

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°2**  
**MARDI 23 MAI 2023**

**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 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
<b>Sujet 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	1 sur 7

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 maître d'hôtel. Vous disposez d'un chef de rang et d'un commis. Organiser et planifier le travail selon la grille horaire suivante :

	Horaires			Candidat	Durée	Commis
	Rôles			Maître d'hôtel		Chef de rang et commis
<b>Phase 1</b>	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 commis.	45 min	Transmission des consignes de mise en place par le maître d'hôtel .
<b>Phase 2</b>	<b>I = interrogateurs</b>			Étape de mise en place pour 8 couverts.	60 min	Travail de mise en place en présence du maître d'hôtel.
		<b>I1</b> Atelier formation	<b>I2</b> Atelier management			
	09h00 09h30	C1	C2	Atelier de formation.	30 min	- Formation du chef de rang par le maître d'hôtel. - Le commis poursuit la mise en place en autonomie.
	09h30 10h00	C3	C4			
	10h00 10h30	C2	C1			
	10h30 11h00	C4	C3	Atelier de management opérationnel.	30 min	Le chef de rang et le commis poursuivent la mise en place en autonomie.
<b>Phase 3</b>		<b>I1</b>	<b>I2</b>	Transmission des consignes aux chef de rang et commis.	15 min	Transmission des consignes de service par le maître d'hôtel.
	11h00 11h15	C1	C2			
	11h15 11h30	C3	C4			
<b>Repas durée 45 min 11h15 à 12h00 pour C1,C2 et 11h30 à 12h15 pour C3 et C4</b>						
<b>Phase 4</b>		<b>I1</b>	<b>I2</b>	Production de services en bar et en sommellerie. Production de services pour 8 couverts.	120 min	Service sous l'autorité du maître d'hôtel.
	12h00 14h00	C1	C2			
	12h15 14h15	C3	C4			
<b>Phase 5</b>		<b>I1</b>	<b>I2</b>	Réunion de fin de service à destination du chef de rang et du commis (5 min). Synthèse de service avec le/les membre(s) du jury (10 min).	15 min	Réunion de fin de service animée par maître d'hôtel.
	14h00 14h15	C1	C2			
	14h15 14h30	C3	C4			
<b>Fin de service</b>				Organisation de la fin de service.		Finition des travaux de fin de service.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
<b>Sujet 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	2 sur 7

## CONTEXTE

Vous travaillez actuellement pour la société d'évènementiel « serviceandco ». L'entreprise « Wordnet » est une société internationale basée sur les cinq continents et spécialisée dans le développement de la communication digitale en hôtellerie-restauration. Pour ses 20 ans, cette dernière fait appel à vos services pour mettre en œuvre une prestation « Saveurs du Monde ».

### Document disponible :

Annexe 1 - Matières d'œuvre atelier formation

Annexe 2 - Matières d'œuvre des apéritifs

Annexe 3 - Extrait catalogue fournisseur

## DÉROULÉ DE L'ÉPREUVE

Vous travaillez comme maître d'hôtel pour la société « serviceandco » qui organise des événements allant de 8 à 300 convives. Votre responsable banquets vous demande d'encadrer un chef de rang et un commis à l'occasion du service du déjeuner. Vos clients sont répartis sur deux mange-debout.

### 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 à mis à disposition (informatique, tablette, papier...).

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
<b>Sujet 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	3 sur 7

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

<b>Atelier 1 - Formation 30 minutes</b>	<b>Atelier 2 – Management opérationnel 30 minutes</b>
<p>Soucieux de valoriser les techniques d’animation en salle, vous décidez de former votre chef de rang à la technique des pétoncles flambées.</p> <p><u>Consignes</u> Former votre chef de rang à la technique du flambage des pétoncles. Proposer un argumentaire commerciale.</p>	<p>Vous sollicitez votre fournisseur afin de choisir une gamme de produits non consommables adaptée à la prestation événementielle.</p> <p><u>Consignes</u> Mener l’entretien avec votre fournisseur.</p> <p>Un membre de la commission d’évaluation prendra le rôle de votre fournisseur.</p>
<p>Matières d’œuvre Annexe 1</p>	<p>Extrait catalogue fournisseur Annexe 3</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 au chef de rang et au commis.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restoration Option A - Management d’unité de restauration	Durée Coefficient	6 heures 12
<b>Sujet 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	4 sur 7

#### Phase 4 - Production de service pendant 120 min

Assurer à l'aide du chef de rang et du commis le service du cocktail dinatoire debout de 8 couverts, se déroulant au buffet avec un ou deux mange-debout éventuellement selon l'organisation que vous avez retenue.

