

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2017 Option A : Mercatique et gestion hôtelière		
Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT		
Sous épreuve : Restauration et connaissances des boissons	1 heure	Coef 0,5
Atelier 1 : négociation - vente	30 minutes	Coef 0,25
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 minutes	Coef 0,25

DATE : MERCREDI 17 MAI 2017 – APRÈS-MIDI

SUJET n° 2

ATELIER n° 1 : Négociation - vente

Responsable commercial(e) dans l'hôtel-restaurant de la plaquette du centre d'examens, vous recevez madame ou monsieur PAYA, responsable de l'intendance de l'équipe anglaise de Bath ainsi que son préparateur(trice) physique. Votre établissement a été référencé pour recevoir cette équipe de rugby à l'occasion des phases préparatoires de la « H CUP ».

Vous proposez les prestations adaptées à ce type de public.

✂ -- -- -- -- -- -- --

ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens et à la commission d'interrogation.

- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.
- Séparer les consignes à destination des interrogateurs du sujet du candidat.
- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.
- Chaque candidat passe dans les 2 ateliers d'un même sujet.
- Les candidats sont autorisés à utiliser la fiche de réservation éventuellement jointe à la plaquette de l'établissement. À dupliquer en autant d'exemplaires que de candidats.

Conditions de réalisation :

Plaquette mise à disposition par le centre d'examens en plusieurs exemplaires.

Cette épreuve se déroule sous la forme d'un jeu de rôles, les membres du jury étant les clients.

Situation de négociation dans une salle avec table ou bureau.

Le temps de lecture et de compréhension du sujet est limité à quelques minutes, incluses dans la durée de l'épreuve.

Informations à délivrer au cours du jeu de rôles

Date : samedi 16 septembre 2017.

Nombre de participants : 50 (1 chauffeur, 25 joueurs et 24 accompagnateurs).

Déroulement de la manifestation :

- Arrivée des joueurs le 15 au soir après le dîner (chambres déjà négociées).
- Petit-déjeuner adapté au buffet à 7h30.
- Repas spécifique pour les sportifs de haut niveau servi à 11h30 avec nourriture adaptée.
- Repas classique pour les accompagnateurs.
- Prévoir sécurité et confidentialité de l'équipe (médias, supporters...). Match prévu à 16h00.

Exigences particulières :

- Repas impérativement dans un salon privatif.
- Prévoir salon à l'issue du repas pour la préparation du match avec vidéoprojecteur et paper-board.
- Disposition en théâtre.

Budget : non déterminé.

Critères d'évaluation :

Atelier 1 : Négociation - Vente	CRITÈRES d'ÉVALUATION
Techniques d'accueil, de vente, d'argumentation, de négociation	Méthodologie d'accueil et de vente adaptée aux situations
Culture et connaissances professionnelles	Connaissance de son établissement, des produits et des prestations
Communication	Capacité à communiquer et qualité d'expression
Profil commercial	Tenue, présentation, attitude et comportement professionnel

SESSION	EXAMEN	Durée	30 minutes
2017	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page / ATELIER	1/1

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2017 Option A : Mercatique et gestion hôtelière		
Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT		
Sous épreuve : Restauration et connaissances des boissons	1 heure	Coef 0,5
Atelier 1 : négociation - vente	30 minutes	Coef 0,25
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 minutes	Coef 0,25

DATE : MERCREDI 17 MAI 2017 – APRÈS-MIDI

SUJET n° 2

ATELIER n° 2 : Réalisation d'une prestation technique

Vous êtes Maître d'hôtel au restaurant de la plaquette du centre d'examens.

Deux clients viennent de terminer leur plat principal et désirent prendre du fromage. Vous leur proposez et servez les fromages à partir du plateau mis à votre disposition.

Ils vous demandent également de leur conseiller un vin avec leur assiette de fromages



ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens.

- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation, panier) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.
- Séparer les consignes à destination des interrogateurs du sujet du candidat.
- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.
- Chaque candidat passe dans les 2 ateliers d'un même sujet.

Conditions de réalisation :

Mise en situation du candidat :

Créer une situation de restaurant.

Mettre à disposition les matériels (assiettes différents modèles, couverts, saladiers, planches...) et les ingrédients nécessaires à la réalisation de la prestation.

Une table nappée et dressée (membres du jury) et une table buffet nappée.

Le candidat choisira la méthodologie, les matériels et les ingrédients qui lui paraîtront les plus appropriés.

Produits : voir fiche technique jointe en **annexe n° 1**.

Critères d'évaluation :

Atelier 2 : Réalisation d'une prestation technique	CRITÈRES d'ÉVALUATION
Organisation du travail	Mise en place du poste de travail Organisation du temps et de l'espace
Profil technicien	Maîtrise technique, justification des choix, qualité de la prestation finale
Connaissances professionnelles	Connaissances des produits et/ou des matériels utilisés
Attitude et comportement	Comportement professionnel

SESSION	EXAMEN	Durée	30 minutes
2017	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page / ATELIER	1/2

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2017 Option A : Mercatique et gestion hôtelière		
Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT		
Sous épreuve : Restauration et connaissances des boissons	1 heure	Coef 0,5
Atelier 1 : négociation - vente	30 minutes	Coef 0,25
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 minutes	Coef 0,25

SUJET n° 2

FICHE TECHNIQUE de matière d'œuvre (destinée aux membres du jury)

ATELIER n° 2	ANNEXE n° 1
---------------------	--------------------

DATE : MERCREDI 17 MAI 2017 – APRÈS-MIDI

Nombre de candidats : 8

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire	TOTAL
Camembert de Normandie	Pièce	2	1,85	5,70
Bleu d'Auvergne	Kg	0,500	11,25	5,62
Livarot	Pièce	2	7,55	15,10
Crottin de Chavignol	Pièce	4	1,50	6,00
Comté	Kg	0,500	16,80	8,40
Ste Maure de Touraine	Pièce	3	6,45	19,35
Cerneaux de noix	Kg	0,150	16,50	2,47
Miel en coupelle	Pièce	8	0,16	1,28
Pommes vertes	Pièce	4	0,50	2,00
Raisin sec	Kg	0,150	11,05	1,65
Beurre	Kg	0,100	5,00	0,50

Coût matières total :

68,07 €

Coût matières moyen par candidat :

8,51 €

SESSION	EXAMEN	Durée	30 minutes
2017	BTS Hôtellerie - Restauration Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,25
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Restauration et connaissances des boissons	Page / ATELIER	2/2