

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.

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° 6**ATELIER n° 1 : Vente - communication**

Responsable du service commercial, vous recevez M.GRIFFONDOR qui souhaite organiser une prestation de mode avec défilé de mannequins, sur le thème du mariage, dans votre établissement.

Il souhaite livrer et entreposer sa collection la veille.

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 : Samedi 11 juin 2005
- Horaire : Après-midi à partir de 14 h ; durée prévue 5 h environ
- Budget non défini
- Nombre de personnes : Mannequins et couturiers 25 ; Prévoir un repas léger pour le déjeuner
- Public : 60 clients (professionnels, presse et invités de marque)
- Prévoir une pause-entracte vers 16 h sous forme de buffet
- Prévoir la scène, la sonorisation, les vestiaires, le stockage de la collection.
- Soulever le problème de l'assurance

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
ÉPREUVE	Épreuve pratique de Service et commercialisation	Page	1/1

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° 6

ATELIER n° 2 : Réalisation d'une prestation technique

Vous êtes Maître d'hôtel au restaurant « HANSI ».

Dans le cadre d'un buffet sur les produits de la mer, vous êtes amené(e) à réaliser deux assiettes de saumon fumé, tranché au buffet et servies à une table de 2 couverts.



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 :

- Mobilier et matériel de restaurant nécessaire à la réalisation de la prestation
- Table nappée et dressée pour 2 couverts (mise en place à la carte)
- Guéridon nappé

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

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° 6

Date : mercredi 11 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
Bande de saumon fumé de Norvège non tranchée	Kg	1,5	25,00	37,50	
Citron jaune	Pièce	4	0,30	1,20	
Citron vert	Pièce	4	0,50	2,00	
Tomate cerise	Barquette	1	3,20	3,20	
Aneth	Botte	1	0,90	0,90	
Oignons	Pièce	1	0,10	0,10	
Salade laitue	Pièce	½	0,60	0,30	
Pain de mie tranché toasté	Pièce	½	1,20	0,60	
Beurre	Kg	0,250	4,00	1,00	

Coût matière total : 46.80 €

Coût matière par candidat : 5.85 €

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° 6**ATELIER n° 3 : Animation et organisation**

Vous êtes responsable du bar le « GRETEL ».

Après plusieurs plaintes de clients au bar sur le service du Gin Fizz, vous organisez un rappel sur l'élaboration et la commercialisation de ce cocktail à l'attention de vos 2 commis barmen.

✕

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 au bar du restaurant de votre établissement.

Prévoir :

- Matériel nécessaire pour le travail de bar
- Un tableau papier ou tableau blanc avec feutres de couleurs
- Deux élèves jouent le rôle des commis de bar

PRODUITS : voir fiche technique jointe en annexe 2.

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	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° 6

Date : mercredi 11 mai 2005 après-midi

FICHE TECHNIQUE de matière d'œuvre**ATELIER n° 3 ANNEXE n° 2****Nombre de candidats : 8**

DENRÉES	Unités	Quantités	Prix unit.	TOTAL	Observations
Gin	Btlle	1	11,50	11,50	
Jus de citron (Pulco)	Litre	1	2,78	2,78	
Soda	Btlle	1	1,00	1,00	
Citrons	Pièce	8	0,30	2,40	
Sucre en poudre	Kg	0,500	1,50	0,75	

Coût matière total : 18,43 €

Coût matière par candidat : 2,30 €

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

Responsable de la restauration, vous décidez de mettre en place à votre carte un duo de Munster.

Vous désirez favoriser la vente du vin au verre avec cette assiette de fromage. À cet effet, vous recevez votre fournisseur de vin qui vous présente 2 produits différents.

Vous évaluez ces produits et vous en sélectionnez un en argumentant et justifiant vos choix.

**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 en salle de restaurant.

- Table nappée
- Buffet avec matériel de dégustation des vins (différents verres, crachoir, etc.) et des mets (assiette à entremets, couverts, etc.)
- Le jury joue le rôle du fournisseur

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
EPREUVE	Épreuve 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° 6

Date : mercredi 11 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
Munster frais	Pièce	1	2,10	2,10	
Munster affiné	Pièce	1	2,10	2,10	
AOC Alsace Gewurztraminer	Btlle	2	10,00	20,00	
AOC Saint Nicolas de Bourgueil	Btlle	2	6,00	12,00	

Coût matière total : 36,20 €

Coût matière par candidat : 4,52 €

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