

RECOMMANDATIONS POUR L'ORGANISATION DES ÉPREUVES

Veiller à faire parvenir dans les meilleurs délais
ces documents aux intéressés concernés

n° de pages	ÉPREUVES CONCERNÉES	ACTEURS CONCERNÉS	
		Divisions et centres d'examens	Enseignants et interrogateurs
2 et 3	Épreuve pratique Hébergement Option A	X	
4 et 5	Épreuve pratique Restauration et connaissance des boissons Option A	X	
6	Épreuve orale d' Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière Option A	X	
7	Épreuve pratique Génie culinaire Option B	X	
8 et 9	Épreuve pratique Service et commercialisation Option B	X	
10	Épreuve de conduite et présentation d'études techniques Options A et B	X	X
11 à 18	Épreuve pratique Hébergement Option A		X
19 à 26	Épreuve pratique Génie culinaire Option B		X
27 à 29	Épreuve pratique Restauration et connaissances des boissons Option A		X ⁽¹⁾
30 à 32	Épreuve pratique Service et commercialisation Option B		X ⁽²⁾
33 à 36	Épreuve orale d' Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière Option A		X
37 à 40	Épreuve de conduite et présentation d'études techniques Options A et B		X

(1) La plaquette "hébergement", conçue spécifiquement, pour chaque centre d'examen (ou groupes de centres), devra inclure des données utiles pour les deux ateliers de l'épreuve de "restauration et connaissances des boissons" (Option A). Une documentation spécifique à l'hébergement pourra compléter cette plaquette.

(2) **ATTENTION : la plaquette nationale pour la session 2017 apporte les éléments de contexte professionnel de l'établissement support pour les ateliers concernés des épreuves pratiques de l'option B. Elle sera mise à disposition des étudiants dès réception de ce document.**

UN EXEMPLAIRE VIERGE DES GRILLES D'ÉVALUATION EST JOINT.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES A DESTINATION DES DIVISIONS D'EXAMEN ET DES CENTRES

I. Organisation des commissions d'interrogation

Chaque commission est composée de deux interrogateurs. Dans chaque atelier, la commission d'interrogation sera composée d'un enseignant de la spécialité et dans la mesure du possible d'un professionnel. L'organisation des commissions sera réalisée, au sein du groupement, par l'académie organisatrice, en collaboration avec les académies rattachées.

Le Chef de centre d'examen ou son représentant veillera particulièrement à informer les professionnels participant aux travaux des commissions d'évaluation en leur précisant :

- les objectifs de la formation,
- la finalité du diplôme,
- la définition (contenu et durée) de l'épreuve d'études et réalisations techniques,
- les critères d'évaluation de l'épreuve "Hébergement et communication professionnelle".

L'académie organisatrice, en collaboration avec les académies rattachées, prévoira, dans la mesure du possible, un professeur coordonnateur qui aura les missions suivantes :

- préparation des ateliers (configuration des logiciels sur postes informatiques...)
- accueil, mise en loge et surveillance des candidats,
- suivi de la répartition des candidats entre les différents ateliers et de leur émargement,
- remise des grilles d'évaluation à chaque évaluateur des deux ateliers,
- récapitulation des notes sur la fiche récapitulative émargée par les interrogateurs,
- vérification des respects du temps de passage dans chaque atelier,
- collecte des grilles d'évaluation correctement complétées après harmonisation de la notation, etc.

Le centre d'examen veillera à mettre à la disposition des interrogateurs un "service de soutien" composé d'élèves du centre qui assureront la remise en état des ateliers après le passage de chaque candidat.

L'académie organisatrice veillera à convoquer les interrogateurs au moins 30 minutes avant le début de l'épreuve pour prendre connaissance du sujet et pour procéder à une harmonisation.

Aucun membre d'une commission d'interrogation ne doit avoir participé à la formation des candidats qu'il évalue.

II. Transmission et reproduction des sujets

L'académie de Nancy-Metz transmettra, en temps utile, aux divisions d'examen organisatrices, d'une part les fiches d'organisation (matériels nécessaires, logiciels à paramétrer...) et d'autre part, les sujets de l'épreuve. Chaque division organisatrice placera ces éléments sous la responsabilité des chefs de centres d'examen pour leur permettre de prendre les dispositions indispensables au bon déroulement des épreuves (respect des horaires de l'épreuve, confidentialité des sujets). Ils devront en particulier :

- **assurer la reproduction du sujet (par la Division d'examen du groupement)** et des grilles d'évaluation à remettre aux candidats et aux interrogateurs concernés,
- permettre la préparation des ateliers.

