

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

Documents et matériels autorisés :

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

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

Avertissement : si le texte du sujet, celui de ses questions ou encore le contenu du dossier documentaire vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter.

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet U5 n°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 parties consécutives :

- 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 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 : maître d'hôtel	Durée	Chef de rang et commis
Phase 1	15h45 16h00	Prise de connaissance du sujet national	15 min	
	16h00 16h45	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	16h45 18h45	Étape de mise en place	60 min	Travail de mise en place en présence du maître d'hôtel.
		Atelier de Bar/sommellerie	30 min	- Formation du chef de rang par le maître d'hôtel. - Le commis poursuit la mise en place en autonomie.
	Selon roulement	Techniques de restaurant	30 min	Travail de la mise en place en autonomie
Phase 3	18h45 19h15 Selon roulement	Transmission des consignes au commis	15 min	Transmission des consignes de service par le maître d'hôtel.
	19h00 19h45	Repas selon roulement – Durée 30 min		
Phase 4	19h30 22h00 Selon roulement	Production de services pour 8 clients	120 min	Service sous l'autorité du maître d'hôtel.
Phase 5	21h30 22h00 Selon roulement	Réunion de fin de service à destination du chef de rang et du commis (5mn) Synthèse de service avec le/les membre(s) du jury.(10mn)	15 min	Réunion de fin de service par le maître d'hôtel
Fin de service		Finition des travaux de fin de service.		Finition des travaux de fin de service.

CONTEXTE

Entièrement rénové et niché sur les hauteurs des côtes Normandes à Trouville, l'hôtel restaurant « La Côte Fleurie » est l'écrin idéal pour un séjour qui se veut reposant et ressourçant. Un magnifique domaine pour satisfaire les besoins de détente, d'activités de loisirs et sportives ou encore pour bénéficier de prestations de qualité : déjeuner ensoleillé en terrasse, dîner gastronomique dans un décor typique ou souper animé dans une brasserie de luxe.

Documents disponibles :

- Annexe 1 - Matières d'œuvre atelier bar ;
- Annexe 2 - Matières d'œuvre atelier technique de restaurant ;

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 sur 6

Vous travaillez comme maître d'hôtel au restaurant gastronomique « Le Duc de Normandie » d'une capacité d'accueil de 40 couverts. Votre directeur de restauration vous demande d'encadrer un chef de rang et un commis à l'occasion du service de ce soir prévu pour 8 clients répartis sur une table de 4 couverts 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 (matériel, 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 à 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>Attentif à la gastronomie de votre région, vous souhaitez mettre en avant un cocktail classique ou création à base de produits locaux. Ce cocktail sera réalisé par votre chef de rang durant le service.</p> <p><u>Consignes</u> Présenter le cocktail proposé à la clientèle. Vous formez votre chef de rang à la réalisation de ce cocktail pour deux personnes. Élaborer un argumentaire commercial qui sera mis en avant lors du service.</p>	<p>Vous souhaitez réaliser un dessert flambé créatif et novateur en salle à travers le flambage d'un produit purement régional : la pomme. Ce dessert sera proposé au menu à votre clientèle au cours du dîner.</p> <p><u>Consignes</u> Réaliser pour deux personnes, à partir des denrées mises à disposition, « l'assiette normande flambée ». Analyser et apporter si nécessaire des pistes d'amélioration.</p>
<p>Matières d'œuvre Voir Annexe 1</p>	<p>Matières d'œuvre Voir Annexe 2</p>

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

Transmettre les consignes de service au chef de rang et au commis.

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restoration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 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 couverts et deux tables de 2 couverts.

MENU À SERVIR SUR LES 3 TABLES	Portions disponibles	OBSERVATIONS
Apéritif		Commercialiser et servir des apéritifs. Vendre un ou deux cocktails (maximum) présenté(s) lors de l'atelier bar. Les autres apéritifs classiques sont ceux de la carte du centre d'examen.
Feuilleté au Camembert de Normandie ou Salade Normande	6 portions sur assiette 6 portions sur assiette	Prévoir une animation en salle à partir des éléments mis à disposition pour optimiser l'acte de service : moulin à poivre, vinaigrette, parmesan...
Entrecôte double Sauce au Calvados Pommes frites ou Sole Meunière Tatin de légumes	4 portions au plat 2 portions à l'assiette 2 portions au plat	Adapter le service selon le choix des clients.
Plateau de fromages normands AOP ou Assiette normande flambée ou Coupe glacée normande caramel au beurre salé ❖❖❖ Boissons chaudes et mignardises.	4 portions 2 portions 2 portions	Choix entre plateau de fromages ou desserts pour les clients. Le flambage sera réalisé face aux clients. Prévoir une animation en salle à partir des éléments mis à disposition pour optimiser l'acte de service.

