

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°9

VENDREDI 10 JUIN 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 Option A - Management d'unité de restauration	Durée	6 heures
SUJET 9	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Coefficient	12
		Page	1 sur 6

L'épreuve de production de services 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 Maître d'hôtel. Vous disposez d'un chef de rang et d'un commis. L'organisation et la planification du travail doivent être réalisées selon la grille horaire suivante :

	Horaires			Candidat	Durée	Commis
	Rôles			Maître d'hôtel		Chef de rang et commis
Phase 1	08h00 08h15			Prise de connaissance du sujet national	15 min	
	08h15 09h00			Organisation de la production de service. Transmission des premières consignes au chef de rang et au commis.	45 min	Transmission des consignes de mise en place par le maître d'hôtel
Phase 2	I = interrogateurs			Étape de mise en place pour 8 couverts	60 min	Travail de mise en place en présence du maître d'hôtel.
		I1 Atelier formation	I2 Atelier management			
	09h00 09h30	C1	C2	Atelier de formation	30 min	- Formation du chef de rang par le maître d'hôtel - Travail de la mise en place par le commis en autonomie
	09h30 10h00	C3	C4			
	10h00 10h30	C2	C1	Atelier de management opérationnel	30 min	Le commis et le chef de rang poursuivent la mise en place en autonomie
10h30 11h00	C4	C3				
Phase 3		I1	I2	Transmission des consignes au chef de rang et au commis.	15 min	Transmission des consignes de service par le maître d'hôtel.
	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 maître d'hôtel.
	12h00 14h00	C1	C2			
	12h15 14h15	C3	C4			
Phase 5		I1	I2	Réunion de fin de service à destination du chef de rang et du commis (5 min). Synthèse de service avec le/les membre(s) de la commission d'évaluation (10 min).	15 min	Réunion de fin de service animée par le maître d'hôtel
	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 9	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 sur 6

CONTEXTE

Pour présenter la liste des joueuses sélectionnées pour les Jeux Olympiques Paris 2024, la Fédération Française de Football Féminin (F.F.F.F) a réservé un lieu exceptionnel : « Le carrousel du Louvre à Paris ».

A cette occasion, la fédération vous demande d'organiser un repas valorisant le savoir-faire à la française.

Documents disponibles :

Annexe 1 - Matières d'œuvre atelier formation

Annexe 2 - Extrait de la fiche inventaire de l'article « Plateau de fromages »

DÉROULÉ DE L'ÉPREUVE

Vous travaillez comme Maître d'Hôtel dans ce restaurant. Vous encadrez à cette occasion un chef de rang et un commis pour le service du déjeuner. Vous devez réaliser une mise en place de 1 table de 4 et 2 tables de 2 couverts.

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

Prendre contact avec le chef de rang et le commis.

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 Option A - Management d'unité de restauration	Durée	6 heures
SUJET 9	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Coefficient	12
		Page	3 sur 6

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

Atelier 1 - Formation 30 minutes	Atelier 2 – Management opérationnel 30 minutes
<p>Les mocktails sont des boissons à la fois saines et festives. Vous proposez une offre inédite adaptée à ce type de prestation.</p> <p><u>Consignes</u></p> <p>Former votre chef de rang à la réalisation d'un « mocktail création » pour 2 personnes. Procéder à son analyse sensorielle afin de mettre en place un argumentaire commercial.</p>	<p>Le responsable de restauration vous alerte sur des pertes importantes concernant la prestation « Plateau de fromages ».</p> <p>Vous avez remarqué que les fromages du plateau servi la veille n'avaient pas été reconditionnés et rangés correctement en chambre froide.</p> <p><u>Consignes</u></p> <p>Vous convoquez votre commis pour remédier à la situation et vous lui rappelez les règles d'hygiène et les impératifs de gestion de produits à respecter.</p> <p>Un membre de la commission d'évaluation tient le rôle du commis.</p>
Matière d'œuvre en annexe 1	Extrait de la fiche inventaire de l'article « Plateau de fromages » en annexe 2

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 au chef de rang et au commis.

SESSION 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration Option A - Management d'unité de restauration	Durée	6 heures
SUJET 9	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Coefficient	12
		Page	4 sur 6

Phase 4 - Production de service pendant 120 min

Assurer à l'aide du chef de rang et du commis, le service de 8 couverts répartis sur une table de 4 et deux tables de 2 couverts selon l'organisation que vous avez retenue.

MENU À SERVIR	Portions disponibles	OBSERVATIONS
Apéritif et assortiment salé	8 portions	Commercialiser, élaborer et servir votre mocktail (réalisé lors de l'atelier formation) pour 2 convives, Commercialiser et servir les apéritifs de la carte des boissons pour les 6 autres convives.
Tartare de bœuf ou Pâté en croûte, jeunes pousses	4 portions 4 portions	Au guéridon Technique réalisée en salle À l'assiette
Sole meunière, Carottes multicolores ou Filet de volaille, jus réduit Pommes grenailles	4 portions 4 portions	Au guéridon Légumes à l'assiette Beurre en saucière à l'anglaise À l'assiette clochée Sauce à l'anglaise
Plateau de fromages et accompagnements	8 portions	À composer par le centre d'examen Accompagnement servi à la française
Religieuse ou Crêpes Suzette	4 portions 4 portions	À l'assiette Au guéridon Technique réalisée en salle Beurre « Suzette » réalisé 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 font à partir de la carte des boissons du centre d'examen. Au moins une bouteille de vin doit être débouchée et servie durant le repas ainsi que le service de 2 verres de vin.

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).

SESSION 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET 9	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 sur 6

Annexe 1 - Matières d'œuvre atelier formation

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire TTC €	Total TTC €
Citron jaune	Kg	0,50	1,69	0,85
Citron vert	Kg	0,50	2,93	1,46
Fraise	250 g	1	3,16	3,16
Gingembre	Kg	0,05	4,06	0,20
Perrier	L	1	1,61	1,61
Schweppes agrumes	L	1	3,12	3,12
Ginger Ale	L	1	3,12	3,12
Jus Cranberry	L	1	11,5	11,5
Jus d'ananas	L	1	2,87	2,87
Le fruit Rhubarbe Monin (purée)	L	0,25	14,00	3,5
Sucre roux	Kg	0,20	2,29	0,46

Annexe 2 – Extrait de la fiche inventaire article « plateau de fromages »

Inventaire produits plateau de fromages (Avril 2022)										
Produits	Unité	Stock initial	Entrées en stock (10/04)	Entrées en stock (20/04)	Sorties de stock	Stock théorique	Stock réel	Écarts	Prix unitaire	Écarts valorisés (en €)
AOP Bleu d'Auvergne	Kg	0,50	0,50	1,50	2,50	0	0	0	22,00	0
AOP Brie de Meaux	Kg	1,00	0,35	1,60	2,00	0,95	0,50	-0,45	18,50	- 8,33
AOP Valençay	Kg	0,60	-	1,20	1,50	0,30	0,00	-0,30	38,00	- 11,40
AOP Munster	Kg	0,75	1,00	1,30	2,75	0,30	0,20	-0,1	15,00	- 1,50
AOP Beaufort	Kg	1,20	0,80	2,50	3,80	0,70	0,50	- 0,20	35,00	- 0,70

SESSION 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET 9	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 sur 6