Lors de l'épreuve, en début de chaque demi-journée, le chef de centre ou son représentant mettra les sujets à la disposition des commissions environ trente minutes avant d'interroger le premier candidat pour leur permettre d'harmoniser l'interrogation.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

III. Déroulement de l'épreuve ponctuelle

1. Lieu de déroulement :

L'interrogation sur les sujets de pratiques doit se dérouler :

- Dans des ateliers d'hébergement équipés d'un comptoir avec :

- les documents d'accueil, de séjour et de départ nécessaires,
- les documents commerciaux (contrats, tarifs),
- des matériels comme : téléphone, télécopieur, ordinateur avec logiciel professionnel et traitement de texte, accès Internet,
- les documents d'information (conciergerie),

Par ailleurs, les salles de préparation devront être équipées de micro-ordinateurs intégrant le logiciel professionnel paramétré suivant les sujets.

- Dans les ateliers chambres (soit chambres d'application, soit étage concédé par un hôtelier) équipés :

- d'un chariot de femme de chambres complet (linge, produits d'entretien, produits d'accueil, carterie clients, petit matériel d'entretien),
- d'un aspirateur, du linge supplémentaire, d'un tableau de papier ou tout autre tableau,
- des documents d'organisation, de contrôle et éditions diverses etc.

La durée consacrée à l'atelier 2 (Préparation 40 min et épreuve de 20 min) détermine le nombre maximum de candidats par sujet (4 voire 5 par demi-journée). **La procédure de passage des candidats devra :**

- **respecter** pour chaque sujet et pour chaque candidat les horaires, ordres de passages et durées prévus. Les règles de la confidentialité et l'équité de traitement des candidats seront ainsi respectées.

Une mise en loge peut être nécessaire afin d'éviter toute possibilité d'échange entre les différents candidats.

- permettre aux commissions d'interrogation de **disposer de 5 minutes** entre chaque candidat pour procéder à l'évaluation et à la remise en place de l'atelier.

2. Utilisation des grilles d'évaluation - Tirage des sujets :

Par demi-journée, une enveloppe repérée (date, heure, n° du sujet), renferme un sujet par atelier et une grille d'évaluation. Attention : **une grille d'évaluation est applicable à chaque atelier.**

Par demi-journée et par atelier, la division d'examen du groupement, voire le centre d'examen, devra reproduire :

- le sujet dans un nombre suffisant d'exemplaires pour les candidats et pour les interrogateurs en fonction des commissions présentes sur le centre,
- la grille d'évaluation par atelier à remettre à chacun des interrogateurs.

Le centre d'examen remettra les sujets nationaux numérotés de la demi-journée aux interrogateurs au maximum 30 minutes avant le début de l'épreuve.

Chaque partie de la grille, remise aux interrogateurs de chaque atelier, sera renseignée. Les appréciations correspondantes seront ensuite reprises sur une feuille de notation récapitulative, qui sera émise par l'ensemble des interrogateurs après harmonisation de la note finale attribuée au candidat.

IV. Contrôle en cours de formation (dans les établissements habilités)

Les académies organisatrices veilleront à faire respecter les procédures d'évaluation prévues dans le référentiel. Elles communiqueront à l'académie en charge de l'organisation nationale de ce BTS les modalités du suivi et de la validation des procédures (documents utilisés) avant leur examen en jury final.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique		
Sous épreuve : Restauration et connaissance 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

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES AUX DIVISIONS D'EXAMEN ET AUX CENTRES D'EXAMEN

I. Composition des commissions d'interrogation

Chaque commission est composée de deux interrogateurs. Dans chaque atelier, la commission d'interrogation sera composée d'un enseignant de la spécialité et dans la mesure du possible d'un professionnel. L'organisation des commissions sera réalisée, au sein du groupement, par l'académie organisatrice en collaboration avec les académies rattachées.

Le Chef de centre d'examen ou son représentant **veillera particulièrement à informer les professionnels** participant aux travaux des commissions d'interrogation en leur précisant :

- les objectifs de la formation,
- la finalité du diplôme,
- la définition (contenu et durée) de l'épreuve d'études et réalisations techniques,
- les critères d'évaluation de l'épreuve "Restauration et connaissance des boissons de l'option A".

L'académie organisatrice veillera à convoquer les interrogateurs au moins 30 minutes avant le début de l'épreuve pour prendre connaissance du sujet et pour procéder à une harmonisation.

Aucun membre d'une commission d'interrogation ne doit avoir participé à la formation des candidats qu'il évalue.

II. Transmission, reproduction des sujets, harmonisation préalable à l'interrogation

L'académie de Nancy-Metz transmettra, en temps utiles, aux différentes Divisions des examens organisatrices d'une part les fiches techniques de matières d'œuvre et matériels nécessaires par atelier et par demi-journée et d'autre part les sujets de l'épreuve. Chaque Division d'examen organisatrice placera ces éléments sous la responsabilité des chefs de centres d'examen pour leur permettre de prendre les dispositions indispensables au bon déroulement de l'épreuve (respect des horaires de l'épreuve, confidentialité des sujets). Ils devront en particulier :

- **assurer la reproduction du sujet** (par la Division d'examen du groupement ou par le Centre d'examen : à définir au niveau du groupement) et des grilles d'évaluation à remettre aux interrogateurs concernés dans chacun des deux ateliers,
- permettre la préparation des ateliers.

