

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 mn	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 mn	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 mn	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 mn	Coef 0,5

SUJET n° 4**ATELIER n° 1 : Vente - communication**

Responsable commercial(e) à l'hôtel « DES DEUX RIVES », vous recevez M. DUCHAN, secrétaire général de M. Le Préfet de Région. À l'occasion de la fête Nationale du 14 juillet, M. Le Préfet souhaite organiser une Garden-Party pour les entreprises, les artisans et les élus (forces vives de la région). Cette manifestation aura lieu dans votre établissement autour de la piscine. M. le Préfet désire des buffets à thème autour des spécialités régionales.

Vous proposez les prestations adaptées à ce type de manifestation.

**ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens.**

Tout candidat passe les 4 ateliers du même sujet.

Les ateliers d'un même numéro de sujet sont donc indissociables.

- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.
- Séparer les consignes interrogateurs du sujet du candidat.
- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.

Conditions de réalisation

- Plaquette nationale mise à disposition par le chef de centre d'examens.
 - Situation de négociation dans une salle avec table ou bureau
- Cette épreuve se déroule sous la forme d'un jeu de rôle, le jury étant les clients.

Informations à délivrer au cours du jeu de rôle :

- Date : 14 juillet 2005
- Nombre de personnes : 200
- Lieu : piscine
- Budget : 45,00 € par personne
- Horaire : 13h30 à 15h30
- Prévoir un chapiteau
- Buffet debout
- Sonorisation et podium pour le discours

Critères d'évaluation :

Atelier 1 : VENTE - COMMUNICATION		CRITÈRES d'ÉVALUATION	
Techniques d'accueil et de vente.		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 professionnels	
SESSION	EXAMEN	Durée	30 mn
2005	BTS Hôtellerie - Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0,5
EPREUVE	Épreuve pratique de Service et commercialisation	Page	1/1

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 mn	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 mn	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 mn	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 mn	Coef 0,5

SUJET n° 4

ATELIER n° 2 : Réalisation d'une prestation technique

Vous êtes Maître d'hôtel à la « WINSTUB ».

Vous réalisez un steak tartare au guéridon pour un client et vous le servez.

✂ -----

ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens.

Tout candidat passe les 4 ateliers du **même** sujet.

Les ateliers d'un même numéro de sujet sont donc **indissociables**.

- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.
- Séparer les consignes interrogateurs du sujet du candidat.
- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.

Conditions de réalisation :

- Mise à disposition d'un guéridon et du matériel nécessaires pour la réalisation de cette prestation technique.
- Une table dressée avec un guéridon à disposition du candidat.
- Le candidat effectue la mise en place de son poste de travail et réalise sa prestation à partir du matériel et des denrées proposés par le centre d'examen.
- Le rôle du client est tenu par le jury.

PRODUITS : Voir fiche technique jointe en **annexe 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
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 mn
2005	BTS Hôtellerie - Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0,5
EPREUVE	Épreuve pratique de Service et commercialisation	Page	1/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 mn	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 mn	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 mn	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 mn	Coef 0,5

Sujet n° 4

Date : mardi 10 mai 2005 après-midi

FICHE TECHNIQUE de matière d'œuvre

ATELIER n° 2 ANNEXE n° 1

Nombre de candidats : 8

DENRÉES	Unités	Quantités	Prix unit.	TOTAL	Observations
Bœuf haché	Kilo	1,200	14,00	16,80	
Oignons hachés	Kilo	0,200	0,70	0,14	
Persil haché	Bouquet	1	0,80	0,80	
Câpres	Pot	1	4,50	4,50	
Œufs	Pièce	8	0,20	1,60	
Cornichons hachés	Kilo	0,100	4,50	0,45	
Moutarde	Kilo	0,5	1,20	0,60	
Huile d'arachide	Litre	0,5	1,00	0,50	
Tomato ketchup	Btîle	1	1,50	1,50	
Worcestershire sauce	Btîle	1	2,30	2,30	
Tabasco	Btîle	1	2,80	2,80	
Cognac	Btîle	0,50	10,50	5,30	
Citrons	Pièce	4	0,30	1,20	
Sel et poivre du moulin	PM	PM	PM	PM	

