

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° 7

ATELIER n° 1 : Vente - communication

Les laboratoires « POUJOL » souhaitent organiser un séminaire d'une journée pour présenter leurs nouveaux produits cosmétiques à leurs meilleurs clients.

Les conjoints et conjointes sont conviés au cocktail de fin de journée.

Vous êtes chargé(e) de mettre en place l'organisation de ce séminaire.



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 un bureau ou un salon.

Cette épreuve se déroule sous la forme d'un jeu de rôle, le jury étant les clients.

Informations délivrées par le jury :

- Vendredi 4 Novembre 2005
- Nombre de personnes : 60 participants et 30 conjoints(es)
- Budget non déterminé
- Arrivée des clients le matin
- Cocktail à partir de 18h30

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 2005	EXAMEN	Durée	30 mn
	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

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° 7**ATELIER n° 2 : Réalisation d'une prestation technique**

Maître d'hôtel de la « WINSTUB », vous souhaitez dynamiser les ventes de desserts auprès des enfants. Vous créez en ce sens une assiette de fruits frais destinée à votre jeune public.

Vous prenez connaissance des produits et du matériel mis à votre disposition et réalisez deux desserts identiques.

✕

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 :

- Une table et un guéridon nappés.
- Mise à disposition du mobilier, du matériel de restaurant et des denrées nécessaires pour la réalisation de cette prestation technique (choix d'assiettes de tailles différentes, de coupes, bols, ramequins, rapiers et couverts assortis, saupoudreuse, dentelles, piques en bois...).
- Le candidat effectuera la mise en place de son poste de travail à partir du matériel et des denrées proposés par le centre d'examens.
- Travail à l'office (hors clients).

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° 7**Date : jeudi 12 mai 2005 matin****FICHE TECHNIQUE de matière d'œuvre****ATELIER n° 2****ANNEXE n° 1****Nombre de candidats : 8**

DENRÉES	Unités	Quantités	Prix unitaire	TOTAL	Observations
Pommes Golden	Kg	2	1,50	3,00	
Poires	Kg	2	2,90	5,80	
Bananes	Kg	2	1,32	2,64	
Caramboles	Pièce	8	1,25	10,00	
Fraises	Kg	1	3,85	3,85	
Kiwis	Pièce	8	0,30	2,40	
Groseilles	Kg	0,500	9,00	4,50	
Oranges	Kg	2	1,20	2,40	
Sucre semoule	Kg	0,500	1,50	0,75	
Cerises confites	Kg	0,250	6,60	1,65	
Angélique confite	Kg	0,250	7,00	1,75	
Noix de coco râpée	Kg	0,250	2,77	0,70	
Citrons jaunes	Pièce	8	0,30	2,40	
Menthe fraîche	Bouquet	1	0,60	0,60	
Chocolat vermicelle	Kg	0,200	6,80	1,36	
Confiture de fraises	Kg	0,200	2,50	0,50	
Sauce chocolat	Flacon	1	2,10	2,10	
Langues de chat	Paquet	1	1	1,00	

Coût matière total : 47,40 €Coût matière par candidat : 5,93 €

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

Maître d'hôtel au restaurant « HANSI », vous souhaitez dynamiser la vente des vins au verre avec le fromage.

À cet effet, vous proposez à vos 2 chefs de rang la dégustation de 2 vins et 2 fromages, afin de choisir la meilleure association entre les vins et les fromages proposés. Vous proposez les actions commerciales possibles à mettre en place pour promouvoir ce type de prestation.

✕

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 :

- Matériel et mobilier de restaurant classique nécessaire à la dégustation des mets et des vins
- Une table nappée pour que le candidat puisse travailler
- Deux élèves jouent le rôle de chef de rang
- Un tableau papier ou tableau blanc avec feutres de couleurs.

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

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° 7

DATE : jeudi 12 mai 2005 matin

FICHE TECHNIQUE de matière d'œuvre

ATELIER n° 3 ANNEXE n° 1

Nombre de candidats : 8

DENRÉES	Unités	Quantités	Prix unitaire	TOTAL	Observations
Roquefort	Kg	0,800	15,00	12,00	
Valençay	P	3	4,50	13,50	
<i>Vin blanc liquoreux :</i> Monbazillac, Jurançon moelleux ou équivalent	Btlle	2	8,00	16,00	
<i>Vin rouge léger</i> AOC Anjou rouge, Menetou Salon rouge ou équivalent	Btlle	2	5,00	10,00	

Coût matière total : 51,50 €

Coût matière par candidat : 6,44 €

SESSION	EXAMEN	Duree	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	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° 7**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 des digestifs.

Aujourd'hui vous contrôlez le service d'une eau-de-vie blanche et d'une eau-de-vie brune effectué par le commis de bar.

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.

Prévoir :

- Matériel nécessaire au service des digestifs au bar (choix de verres, seaux à glaçons, pince à glaçons, soucoupes, assiettes à entremets et à pain, bols, plateau...).
- 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 Hôtellere - 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° 7

Date : jeudi 12 mai 2005 matin

FICHE TECHNIQUE de matière d'œuvre

ATELIER n° 4

ANNEXE n° 1

Nombre de candidats : 8

DENRÉES	Unités	Quantités	Prix Unit.	TOTAL	Observations
Armagnac	Btîle	1	10,18	10,18	Tous les produits ne seront pas consommés
Cognac	Btîle	1	9,50	9,50	
Kirsch	Btîle	1	16,45	16,45	
Mirabelle	Btîle	1	10,22	10,22	
Calvados	Btîle	1	15,60	15,60	

Coût matière total : 61.95 €

Coût matière par candidat : 7.74 €

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