

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°1
LUNDI 30 MAI 2022

Documents et matériels autorisés :

- Ordinateur personnel, disque dur externe, documentation personnelle, calculatrice.
- Matériel de restaurant : mallette à couteaux et matériel de bar et de sommellerie.

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'évaluation à l'issue de l'épreuve

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	1 sur 6

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

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

Dans le cadre de votre séance, vous êtes responsable de salle. Vous disposez de deux serveurs. Organiser et planifier le travail selon la grille horaire suivante :

	Horaires			Candidat	Durée	Commis
	Rôles			Responsable de salle		Serveurs
Phase 1	08h00 08h15			Prise de connaissance du sujet national.	15 min	
	08h15 09h00			Organisation de la production de service. Transmission des premières consignes aux serveurs.	45 min	Transmission des consignes de mise en place par le responsable de salle.
Phase 2	I = interrogateurs			Étape de mise en place pour 8 couverts.	60 min	Travail de mise en place en présence du responsable de salle.
		I1 Atelier formation	I2 Atelier management			
	09h00 09h30	C1	C2	Atelier de formation.	30 min	- Formation du serveur 1 par le responsable de salle. - Le serveur 2 poursuit la mise en place en autonomie.
	09h30 10h00	C3	C4			
	10h00 10h30	C2	C1	Atelier de management opérationnel.	30 min	Les serveurs poursuivent la mise en place en autonomie.
10h30 11h00	C4	C3				
Phase 3		I1	I2	Transmission des consignes aux serveurs.	15 min	Transmission des consignes de service par le responsable de salle.
	11h00 11h15	C1	C2			
	11h15 11h30	C3	C4			
Repas durée 45 min 11h15 à 12h00 pour C1,C2 et 11h30 à 12h15 pour C3 et C4						
Phase 4		I1	I2	Production de services en bar et en sommellerie. Production de service pour 8 couverts.	120 min	Service sous l'autorité du responsable de salle.
	12h00 14h00	C1	C2			
	12h15 14h15	C3	C4			
Phase 5		I1	I2	Réunion de fin de service à destination des serveurs (5 min). Synthèse de service avec le/les membre(s) du jury (10 min).	15 min	Réunion de fin de service animée par le responsable de salle.
	14h00 14h15	C1	C2			
	14h15 14h30	C3	C4			
Fin de service				Organisation de la fin de service.		Finition des travaux de fin de service.

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 sur 6

CONTEXTE

Situé au centre-ville de Chambéry, le restaurant « Le Vivaldi » fait partie d'une nouvelle chaîne de restaurants à thème. Cet établissement propose une cuisine typique italienne dans une ambiance décontractée.

La clientèle jeune et dynamique, adepte des nouvelles technologies, apprécie la convivialité, l'efficacité du service et les buffets d'entrées et de desserts en formule « à volonté ».

Documents disponibles :

Annexe 1 – Matières d'œuvre atelier de formation

DÉROULÉ DE L'ÉPREUVE

Vous travaillez comme responsable de salle du restaurant « Le Vivaldi » d'une capacité d'accueil de 60 couverts. Votre gérant vous demande d'encadrer deux serveurs à l'occasion du service du midi. Vous devez réaliser une mise en place d'une table de 6 et d'une table de 2 couverts.

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

Prendre contact avec les serveurs.

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.

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

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 sur 6

- **Réalisation de deux ateliers (2 x 30 min)**

Atelier 1 - Formation 30 minutes	Atelier 2 – Management opérationnel 30 minutes
<p>Afin de répondre à la demande de la clientèle, la chaîne souhaite que chaque établissement améliore son offre de boissons froides à base de café.</p> <p><u>Consignes</u> A partir des produits mis à votre disposition, proposer la boisson de votre choix. Former un des serveurs à sa réalisation et à sa commercialisation.</p>	<p>Le gérant de la chaîne constate un nombre croissant de ventes à emporter. Il souhaite que vous proposiez une stratégie pour répondre à cette demande.</p> <p><u>Consignes</u> Présenter la mise en œuvre de votre démarche à votre gérant. Profiter de cette présentation pour évoquer les nouveaux usages numériques.</p> <p>Un membre de la commission d'évaluation tient le rôle du gérant.</p>
<p>Matières d'œuvre Voir Annexe 1</p>	

Vous devez prévoir un temps d'analyse de votre prestation avec la commission d'évaluation à la fin de chaque atelier.

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

Transmettre les consignes de service aux serveurs.

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 sur 6

Phase 4 - Production de service pendant 120 min

Assurer à l'aide des serveurs, le service de 8 couverts répartis sur une table de 6 et une table de 2 couverts selon l'organisation que vous avez retenue.

Menu à servir	Portions disponibles	Observations
Apéritif et assortiments salés		Commercialiser et servir des apéritifs de la carte des boissons du centre.
<u>Au buffet :</u> Tartare de bœuf à l'Italienne	8 ½ portions	Technique à réaliser au buffet
Antipasti	8 ½ portions	Au buffet
Crème glacée aux courgettes	8 ½ portions	Sur le buffet : Parmesan, moulin à poivre, huile d'olive, vinaigre balsamique.
Spaghetti Bolognaise ou Escalope de veau panée Sauce Napolitaine Pommes Grenailles sautées	2 portions 6 portions	Technique réalisée en salle Parmesan râpé en salle Plat sur table
Assortiment de fromages italiens	8 ½ portions	Au buffet Plateau dressé par le centre d'examen
Verrine de Panna cotta	8 ½ portions	Au buffet
Abricots flambés Glace vanille	8 ½ portions	Technique réalisée au buffet Glace en coupe
Boissons chaudes et mignardises	Au moins deux boissons chaudes doivent être servies en fin de repas dont deux boissons à base de café imaginée lors de l'atelier formation.	

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.

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 sur 6

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

Procéder à l'analyse du travail du chef de rang et du commis en présence du/des membre(s) de la commission d'évaluation (durée conseillée : 5 min). Hors de la présence des commis, analyser la prestation générale avec les membres de la commission d'évaluation (durée conseillée : 10 min).

Annexe 1 - Matières d'œuvre atelier de formation

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire TTC €	Total TTC €
Café froid élaboré par le centre d'examen	Litre	0,600	1,00	0,60
Marsala	Bouteille	1	10,00	10,00
Amaretto	Bouteille	1	21,00	21,00
Liqueur de citron	Bouteille	1	18,00	18,00
Grappa	Bouteille	1	28,00	28,00
Crème liquide entière	Litre	1	4,80	4,80
Lait entier	Litre	1	1,00	1,00
Sirop de sucre de canne	Litre	1	2,00	2,00
Sirop d'Amaretto	Litre	1	7,90	7,90
Cacao en poudre	Kg	0,025	11,84	0,30
Grains de café au chocolat	Kg	0,025	62,00	1,55
Caramel liquide	Litre	0,10	5,50	0,55

Session 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet 1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 sur 6