Coût matière Total : 38,48 €

Coût matière par candidat : 4,81€

SESSION	EXAMEN	Durée	30 mn
2005	BTS Hôtellerie - Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0,5
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Service et commercialisation	Page	2/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 mn	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 mn	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 mn	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 mn	Coef 0,5

SUJET n° 4**ATELIER n° 3 : Animation et organisation**

Maître d'hôtel du room-service de l'hôtel des « DEUX RIVES », vous profitez de l'arrivée de 2 nouveaux employés pour réaliser une formation sur la préparation du plateau petit-déjeuner continental en chambre pour 2 personnes.

À l'aide du matériel et des produits mis à votre disposition, vous présentez vos exigences pour la mise en place type du plateau et celles pour la réalisation à partir d'une commande fictive.

✂

ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens.

Tout candidat passe les 4 ateliers du même sujet.

Les ateliers d'un même numéro de sujet sont donc indissociables.

- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.
- Séparer les consignes interrogateurs du sujet du candidat.
- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.

Conditions de réalisation :

Le candidat dispose de 10 minutes de préparation incluses dans les 30 minutes de l'épreuve.

L'action doit se dérouler dans la salle de restaurant de votre établissement. Prévoir :

- Buffet avec tout le matériel de cafétéria (thermos, tasses, sous tasses, sucriers, plateau petit-déjeuner,...).
- Un tableau papier ou un tableau blanc avec feutres de couleurs.
- Deux élèves chef de rang.

PRODUITS : voir fiche technique jointe en **annexe 1**.

Critères d'évaluation :

Atelier 3 : ANIMATION et ORGANISATION	CRITÈRES d'ÉVALUATION
Organisation du travail	Qualité de la préparation - Organisation dans le temps
Techniques mises en œuvre	Logique de la démarche utilisée Méthodologie de l'animation et/ou de la démonstration
Capacité à communiquer, à animer une équipe	Capacité à communiquer et/ou à animer une équipe Dynamisme, structure des explications
Connaissances professionnelles	Connaissance des prestations, des produits, du matériel

SESSION	EXAMEN	Durée	30 mn
2005	BTS Hôtellerie - Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0,5
EPREUVE	Epreuve pratique de Service et commercialisation	Page	1/2

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 mn	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 mn	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 mn	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 mn	Coef 0,5

Sujet n° 4

DATE : mardi 10 mai 2005 après-midi

FICHE TECHNIQUE de matière d'œuvre**ATELIER n° 3 ANNEXE n° 1****Nombre de candidats : 8**

DENRÉES	Unités	Quantités	Prix unitaire	TOTAL	Observations
- Café (thermos)	Litre	2	1,82	3,64	
- Thermos eau chaude	Litre	2	-	-	
- Lait chaud (thermos)	Litre	1	0,68	0,68	
- Lait froid	Litre	1	0,68	0,68	
- Sachet chocolat	Pièce	8	0,15	1,20	
- Sachet de thé nature	Pièce	8	0,048	0,38	
- Sucre blanc emballé	Pièce	20	0,005	0,10	
- Confiture (assortiment de petit pot)	Pièce	8	0,10	0,80	
- Miel (petit pot)	Pièce	4	0,230	0,92	
- Jus d'orange	Litre	1	1,15	1,15	
- Jus de pamplemousse	Litre	1	1,40	1,40	
- Mini viennoiseries (assortiment)	Pièce	8	0,14	1,12	
- Petits pains	Pièce	4	0,12	0,48	
- Micro-beurre 10 g	Pièce	8	0,08	0,64	
- Citron	Kg	0,200	1,30	0,26	
- Confitures individuelles (3 fruits)	Pièce	6	0,30	1,80	

