

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°3

JEUDI 30 MAI 2024

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.

Ce sujet est extrait d'une banque nationale de sujets spécifiques. Il est mis à disposition des enseignants sur le site national de ressources, conformément à la circulaire nationale d'organisation.

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET	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 maître d'hôtel. Vous encadrez 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 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. - Le commis poursuit la mise en place en autonomie.
	09h30 10h00	C3	C4			
	10h00 10h30	C2	C1	Atelier de management opérationnel.	30 min	Le chef de rang et le commis 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 services 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) du jury (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 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 sur 6

LA BRASSERIE GOURMANDE

La Brasserie Gourmande d'une capacité de 80 couverts est située dans un quartier au cœur de la ville de Paris. Elle propose dans un cadre « Belle Époque », les plats emblématiques de la cuisine traditionnelle française, très appréciés de la clientèle parisienne mais aussi des groupes touristiques en visite dans la capitale.

L'établissement bénéficie d'un taux de fréquentation très élevé mais subit une vague de départs à la retraite ce qui a nécessité le recrutement de nouveaux collaborateurs. Certains manquent d'expérience en brasserie et doivent s'aguerrir.

Malgré un ticket moyen de 35 €, Gilles, le directeur, constate que la vente de vin en bouteille est en nette baisse ces derniers temps. Il constate également des dysfonctionnements dans la gestion de la cave du jour.

Il souhaite mettre en place une nouvelle procédure de suivi des stocks et former ses nouveaux personnels à la commercialisation des vins.

Documents disponibles :

Annexe 1 – Matières d'œuvre atelier formation

Annexe 2 – Matières d'œuvre cerises flambées créative sur glace vanille

DÉROULÉ DE L'ÉPREUVE

Vous travaillez comme maître d'hôtel à la Brasserie Gourmande. Le directeur vous confie les missions :

- de former le chef de rang à la commercialisation et au service des vins rouges au panier ;
- d'animer une réunion sur la procédure de gestion des stocks de la cave du jour.

Vous avez également la charge de l'encadrement d'un chef de rang et d'un commis à l'occasion du service du déjeuner. Vos clients sont répartis sur une table de 4 couverts et deux 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.

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 sur 6

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 en conservant la possibilité d'un choix pour chaque table.

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

Atelier 1 - Formation 30 minutes	Atelier 2 – Management opérationnel 30 minutes
<p>La brasserie dispose d'une carte des vins présentant de nombreuses références. Le directeur estime que les millésimes anciens ne sont pas suffisamment valorisés.</p> <p><u>Consignes</u> Former votre chef de rang à la commercialisation et au service des vins rouges au panier.</p>	<p>Après analyse des inventaires, le directeur a constaté que la gestion de la cave du jour n'est pas réalisée régulièrement et que les documents utilisés ne sont pas appropriés. Il vous confie la mission de mettre en place une nouvelle organisation. Vous recevez le chef de rang responsable de la cave du jour pour lui exposer vos attentes.</p> <p><u>Consignes</u> Animer la réunion.</p> <p>La commission d'évaluation tient le rôle du chef de rang responsable de la cave du jour.</p>
<p>Matières d'œuvre 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 au chef de rang et au commis.

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 sur 6

Phase 4 - Production de service pendant 120 min

Vous devez encadrer votre équipe (chefs de rang et commis), à l'occasion du service du déjeuner selon l'organisation que vous avez retenue.

Menu à choix	Portions disponibles	Observations
Apéritif et assortiments salés		Commercialiser et servir des apéritifs de la carte des boissons du centre. Commercialiser, réaliser et servir au moins deux cocktails classiques du jour : Americano
Potage Parmentier aux croûtons ou Asperges blanches aux deux sauces (*)	8 portions 2 portions	En bol Croûtons à part Au guéridon Sauces à l'anglaise
Entrecôte double grillée Pommes noisettes Sauce béarnaise ou Dos de saumon poché Riz Pilaf, beurre blanc	4 portions 6 portions	Au guéridon Technique réalisée en salle Garniture au plat Sauce à part À l'assiette
Plateau de fromages	8 portions	Au plateau (dressé par le centre)
Cerises flambées créative sur glace vanille (*) ou Pêche Melba	2 portions 8 portions	Au guéridon Technique réalisée en salle Glace en coupe (dressée par le centre) En coupe (dressée par le centre)
Boissons chaudes et mignardises		Au moins deux cappuccino servis.
<p>Au moins une bouteille de vin rouge doit être servie au panier. Au moins deux verres de vin rouge utilisés lors de l'atelier formation doivent être commercialisés.</p>		

(*) Commercialiser et servir obligatoirement

La commercialisation et le service des boissons se font à partir de la carte des boissons du centre d'examen.

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET	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 en euros	Total TTC en euros
Vin rouge de la carte des boissons	Bouteille	1	8,00	8,00

Annexe 2 – Matières d'œuvre cerises flambées créative sur glace vanille

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire TTC en euros	Total TTC en euros
Cerises griottes	Kg	0,125	5,60	0,70
Sucre	Kg	0,100	1,64	0,65
Miel	Kg	0,025	9,34	0,25
Porto	Litre	0,050	9,78	0,05
Kirsch	Litre	0,040	17,04	0,56
Banyuls	Litre	0,050	12,00	0,60
Sirop de gingembre	Litre	0,20	9,20	0,18
Fèves tonka	PM	PM	PM	PM
Gelée de groseille	Kg	0,050	1,52	0,07
Caramel liquide	Litre	0,010	6,16	0,6
Poivre de Sichuan	PM	PM	PM	PM

Session 2024	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
SUJET	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 sur 6