ATTENTION : l'épreuve de négociation-vente de l'atelier 1 s'appuiera sur la **plaquette hôtel "hébergement" préétablie et propre à chaque centre d'examen**. Dans certains regroupements inter-académiques, le regroupement de plusieurs établissements dans un même centre d'examen permet aux centres de formation correspondants de concevoir une plaquette commune. (Se reporter à la page 12 du document)

Ce support doit contenir les éléments suivants :

- **Carte des mets (3 menus + 40 références)**
- **Carte des vins (40 références)**
- **Carte de bar (40 références dont les cocktails de la liste suivante) : Dry Martini – Paradise – White Lady – Red Lion – Side Car – Daïquiri – Bloody Mary – Américano – Piña Colada – Tampico – Florida – Alexander – Porto Flip – Mojito – Pussy Foot.**

À charge pour chacune des Divisions d'organiser la diffusion auprès des interrogateurs (professeurs et professionnels) et des candidats individuels ou préparés par les établissements publics, privés sous contrat et privés hors contrat de ce support, conçu par chaque centre d'examen.

Lors de l'épreuve, en début de chaque demi-journée, le Chef de centre ou son représentant mettra les sujets à la disposition des commissions environ trente minutes avant d'interroger le premier candidat pour leur permettre d'harmoniser l'interrogation.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique		
Sous épreuve : Restauration et connaissance 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

III. Mise en œuvre de l'épreuve ponctuelle

Les épreuves se déroulent dans les ateliers professionnels.

Le nombre de candidats par atelier et par demi-journée prendra en compte un temps d'environ cinq minutes entre chaque candidat pour la remise en place des ateliers et l'évaluation.

L'académie organisatrice, en collaboration avec les académies rattachées, prévoira un professeur coordonnateur qui aura les missions suivantes :

- préparation des ateliers,
- accueil, mise en loge et surveillance des candidats,
- suivi de la répartition des candidats entre les différents ateliers et de leur émargement,
- circulation des grilles d'évaluation "découpées" par ateliers,
- récapitulation des notes sur une seule grille d'évaluation et suivi des signatures du procès verbal de l'épreuve par l'ensemble des interrogateurs,
- vérification du respect des temps de passage dans chaque atelier,
- collecte des grilles d'évaluation correctement complétées après harmonisation de la notation, ...

Le centre d'examen veillera à mettre à la disposition des interrogateurs un "service de soutien" composé d'élèves du centre qui assureront la remise en état des ateliers après le passage de chaque candidat.

IV. Grilles d'évaluation et harmonisation de la notation

Par demi-journée, une enveloppe repérée (date, heure, n° du sujet) renferme deux sujets (un pour l'atelier n° 1 et un pour le n° 2), une grille d'évaluation et une fiche récapitulative de la notation.

Chaque partie de la grille, remise aux interrogateurs de chaque atelier, sera renseignée. Les appréciations correspondantes seront ensuite reprises sur une feuille de notation récapitulative, qui sera émargée par l'ensemble des interrogateurs après harmonisation de la note finale attribuée au candidat.

V. Contrôle en cours de formation (dans les établissements habilités)

Les académies organisatrices veilleront à faire respecter les procédures d'évaluation prévues dans le référentiel. Elles communiqueront à l'académie en charge de l'organisation nationale de ce BTS les modalités du suivi et de la validation des procédures (documents utilisés...) avant leur examen en jury final.

Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	30 minutes	Préparation : 30 minutes	Coef : 2
--	-------------------	--------------------------	----------

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES AUX DIVISIONS D'EXAMEN ET AUX CENTRES D'EXAMEN

I. Composition des commissions d'interrogation

Chaque commission d'interrogation sera composée de deux enseignants d'économie et gestion, qui enseignent la mercatique. La Division des Examens organisatrice convoquera les interrogateurs 30 minutes avant la remise des sujets au premier candidat de la journée.

II. Transmission, reproduction des sujets et harmonisation préalable à l'interrogation

- La reproduction des sujets nationaux (en format A3) sera assurée par la Division d'examen (A définir au niveau du groupement).
- Chaque groupement académique veillera à définir une réunion d'harmonisation entre les interrogateurs, pour, en particulier, s'approprier la mise en œuvre de la grille d'évaluation.
- Une réunion d'harmonisation en fin de journée d'interrogation sur un centre, voire en fin d'épreuve peut, dans la mesure du possible, être organisée.

III. Mise en œuvre de l'épreuve ponctuelle

Le chef de centre d'examen veillera à respecter l'ordre de remise des sujets nationaux :

En début de chaque demi-journée, le chef de centre confiera aux interrogateurs un exemplaire des sujets nationaux prévus pour cette demi-journée. Cette remise pourra s'effectuer à l'heure de remise du sujet au premier candidat qui entrera en salle de préparation.