Coût matière total : 15,25 €

Coût matière par candidat : 1,91 €

SESSION	EXAMEN	Durée	30 mn
2005	BTS Hôtellerie - Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0,5
ÉPREUVE	Epreuve pratique de Service et commercialisation	Page	2/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 mn	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 mn	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 mn	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 mn	Coef 0,5

SUJET n° 4**ATELIER n° 4 : Contrôle et évaluation**

Responsable de la restauration au restaurant « HANSI » vous décidez d'évaluer et de contrôler le travail effectué au bar lors du service d'apéritifs.

Aujourd'hui vous contrôlez votre commis-barman qui effectue le service des apéritifs suivants :

- 1 Porto - 1 Vermouth blanc - 1 Anisé

Vous observez et évaluez sa prestation. Vous prenez les décisions qui s'imposent.

**ATTENTION : CONSIGNES destinées au centre d'examens.**

Tout candidat passe les 4 ateliers du même sujet.

Les ateliers d'un même numéro de sujet sont donc indissociables.

- Reproduire ce sujet avec les consignes (conditions de réalisation, critères d'évaluation) et remettre cette reproduction à chacun des interrogateurs.
- Séparer les consignes interrogateurs du sujet du candidat.
- Reproduire le sujet candidat en autant d'exemplaires que de candidats.

Conditions de réalisation :

L'épreuve doit se dérouler au bar ou dans la salle de restaurant de l'établissement au buffet.

- Prévoir le matériel nécessaire à la réalisation et au service des apéritifs
- Un élève joue le rôle de commis de bar et doit commettre 5 erreurs au moins. Il ne doit pas quitter la salle pour communiquer les erreurs.

Exemples d'erreurs : mauvais choix de verre, mauvais dosage, mauvais choix de produits, mauvaise présentation, hygiène non respectée, mauvaise technique...

PRODUITS : voir fiche technique jointe en annexe 1.

Critères d'évaluation :

Atelier 4 : CONTRÔLE – ÉVALUATION	CRITÈRES d'ÉVALUATION
Évaluation et/ou contrôle	Capacité à analyser une situation ou capacité à évaluer la qualité de produits ou matériels
Méthodes et/ou techniques mises en œuvre	Méthodologie de contrôle ou d'évaluation de qualité Observation, analyse comparative, dégustation
Connaissances professionnelles	Connaissance des prestations, des produits, du matériel
Compétences de responsable / décisionnaire	Capacité à proposer des solutions ou à prendre des décisions pertinentes en rapport avec des objectifs

SESSION	EXAMEN	Durée	30 mn
2005	BTS Hôtellerie - Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0,5
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Service et commercialisation	Page	1/2

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique de RESTAURANT

Sous épreuve : Service et commercialisation	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : vente - communication	30 mn	Coef 0,5
Atelier 2 : réalisation d'une prestation technique	30 mn	Coef 0,5
Atelier 3 : animation et organisation	30 mn	Coef 0,5
Atelier 4 : contrôle - évaluation	30 mn	Coef 0,5

Sujet n° 4**Date : mardi 10 mai 2005 après-midi****FICHE TECHNIQUE de matière d'œuvre****ATELIER n° 4 ANNEXE n° 1****Nombre de candidats : 8**

DENRÉES	Unités	Quantités	Prix Unit.	TOTAL	Observations
Vermouth dry	Btle	½	9.90	4,95	
Anisé	Btle	½	11.50	5,75	
Porto rouge	Btle	½	9.14	4,57	
Oranges	Pièce	2	0.30	0,60	
Citrons jaunes	Pièce	4	0.30	1,20	

Coût matière total : 17,07 €

Coût matière par candidat : 2,14 €

SESSION	EXAMEN	Duree	30 mn
2005	BTS Hôtellerie - Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	0.5
EPREUVE	Épreuve pratique de Service et commercialisation	Page	2/2