Menu à servir	Portions disponibles	Observations
Apéritif et assortiments salés		Réaliser et servir un cocktail création alcoolisé au shaker et création non alcoolisé en direct à partir des produits mis à disposition
Guacamole et saumon gravlax et Feuilleté au chorizo et Soupe glacée de melon au pastis – Jambon cru	8 ½ portions 8 ½ portions 8 ½ portions	Découpe du saumon en salle Verrine de guacamole dressée par le centre d'examen  Service au buffet ou au plateau  Service au buffet ou au plateau
Rôti de bœuf froid, chips de légumes et Pétoncles flambées au piment d'Espelette et Mini burger	8 ½ portions 8 ½ portions 8 ½ portions	Au buffet Technique réalisée en salle  Au buffet Technique réalisée en salle  Service au buffet ou au plateau
Plateau de fromages européens et Cheesecake – crème anglaise et Brochettes de fruits flambées	8 portions 8 ½ portions 8 ½ portions	Technique au buffet Plateau dressé par le centre d'examen  Service au buffet ou au plateau  Au buffet Technique réalisée en salle
Boissons chaudes et mignardises	Au moins deux boissons chaudes doivent être servies en fin de repas.	
Au moins une référence de vin étranger ou effervescent sera commercialisée.		

La commercialisation des boissons se fera au buffet et le service au verre à partir de la carte des boissons du centre d'examen.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
<b>Sujet 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	5 sur 7

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

Procéder à l'analyse du travail de votre chef de rang et 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 formation

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire TTC €	Total TTC €
Pétoncles	Gr	120	17,50	2,10
Scotch whisky	Btl	1	18,20	18,20
Vin blanc	Cl	10	3,66	0,25
Fumet de poisson	Cl	10	30,00	0,03
Crème liquide	Cl	10	3,00	0,03
Piment d'Espelette	Gr	3	102,74	0,31
Sel	Pm	Pm	Pm	Pm
Poivre	Pm	Pm	Pm	Pm
Beurre	Gr	10	0,10	0,10

### Annexe 2 - Matières d'œuvre des apéritifs

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire TTC €	Total TTC €
Cointreau	Btl	1	19,00	19,00
Rhum	Btl	1	12,00	12,00
Jus de citron	Btl	1	1,00	1,00
Sirop de sucre	Btl	1	3,00	3,00
Perrier	Btl	1	1,00	1,00
Vin effervescent	Btl	1	10,00	10,00
Jus d'ananas	Btl	1	1,85	1,85
Jus de fruits de la passion	Btl	1	3,00	3,00
Nectar de banane	Btl	1	1,93	1,93
Citron jaune	Pièce	1	0,73	0,73
Citron vert	Pièce	1	0,60	0,60
Sirop de gingembre	Btl	1	3,65	3,65
Banane bonbons	Kg	0,100	9,12	0,91

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restoration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
<b>Sujet 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	6 sur 7

## Annexe 3 - Extrait catalogue fournisseur



réf : 229689

**Jonque beige 120×60×30 mm  
Solia (100 pièces)**

Prix catalogue H.T  
159,80 €

**15,98 € / pce**



réf : 453166

**Mini-bol rond beige Ø 64 mm  
21 mm Solia (25 pièces)**

Prix catalogue H.T  
236,64 €

**9,86 € / pce**



réf : 453168

**Coupelle ovale beige  
90×60×15 mm Solia (25  
pièces)**

Prix catalogue H.T  
170,88 €

**10,68 € / pce**



**Verrine droit transparent  
verre Ø 5,1 cm Islande  
Arcoroc**

réf: 123651 **En stock**

Prix à l'unité **0.79 € HT**

Vendu par 24 à **18.96 € HT**  
Au lieu de ~~24.22 € HT~~



**Verrine rond transparent  
verre Ø 4,8 cm Salto  
Arcoroc**

réf: 230029 **En stock**

Prix à l'unité **1.28 € HT**

Vendu par 12 à **15.36 € HT**



**Cuillère chinoise blanc  
porcelaine 13 cm Les  
Essentiels Revol**

réf: 446674 **Sur commande**

Prix à l'unité **2.74 € HT**

Vendu par 4 à **10.96 € HT**



**Mini plat carré noir  
porcelaine 7×7 cm Belle  
Cuisine Revol**

réf: 446227 **Sur commande**

Prix à l'unité **9.63 € HT**

Vendu par 6 à **57.78 € HT**



**Coupelle carré ivoire  
porcelaine 9,2 cm Appetizer  
Arcoroc**

réf: 488554 **Sur commande**

Prix à l'unité **3.42 € HT**

Vendu par 24 à **82.08 € HT**

Source : [www.chomette.com](http://www.chomette.com)

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet 2	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	7 sur 7