L'organisation des épreuves respectera les données suivantes :

- 2 sujets sont prévus par demi-journée, le 3^{ème} est conçu de manière à éventuellement prolonger l'interrogation pour éviter le report d'un candidat par la commission sur l'après midi ou le lendemain.
 - 5 jours d'interrogation sont définis par la circulaire d'organisation.
 - Selon le nombre de candidats à faire passer par centre, 3 voire 4 candidats traiteront le même sujet. Une procédure de mise en loge s'avère nécessaire. Les heures de remise des sujets numérotés et datés respecteront la planification jointe.
- Toute autre procédure d'organisation des passages des candidats sera possible à condition de respecter pour chaque candidat :
- les horaires définis par le référentiel,
 - la confidentialité des sujets.
- **Cinq minutes devront être réservées en fin de chaque interrogation** pour évaluer le candidat. (le passage de 6 candidats par demi-journée semble devoir être l'effectif à retenir).

Grilles d'évaluation et harmonisation de la notation :

Par demi-journée, deux sujets seront disponibles. Une enveloppe repérée (date, heure, n° du sujet) renfermera un sujet, des éléments de correction et une grille d'évaluation.

Une grille d'évaluation sera mise à la disposition du centre d'examen et reproduite (par la Division d'examen ou par le Centre d'examen : à définir au niveau du groupement) pour remise aux interrogateurs.

La grille d'évaluation s'impose à tous les interrogateurs.

IV. Contrôle en cours de formation (dans les établissements habilités)

Les académies organisatrices veilleront à faire respecter les procédures d'évaluation prévues dans le référentiel. Elles communiqueront à l'académie en charge de l'organisation nationale de ce BTS les modalités du suivi et de la validation des procédures (documents utilisés) avant leur examen en jury final.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique		
Sous épreuve : GÉNIE CULINAIRE	3 heures 30	Coef 2,5
Phase 1 : Conception – organisation	30 minutes	Coef 0,5
Phase 2 : Réalisation		Coef 1
Phase 3 : Évaluation		Coef 0,5
Phase 4 : Présentation - dégustation		Coef 0,5

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES AUX DIVISIONS D'EXAMEN ET AUX CENTRES D'EXAMEN

I. Commission d'évaluation

L'organisation des commissions sera réalisée, au sein du groupement, par l'**Académie organisatrice** en collaboration avec les académies rattachées. Il est souhaitable que chaque membre de jury suive de 4 à 6 candidats par demi-journée. Dans la mesure du possible, chaque commission, associant un professionnel à un professeur de la spécialité, pourrait être ainsi composée de deux interrogateurs.

Le Chef de centre d'examen ou son représentant veillera particulièrement à informer les professionnels participant aux travaux des commissions d'évaluation en leur précisant :

- les objectifs de la formation,
- la finalité du diplôme,
- la définition (contenu et durée) de l'épreuve d'études et réalisations techniques,
- les critères d'évaluation de l'épreuve "Génie culinaire de l'option B".

Aucun membre d'une commission d'évaluation ne doit avoir participé à la formation des candidats qu'il évalue.

L'académie organisatrice veillera à convoquer les interrogateurs au moins 30 minutes avant le début de l'épreuve pour prendre connaissance du sujet et procéder à une harmonisation.

II. Déroulement de l'épreuve

Le centre d'examen veillera à mettre à la disposition des candidats :

- une salle pour composer la première partie écrite de conception et de planification,
- des équipements en état à 8 heures et à 14 heures,
- une mise en place, pour chaque candidat, du panier pour le plat de conception et des denrées nécessaires au plat imposé.

Par ailleurs le centre des examens met à la disposition de chaque candidat deux commis. Ils seront, de préférence choisis parmi les élèves de première S.T.H.R., voire exceptionnellement de première année de baccalauréat professionnel cuisine.

L'académie organisatrice prévoit un coordonnateur par centre d'examen. Une mise en loge peut être nécessaire afin d'éviter toute possibilité d'échange entre les différents candidats.

III. Transmission des sujets

Les centres d'examen seront informés quelques semaines ouvrables avant le début des épreuves de la matière d'œuvre à commander par candidat pour chaque sujet.

IV. Grilles d'évaluation

Par demi-journée, une enveloppe repérée (date, heure, n° du sujet) renfermera le sujet accompagné de sa grille d'évaluation. Par demi-journée, la division d'examen du groupement, voire le Centre d'examen (à définir au niveau du groupement) devra reproduire :

- le sujet prévu au niveau national dans un nombre suffisant d'exemplaires pour les candidats et pour les interrogateurs en fonction des commissions présentes sur le centre,
- la grille d'évaluation à remettre à chacun des interrogateurs.

Le centre d'examen remettra le sujet aux interrogateurs au maximum 30 minutes avant le début de l'épreuve.

NOTE : La proposition jointe de grille d'évaluation est à privilégier.

