

Brevet de Technicien Supérieur
MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION

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°XX

JJ 00 MOIS 2023

Documents et matériels autorisés :

- Ordinateur personnel, disque dur externe, documentation personnelle, calculatrice.
- Matériel de restaurant : mallette à couteaux et autres petits instruments.

Matériels non autorisés :

- Téléphone portable et objets connectés.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

ATTENTION : Le sujet, extrait d'une banque de sujets, devra être intégralement remis à la commission d'évaluation à l'issue de l'épreuve.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	1 sur 7

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 un chef de rang et un commis. Organiser et planifier le travail selon la grille horaire suivante :

	Horaires			Candidat	Durée	Commis
	Rôles			Maître d'hôtel		Chef de rang - 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 service 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 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	2 sur 7

Le restaurant « Le chalet »

Le restaurant « Le Chalet » est situé au cœur de la Savoie à proximité d'Annecy. Il pratique une restauration traditionnelle tout en proposant des produits régionaux et « fait maison » dans une ambiance familiale et conviviale.

Disposant de 80 couverts, le restaurant est ouvert midi et soir. Il emploie 12 salariés et pratique un mode de management participatif.

La clientèle actuelle se répartie entre 60% de touristes hors région, 20% de touristes régionaux et 20% de clientèle affaires.

Bruno, le directeur de l'établissement, constate que le service du bar rencontre des difficultés. Non seulement, les ventes d'apéritifs dont les cocktails alcoolisés baissent mais il existe des dysfonctionnements et des tensions dans l'équipe de restaurant depuis que Paul, l'ancien barman, a quitté l'établissement. La surcharge de travail, l'accumulation de fatigue accentuent les tensions.

Bruno s'interroge sur la manière de redynamiser les ventes d'apéritifs et de cocktails avec alcool et de palier aux dysfonctionnements du restaurant.

Documents disponibles :

Annexe 1 - Matières d'œuvre atelier formation

Annexe 2 - Curriculum Vitae

DÉROULÉ DE L'ÉPREUVE

Vous travaillez comme maître d'hôtel dans le restaurant « le Chalet ». Votre directeur de restauration Bruno, vous confie les missions

- de former votre chef de rang à la réalisation d'un cocktail avec alcool ;
- de procéder à l'entretien de recrutement d'un barman.

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 8 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.

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 (informatique, tablette, papier...).

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restauration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	3 sur 7

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

Atelier 1 - Formation 30 minutes	Atelier 2 – Management opérationnel 30 minutes
<p>Afin de redynamiser les ventes des apéritifs au sein du « Chalet », vous décidez de renouveler votre carte de bar. Pour cela, vous allez proposer à partir de ce midi, un cocktail alcoolisé création à base de produits emblématiques de la région.</p> <p>Vous décidez de renouveler votre carte de bar. Pour cela, vous souhaitez proposer un cocktail alcoolisé création à base de produits emblématiques de la région.</p> <p><u>Consignes</u> Former votre chef de rang à la réalisation et à la commercialisation du cocktail création.</p>	<p>Bruno est conscient que le départ de l'ancien barman à créer de véritable dysfonctionnement et des tensions au sein de l'équipe. Il vous a associé au recrutement d'un nouveau barman et vous demande, aujourd'hui, de procéder à l'entretien de recrutement d'un postulant.</p> <p>Monsieur Frère, directeur de la restauration, vous demande de procéder au recrutement d'un barman afin de développer le secteur du bar.</p> <p><u>Consignes</u> Procéder à l'entretien de recrutement du barman.</p> <p>La commission d'évaluation tient le rôle de monsieur Thomas Saumur candidat pour ce poste.</p>
Matières d'œuvre Annexe 1	Curriculum Vitae Annexe 2

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 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	4 sur 7

Phase 4 - Production de service pendant 120 min

Vous devez encadrer votre équipe (chef 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 saucisson sec		Trancher le saucisson sec. Commercialiser et servir des apéritifs de la carte des boissons du centre. Commercialiser, réaliser et servir au moins 2 cocktails de l'atelier formation.
Ravioles du Dauphiné gratinées au Beaufort ou Soupe savoyarde	4 portions 4 portions	Au guéridon Soupe sur table Garniture à la française
Rôti de porc Crozet Sauce champignons ou Tartiflette, Salade verte	4 portions 4 portions	Au guéridon Technique réalisée en salle Sauce à part à l'anglaise Plat sur table Technique de la vinaigrette réalisée au guéridon
Tomme de Savoie	8 portions	Au guéridon
Omelette Norvégienne flambée à la Chartreuse ou Sorbet pomme au génépi	4 portions 4 portions	Au guéridon Technique réalisée en salle À l'assiette (Coupe dressée par le centre d'examen) Finition du dessert en salle
Boissons chaudes et mignardises	Au moins deux boissons chaudes doivent être servies en fin de repas.	
Au moins une bouteille de vin blanc doit être débouchée et servie durant le repas.		

La commercialisation et le service des boissons se feront à partir de la carte des boissons mise à disposition par le centre d'examen.

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restaurant	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	5 sur 7

Phase 5 - Management de production de services en restauration : réunion de fin de service - 15 mn

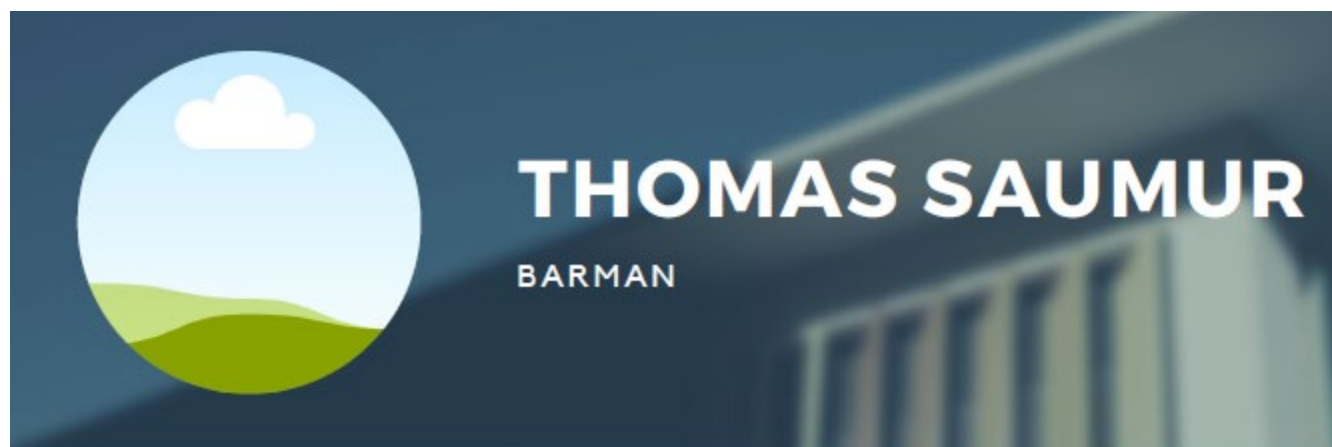
Procéder à l'analyse du travail du chef de rang et du commis en présence du/des membre(s) de la commission d'évaluation (durée conseillée : 5 min). Hors de la présence des commis, analyser la prestation générale avec les membres de la commission d'évaluation (durée conseillée : 10 min).

Annexe 1 - Matières d'œuvre atelier formation

Denrées	Unités	Quantités	Prix unitaire TTC €	Total TTC €
Génépi	Bouteille	1	25,00	25,00
Chartreuse verte	Bouteille	1	38,00	38,00
Citron jaune	Pièce	1	0,30	0,30
Citron vert	Pièce	1	0,50	0,50
Menthe	Botte	1	1,00	1,00
Eau gazeuse	Bouteille	1	1,20	1,20
Schweppes (25cl)	Bouteille	1	1,30	1,30
Jus de pomme	Bouteille	1	1,50	1,50
Gin	Bouteille	1	17,00	17,00
Vodka	Bouteille	1	18,00	18,00
Ginger beer (25cl)	Bouteille	1	3,50	10,50
Angostura	Bouteille	1	18,00	18,00
Crémant	Bouteille	1	8,00	8,00

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restoration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	6 sur 7

Annexe 2 – Curriculum vitae



PROFIL PERSONNEL

Extrêmement motivé pour développer constamment mes compétences et évoluer professionnellement. Je suis confiant dans ma capacité à proposer des idées intéressantes pour évoluer au sein de l'entreprise dans laquelle je travaille

COORDONNÉES

📍 12, rue Moret,
73000 Chambéry

✉ thomassaumur@gmail.fr

☎ 06 23 89 98 74

🌐 /thomassaumur

ÉDUCATION

BAC PRO SERVICE : Lycée hôtelier de lesdiguières 2017
Mention Barman: Lycée hôtelier de lesdiguières 2018

COMPÉTENCES

- Esprit d'équipe et travail autonome
- Capacité à travailler sous pression et à exécuter plusieurs tâches à la fois
- Capacité à suivre des instructions et à obtenir des résultats de qualité

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Expérience professionnelle

- Juin 2021- mars 2022 :Barman au Corsaire Béer à Chambéry
- Juin 2019-mai 2021: Chef de Rang, restaurant Hyppotamus Grenoble
- Septembre 2018-mai 2018 : serveur restaurant la Grange : Chambéry

Stage

- Stage en service 4 mois restaurant la Girole Grenoble
- Stage en bar : Le Cartel bar 4 mois

Langues étrangère
Anglais: B2
Espagnol:Niveau scolaire

Session 2023	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie-Restoration	Durée	6 heures
	Option A - Management d'unité de restauration	Coefficient	12
	Épreuve E5 – Deuxième partie pratique	Page	7 sur 7