

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

Nouvelle maquette des sujets de STS - Restauration

SESSION 2022

Ce sujet a été utilisé à la session 2021. Il a pour objet d'illustrer l'évolution des sujets de STS Restaurant à partir de la session 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.

MAQUETTE 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	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
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 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	Atelier de management opérationnel.	30 min	- Le commis participe à l'atelier - Le chef de rang poursuit 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			
Phase 5	12h15 14h15	C3	C4	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.

MAQUETTE 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 sur 7

CONTEXTE

Face à une petite baie de sable fin qui jouxte le vieux port, le bistro chic « La cabane » offre un cadre exceptionnel au cœur de l'île d'Oléron. L'établissement propose une cuisine contemporaine alliant produits régionaux et savoir-faire gastronomique dans un esprit décontracté. Il offre des prestations de qualités et des animations en salle mises en valeur par les compétences de son personnel.

Documents disponibles :

Annexe 1 – Matières d'œuvre atelier de formation

Annexe 2 – Extrait du planning d'organisation mensuel

DÉROULÉ DE L'ÉPREUVE

Vous travaillez comme maître d'hôtel à « La cabane » d'une capacité d'accueil de 80 couverts. Votre directeur de restauration vous demande d'encadrer un chef de rang et un commis à l'occasion du service du midi. Vous devez réaliser une mise en place d'une table de 4 et de 2 tables de 2 couverts.

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

La production de documents est à l'initiative du candidat (rien n'est imposé) et vise à faciliter le management des commis (répartition des tâches, du matériel, ...).

Prendre contact avec le chef de rang et le commis.

Élaborer les documents nécessaires au déroulement du service dans l'espace et dans le temps à partir des ressources

(matériels, denrées ...) 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...).

MAQUETTE 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 sur 7

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

<p>Atelier 1 – Formation (30 minutes)</p> <p>L'atelier de formation peut porter sur une réalisation technique, sur du bar ou de la sommellerie.</p>	<p>Atelier 2 – Management opérationnel (30 minutes)</p> <p>L'atelier 2 porte sur une situation mettant en œuvre les notions du référentiel (recrutement, gestion conflit, conduite de réunion...).</p>
<p>Le Cognac et le Grand Marnier sont des spiritueux indissociables de votre région. En tant qu'ambassadeur, vous tenez à proposer une offre diversifiée.</p> <p><u>Consignes</u> Former votre employé à la réalisation d'un cocktail classique ou de création mettant en valeur un de ces 2 produits. Ce cocktail sera proposé en apéritif ce midi.</p>	<p>Vous avez assisté à une altercation entre 2 de vos employés durant le service de la veille.</p> <p><u>Consignes</u> Clarifier la situation et rappeler à ces deux employés les exigences liées à leurs fonctions. La commission d'évaluation tient le rôle de l'employé 1. Le rôle de l'employé 2 est tenu par un commis ressource du centre d'examen.</p>
<p>Matière d'œuvre en annexe 1</p>	<p>Voir annexe 2.</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.

Phase 4 - Production de service pendant 120 min

Assurer avec l'aide de votre personnel, le service de 8 couverts répartis sur une table de 4 et deux tables de 2 selon l'organisation que vous avez retenue.

MAQUETTE 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 sur 7

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 imaginés lors de l'atelier formation.
Assiette de jambon et melon ou Gaspacho de tomate ou Pâté en croûte Mesclun à l'huile de noix	2 portions 2 portions 4 portions	À l'assiette Dés de Feta à l'assiette Service de la soupe à la verseuse Au plat Technique réalisée en salle Salade et vinaigrette à part
Magret de canard sauce poivre vert Pommes grenailles ou Marmite de la mer Riz safrané	2 portions 6 portions	Au plat Technique réalisée en salle Garniture servie à part À l'assiette
Plateau de fromages	8 portions	Le fromage est obligatoire dans tous les menus.
Brioche perdue, glace vanille Coulis de fruits et sauce Caramel au beurre salé ou Crêpes flambées	4 portions 4 portions	A l'assiette Coulis et sauce à part Au plat Technique réalisée en salle
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'examens. Au moins une bouteille de vin doit être débouchée et 2 verres de vin servis.

Dans le sujet, il peut être demandé un service des boissons spécifique.

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).

MAQUETTE 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 sur 7

Annexe 1 - Matières d'œuvre atelier de formation

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire TTC €	Total TTC €
Grand Marnier de la carte des Boissons	Bouteille	1	21,00	21,00
Cognac VSOP	Bouteille	1	20,00	20,00
Schweppes	Bouteille	1	0,60	0,60
Limonade	Bouteille	1	0,45	0,45
Jus d'orange	Litre	0,250	1,60	0,40
Angustura	Flacon	1	14,95	14,95
Citron jaune	Pièce	1	0,30	0,30
Citron vert	Pièce	1	0,40	0,40
Œuf	Pièce	1	0,30	0,30
Gingembre	Kg	0,020	4,85	0,81

MAQUETTE 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 sur 7

Annexe 2 – Extrait du planning d'organisation mensuel

EXTRAIT DU PLANNING							
semaine 1	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
	1	2	3	4	5	6	7
L.BLANCHARD	R	C	C	C	C	M	R
C.GUERIN	C	R	R	AM	C	C	C

semaine 2	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
	8	9	10	11	12	13	14
L.BLANCHARD	R	C	C	M	C	C	R
C.GUERIN	C	R	R	AM	C	C	C

semaine 3	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
	15	16	17	18	19	20	21
L.BLANCHARD	R	C	C	M	C	C	R
C.GUERIN	C	R	R	AM	C	C	C

semaine 4	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
	22	23	24	25	26	27	28
L.BLANCHARD	R	C	M	C	C	C	R
C.GUERIN	C	C	C	AM	C	R	R

semaine 4	LUNDI	MARDI
	29	30
L.BLANCHARD	R	C
C.GUERIN	C	R

Légende : C = coupure , R = repos, AM =après, M=matin

INFORMATION CONFIDENTIELLE CONCERNANT L.BLANCHARD

L. Blanchard bénéficie d'un aménagement de son temps de travail pour raison médicale. Il/elle sera obligatoirement en congé le dimanche et le lundi.

MAQUETTE 2022	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	7 sur 7