V. Contrôle en cours de formation (dans les établissements habilités)

Les académies organisatrices veilleront à faire respecter les procédures d'évaluation prévues dans le référentiel. Elles communiqueront à l'académie en charge de l'organisation nationale de ce BTS les modalités du suivi et de la validation des procédures (documents utilisés) avant leur examen en jury final.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique - durées		
Sous épreuve : SERVICE ET COMMERCIALISATION	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : Vente – communication	30 minutes	Coef 0,5
Atelier 2 : Réalisation d'une prestation technique	30 minutes	Coef 0,5
Atelier 3 : Animation et organisation	30 minutes	Coef 0,5
Atelier 4 : Contrôle et évaluation	30 minutes	Coef 0,5

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES AUX DIVISIONS D'EXAMEN ET AUX CENTRES D'EXAMEN

I. Composition des commissions d'interrogation

Chaque commission d'interrogation sera composée d'un enseignant de la spécialité et dans la mesure du possible d'un professionnel. L'organisation des commissions sera réalisée, au sein du groupement, par l'Académie organisatrice en collaboration avec les académies rattachées. Il est souhaitable que chaque commission soit composée de deux interrogateurs. Il est donc recommandé d'associer un professionnel à chaque atelier.

Le Chef de centre d'examen ou son représentant **veillera particulièrement à informer les professionnels** participant aux travaux des commissions d'interrogation en leur précisant :

- les objectifs de la formation,
- la finalité du diplôme,
- la définition (contenu et durée) de l'épreuve d'études et réalisations techniques,
- les critères d'évaluation de l'épreuve "Service et commercialisation de l'option B".

L'académie organisatrice veillera à convoquer les interrogateurs au moins 30 minutes avant le début de l'épreuve pour prendre connaissance du sujet et procéder à une harmonisation.

Aucun membre d'une commission d'interrogation ne doit avoir participé à la formation des candidats qu'il évalue.

II. Transmission, reproduction des sujets et harmonisation préalable à l'interrogation

L'académie de Nancy - Metz transmettra, en temps utiles, aux différentes Divisions d'examen organisatrices d'une part les fiches techniques de matières d'œuvre et matériels nécessaires par atelier et par demi-journée et d'autre part les sujets de l'épreuve. Chaque Division d'examen organisatrice placera ces éléments sous la responsabilité des chefs de centres d'examen pour leur permettre de prendre les dispositions indispensables au bon déroulement des épreuves (respect des horaires de l'épreuve, confidentialité des sujets). Ils devront en particulier :

- assurer la reproduction du sujet et des grilles d'évaluation à remettre aux candidats et aux interrogateurs concernés dans chacun des quatre ateliers (par la Division d'examen du groupement ou par le Centre d'examen : à définir au niveau du groupement),
- permettre la préparation des ateliers.

La plaquette nationale pour la session 2017 peut apporter les éléments de contexte de l'établissement support pour les ateliers de l'épreuve. Elle sera mise à la disposition des candidats dès réception de ce document.

Ce support contient, en particulier, la liste des cocktails suivants : **Dry Martini – Paradise – White Lady – Red Lion – Side Car – Daïquiri – Bloody Mary – Américano – Piña Colada – Tampico – Florida – Alexander – Porto Flip – Mojito – Pussy Foot.**

Ce support sera transmis à chaque centre d'examen par les Divisions des examens organisatrices dont ils relèvent, à charge pour chacune de ces Divisions, d'en organiser la diffusion auprès des interrogateurs (professeurs et professionnels) et des candidats préparés par les établissements publics, privés sous contrat et privés hors contrat ou encore des candidats individuels.

Lors de l'épreuve, en début de chaque demi-journée, le Chef de centre ou son représentant mettra les sujets à la disposition des commissions environ trente minutes avant d'interroger le premier candidat pour leur permettre d'harmoniser l'interrogation.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique - durées		
Sous épreuve : SERVICE ET COMMERCIALISATION	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : Vente – communication	30 minutes	Coef 0,5
Atelier 2 : Réalisation d'une prestation technique	30 minutes	Coef 0,5
Atelier 3 : Animation et organisation	30 minutes	Coef 0,5
Atelier 4 : Contrôle et évaluation	30 minutes	Coef 0,5

III. Mise en œuvre de l'épreuve ponctuelle

Les épreuves se déroulent dans les ateliers professionnels.

Le nombre de candidats prévus par atelier et par demi-journée prendra en compte un temps d'environ cinq minutes entre chaque candidat pour la remise en place des ateliers et l'évaluation.

L'Académie organisatrice, en collaboration avec les académies rattachées, prévoira, un professeur coordonnateur qui aura les missions suivantes :

- préparation des ateliers,
- accueil, mise en loge et surveillance des candidats,
- suivi de la répartition des candidats entre les différents ateliers et de leur émargement,
- circulation des grilles d'évaluation "découpées" par ateliers,
- récapitulation des notes sur une seule grille d'évaluation et suivi des signatures du procès verbal de l'épreuve par l'ensemble des interrogateurs,
- vérification du respect du temps de passage dans chaque atelier,
- collecte des grilles d'évaluation correctement complétées après harmonisation de la notation, ...

Le centre d'examen veillera à mettre à la disposition des interrogateurs un "service de soutien" composé d'élèves du centre qui assureront la remise en état des ateliers après le passage de chaque candidat.

Au moins deux commis, dans la mesure du possible des élèves de première baccalauréat S.T.H.R., seront mis à la disposition de la commission d'interrogation de l'atelier 3 et un commis mis à la disposition de la commission d'interrogation de l'atelier 4. Les sujets précisent le nombre de commis nécessaires.

Une mise en loge peut être nécessaire afin d'éviter toute possibilité d'échange entre les différents candidats.

IV. Grilles d'évaluation et harmonisation de la notation

Par demi-journée, une enveloppe repérée (date, heure, n° du sujet) renferme quatre sujets (un par atelier), une grille d'évaluation et une fiche récapitulative de la notation.

Chaque partie de la grille, remise aux interrogateurs de chaque atelier, sera renseignée. Les appréciations correspondantes seront ensuite reprises sur une feuille de notation récapitulative, qui sera émargée par l'ensemble des interrogateurs après harmonisation de la note finale attribuée au candidat.

V. Contrôle en cours de formation (dans les établissements habilités)

Les académies organisatrices veilleront à faire respecter les procédures d'évaluation prévues dans le référentiel. Elles communiqueront à l'académie en charge de l'organisation nationale de ce BTS les modalités du suivi et de la validation des procédures (documents utilisés...) avant leur examen en jury final.

Épreuve de conduite et présentation d'études techniques

Épreuve orale

Durée : **30 minutes**Préparation : **30 minutes (*)**

Coefficient : 2

**RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES
AUX DIVISIONS D'EXAMEN - AUX CENTRES D'EXAMEN ET
AUX INTERROGATEURS****1 - Conditions de recevabilité du document rédigé par les candidats en forme ponctuelle**

Le document rédigé par les candidats (préparés par la voie scolaire, l'apprentissage ou la formation professionnelle continue en forme ponctuelle) sera présenté conformément au règlement de l'examen (voir définition de l'épreuve).

Ce document est précédé, pour chaque stage, **du certificat de stage attesté par l'entreprise** concernée et **du tableau récapitulatif des activités conduites pendant ce stage** attesté également par l'entreprise (Modèle indicatif présenté en annexe 8). La durée totale des stages effectués respectera le règlement d'examen, rappelé dans le point II. de la présente circulaire d'organisation.

Pour les candidats se présentant par la voie de la formation continue dans les conditions de durée prévue par l'article 11 du décret modifié 95-665 du 9.5.1995 ou au titre des trois ans d'activités professionnelles définies selon l'article 18 du décret précité, le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail. Ils rédigent un compte-rendu sur leurs activités professionnelles dans le même esprit que le compte-rendu de stage.

2 - Déroulement de l'épreuve et évaluation ponctuelle

L'entretien respecte la définition de l'épreuve et repose sur une mise en confiance du candidat. Il est conduit par une commission d'interrogation comprenant obligatoirement un professeur technique (techniques de service et d'accueil, techniques de production), un professeur d'économie et gestion et, dans la mesure du possible, une personne exerçant une activité professionnelle dans l'industrie hôtelière.

En aucun cas, les interrogateurs ne devront avoir participé à la formation des candidats.

La grille d'évaluation, jointe en annexe 7 de la circulaire d'organisation ou en page 38 de ce document, précise les éléments à évaluer tels qu'ils figurent dans la définition de l'épreuve. Les interrogateurs veilleront à la renseigner précisément.

3 - Commission d'interrogation de l'épreuve ponctuelle

Les académies organisatrices veilleront à faire respecter la composition de cette commission rappelée ci-dessus. Il conviendra en outre que, dans chaque commission, les deux professeurs interrogateurs enseignent dans deux établissements différents.

4 - Contrôle en cours de formation (dans les établissements habilités)

Les académies organisatrices veilleront à faire respecter les procédures d'évaluation prévues dans le référentiel. Elles communiqueront à l'académie en charge de l'organisation nationale de ce BTS les modalités du suivi et de la validation des procédures (documents utilisés...) avant leur examen en jury final.

(*) Ce temps n'appelant aucune tâche préparatoire à l'interrogation elle-même, il est suggéré de permettre au candidat d'attendre l'interrogation sans surveillance particulière.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES AUX EXAMINATEURS

I. Objectifs

Dans un cadre simulé ou réel, le candidat aura à résoudre des cas concrets pratiques qui devront permettre d'évaluer ses capacités à concevoir, organiser, réaliser, communiquer, contrôler et analyser.

L'outil informatique doit être intégré dans les cas proposés.

II. Orientation et contenu des épreuves

L'épreuve se déroulera dans deux ateliers avec une commission d'interrogation par atelier. Le candidat passera dans ces deux ateliers.

Atelier I : Relation professionnelle avec les clients, les prescripteurs et les fournisseurs

- Vente et négociation des chambres et autres produits :
 - aux clients
 - aux autres prescripteurs (agences, sociétés, voyagistes, associations, centrales de réservations, etc.).
- Traitement avec les clients, les prescripteurs et les fournisseurs :
 - des demandes
 - des attentes particulières (renseignements, changements, services annexes)
 - des réclamations, etc.

Atelier II : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe

- Contrôle, évaluation et mise en œuvre :
 - des objectifs de vente et/ou de l'activité du département (surréservation, législation, caisse, budget, etc.)
 - des étages (linge, produit, qualité, etc.)
- Formation ponctuelle de l'équipe sur des techniques de la réception (avec l'outil informatique) et des étages.
- Animation d'une réunion de l'équipe de réception ou d'étages sur :
 - une ou des techniques et/ou procédure(s) à revoir,
 - une nouvelle technique ou procédure,
 - un nouveau produit et/ou matériel,
 - une réclamation du client (accueil) etc.
- Recrutement d'un employé.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

III. Documents nécessaires au déroulement des épreuves

1- Plaquette Hôtel :

Pour réaliser cette épreuve au plus près de la réalité professionnelle, les sujets devront être traités dans le cadre **d'une "plaquette hôtel" préétablie dans chaque centre d'examen** où se déroule cette épreuve.

Il serait souhaitable que cette plaquette contienne les éléments suivants pour l'épreuve d'hébergement et contenir les éléments repérés par (📁) pour l'épreuve de restaurant (atelier 1) :

- Hôtel 3* ou 4* d'une capacité : 100 à 130 chambres (Paramétrage du logiciel pour au moins 30 à 50 chambres)
- Localisation, - Tarif des chambres - Salons : plan, tarifs, superficie
- Tarifs négociés : agences, groupes, sociétés, forfaits et séminaires.
- Aménagements et présentation du (des) produit(s) chambre(s).
- Menus banquets et séminaires 📁
- Carte des mets (3 menus + 40 références) 📁 - Carte des vins (40 références) 📁
- Carte de bar (40 références dont les 15 cocktails retenus dans la liste ci-dessous) 📁

Une documentation annexe sera conçue pour préciser le contexte professionnel de l'activité hébergement :

- Organigrammes et grille des salaires - Segmentation
- Concurrence - Politique commerciale et de prix, etc.

et des supports professionnels : modèles de devis (notes pro-forma) ; contrats types ; fiches de réservations (groupes, séminaires).

Cette plaquette et cette documentation seront mises à disposition le jour des épreuves en salle de préparation pour les candidats, au comptoir de la réception et à la commission d'interrogation.

N.B. Les candidats ne doivent pas utiliser leur propre plaquette le jour de l'examen.

Liste des cocktails pour l'épreuve de restauration et connaissances des boissons :

**Dry Martini – Paradise – White Lady – Red Lion – Side Car – Daïquiri – Bloody Mary –
Americano – Piña Colada – Tampico – Florida– Alexander – Porto Flip – Mojito – Pussy Foot.**

2- Fiche destinée aux candidats :

2-1 Sujet de vente, réclamation

Elle devra situer le client, son environnement, ses besoins (plus ou moins définis suivant le cas) et le contexte d'accueil.

2-2 Sujet de conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe

Elle devra bien cibler le statut du candidat, le contexte professionnel (lieu et personne), la mission.

3- Fiche destinée à la commission d'interrogation :

Elle présentera le rôle que doit tenir le membre du jury : soit client, soit prescripteur.

Elle devra comporter des limites d'intervention, de pouvoir, de comportement et de prix (budget).

Elle devra comporter aussi certaines consignes d'évaluation et les objectifs commerciaux de l'entreprise.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Le rôle éventuel de l'employé sera tenu par un élève de 1^{ère} baccalauréat S.T.H.R. voire exceptionnellement de 1^{ère} baccalauréat professionnel C.S.R. : quelques consignes de comportement peuvent être données à l'élève tenant le rôle de l'employé à former.

4- Fiche d'organisation

Les auteurs de sujets de pratique doivent prévoir les éléments particuliers (programmation de l'hôtel, lieu, documents, matériels) nécessaires au déroulement de leur sujet afin de permettre au centre de s'organiser **à l'avance**. Exemple "réception" : programmation d'un client, contenu précis d'une facture, dossier d'arrivée, planning des salons, etc. Exemple "étages" : configuration particulière de la chambre, matériel, etc.

Grille d'évaluation jointe.

Chaque membre de la commission d'interrogation doit disposer d'une grille d'évaluation par candidat.

IV. Lieu de déroulement

Les sujets de pratique doivent se dérouler :

- **Dans des ateliers d'hébergement équipés d'un comptoir avec :**
 - les documents d'accueil, de séjour et de départ nécessaires,
 - les documents commerciaux (contrats, tarifs),
 - des matériels comme : téléphone, télécopieur, ordinateur avec logiciel professionnel et traitement de texte, accès à Internet,
 - les documents d'information (conciergerie),
- **Dans les ateliers "chambres" (chambres d'application de l'établissement centre d'examen ou étage concédé par un hôtelier) équipés :**
 - d'un chariot de femme de chambres complet (linge, produits d'entretien, produits d'accueil, carterie clients, petit matériel d'entretien),
 - d'un aspirateur,
 - de linge supplémentaire,
 - de documents d'organisation, de contrôle et éditions diverses etc,
 - d'un tableau de papier ou tableau.

Les salles de préparation devront être équipées de micro-ordinateurs intégrant le logiciel professionnel paramétré suivant les fiches de mise en œuvre adressées aux centres d'examen trois semaines avant le début des épreuves pratiques.

Une mise en loge peut être nécessaire afin d'éviter toute possibilité d'échange entre les différents candidats.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES AUX INTERROGATEURS

I. Réunion d'harmonisation

Il est demandé aux interrogateurs d'organiser une réunion d'harmonisation :

- en début d'épreuve pour s'approprier les critères et la méthode d'évaluation de chaque sujet, les contraintes particulières, voire pour mettre au point les " mises en situation " professionnelles.
- en fin d'épreuve, pour harmoniser la notation et justifier les cas particuliers.

II. Utilisation de la grille d'évaluation jointe

La grille d'évaluation, fournie avec le sujet, est obligatoirement utilisée par les interrogateurs.

Pour répondre aux demandes ultérieures des candidats, la grille devra être correctement renseignée et la note justifiée (éventuellement au verso de la grille d'évaluation ou sur la fiche récapitulative) en s'appuyant sur des points professionnels précis du référentiel.

La grille de notation est propre à chaque atelier. Chaque notation sera effectuée séparément. Les évaluations de chaque atelier seront recueillies et agrafées à la feuille de notation récapitulative, qui sera émargée par chaque interrogateur intervenant sur les différents ateliers.

La "fiche de la commission d'interrogation" de chaque sujet identifie le thème à évaluer.

Pour l'atelier n° 1, A : vente de chambres ou B : traitement des réclamations

Pour l'atelier n° 2, A : contrôler, évaluer ; ou B : former ; ou C : animer ; ou D : recruter

Exemple : si le sujet concerne la formation de l'équipe, le jury évaluera le candidat à l'aide de la partie "B : former".

III. Organisation de l'épreuve ponctuelle

Il est rappelé aux interrogateurs que la durée de l'épreuve (1h30) devra être décomposée ainsi :

	Coefficient	Préparation	Épreuve face au jury	Total temps
Atelier 1	0,75	10 min	20 min	30 min
Atelier 2	0,75	40 min	20 min	60 min

Il faut ajouter à cette durée, 5 minutes entre chaque candidat pour permettre aux membres de chaque commission :
 - d'évaluer le candidat,
 - de procéder à la remise en ordre du poste de travail.

Toute procédure d'organisation respectera les durées de l'épreuve et les règles de la confidentialité des sujets.

Il convient de rappeler que cette épreuve vise à évaluer les capacités du candidat définies par le référentiel dans un climat de confiance que la commission doit créer.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

IV. Lieu de déroulement

L'interrogation sur les sujets de pratique doit se dérouler :

- Dans des ateliers d'hébergement équipés d'un comptoir avec :

- les documents d'accueil, de séjour et de départ nécessaires,
- les documents commerciaux (contrats, tarifs),
- des matériels comme : téléphone, minitel, télécopieur, adressographe, ordinateur avec logiciel professionnel et traitement de texte, accès à Internet,
- les documents d'information (conciergerie),

Par ailleurs, les salles de préparation devront être équipées de micro-ordinateurs intégrant le logiciel professionnel paramétré suivant les sujets.

- Dans les ateliers chambres (chambres d'application de l'établissement centre d'examens ou étage concédé par un hôtelier) équipés :

- d'un chariot de femme de chambres complet (linge, produits d'entretien, produits d'accueil, carterie clients, petit matériel d'entretien),
- d'un aspirateur,
- du linge supplémentaire,
- d'un tableau de papier ou tableau,
- des documents d'organisation, de contrôle et éditions diverses etc.

Une mise en loge peut être nécessaire afin d'éviter toute possibilité d'échange entre les différents candidats.

Nota : pour le contrôle en cours de formation dans les établissements publics habilités, cf. note adressée au centre d'examen.

GRILLE D'ÉVALUATION - ATELIER 1

N° du candidat :

NOM du candidat :

Date :

Sujet n° :

ATELIER 1 : Relation professionnelle avec les clients, les prescripteurs et les fournisseurs

1- Prise de contact		MS	MA	MI	NM
Présentation physique et vestimentaire : PARAÎTRE		3	2	1	0
2- Mise en situations professionnelles					
A. VENDRE DES CHAMBRES OU TRAITER DES DEMANDES ET DES ATTENTES PARTICULIÈRES	B. TRAITER DES RÉCLAMATIONS	MS	MA	MI	NM
Prise de contact : Présentation, contrôle, accroche, écoute	Prise de contact et écoute du client. Excuses, remerciements.	3	2	1	0
Découverte : recherche des besoins, questionnement, identification des motivations, reformulation	Découverte : questionnement du client et identification de la réclamation	3	2	1	0
Propositions - argumentation : