0,050	8,50	0,43
Pralines roses	Kilo	0,050	10,90	0,55
Pépites de chocolat	Kilo	0,050	19,90	0,99
Mini cannelés PAI	Pièce	1	0,30	0,30
Macaron	Kilo	1	0,40	0,40
Vermicelles de couleur	Pièce	1	1,65	1,65
Cerises confites	Kilo	0,020	12,00	0,60
Framboises fraîches	Kilo	0,125	14,00	1,75
Feuille de menthe	Botte	1	1,50	1,50

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET 4	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 sur 5