La commercialisation et le service des boissons se feront à partir de la carte des boissons mise à disposition par le centre d'examen.

Le débouchage et le service d'une bouteille de vin doit s'effectuer au moins sur une des trois tables.

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). Analyser la prestation générale avec les membres de la commission d'évaluation (durée conseillée : 10 min).

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 sur 6

Annexe 1 - Matières d'œuvre du bar

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire	Total
Gin	Bouteille	1	11,43	
Pommeau de Normandie	Bouteille	1	18,00	
Vodka	Bouteille	1	11,00	
Curaçao bleu	Bouteille	1	12,19	
Cointreau	Bouteille	1	12,95	
Grand Marnier	Bouteille	1	12,95	
Malibu	Bouteille	1	12,00	
Vermouth rouge	Bouteille	1	7,62	
Vermouth dry	Bouteille	1	9,90	
Campari	Bouteille	1	11,43	
Calvados	Bouteille	1	12,19	
Cognac VS	Bouteille	1	10,67	
Scotch whisky	Bouteille	1	10,67	
Porto rouge	Bouteille	1	9,14	
Cidre doux	Bouteille	1	4,00	
Cidre brut	Bouteille	1	4,00	
Cerises à l'eau de vie	Bocal	1	18,29	
Sirop de grenadine	Bouteille	1	2,09	
Sirop de menthe	Bouteille	1	1,75	
Sirop de sucre de canne	Bouteille	1	2,77	
Jus d'orange	Litre	1	1,06	
Jus de pamplemousse rose	Litre	1	1,21	
Jus d'ananas	Litre	1	1,52	
Jus de citron	Litre	1	1,52	
Jus de pomme	Litre	1	1,52	
Jus de poire	Litre	1	1,52	
Tonic	Bouteille	1	0,95	
Eau pétillante	Bouteille	1	0,95	
Oranges	Pièce	2	0,30	
Citrons jaunes	Pièce	8	0,30	
Citrons verts	Pièce	8	0,80	
Pommes Granny Smith	Pièce	1	0,50	
Sucre en poudre	Kg	0,200	1,21	
Crème fraîche	Litre	0,5	3,04	
Angostura	Flacon	1	12,80	
Noix de muscade	Pièce	1	1,00	
Œufs	Pièce	8	0,20	
Menthe fraîche	Botte	1	1,80	

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurations	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 sur 6

Annexe 2 - Matière d'œuvre atelier technique de restaurant

Denrées	Unités	Quantités	Prix Unitaire	Prix Total
Pommes Pink Lady	Pièce	4	0,70 €	2,80 €
Sucre poudre	Kilo	0,500	1,00 €	0,50 €
Sirop de sucre de canne	Litre	0,5	2,78 €	1,39 €
Noix de coco râpée	Kilo	0,200	3,70 €	0,74 €
Amandes effilées	Kilo	0,200	8,00 €	1,60 €
Crème liquide	Litre	0,500	4,00 €	2,00 €
Cidre doux	Litre	0,75	4,00 €	4,00 €
Calvados VS	Litre	0,70	15,00 €	15,00 €
Pommeau de Normandie	Litre	0,70	17,00 €	17,00 €
Crêpes	Pièce	4	0,10 €	0,40 €
Caramel liquide	Litre	0,200	15,00 €	3,00 €
Beurre ½ sel	Kilo	0,100	5,00 €	0,50 €
Sucre roux	Kilo	0,250	2,70 €	0,67 €
Chantilly	Bombe	0,200	5,00 €	1,00 €
Sauce chocolat	Litre	0,200	15,00 €	3,00 €
Sorbet pomme verte	Litre	0,250	12,00 €	3,00 €
Glace caramel	Litre	0,250	12,00 €	3,00 €

Session zéro	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restoration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
Sujet U5 n°1	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 sur 6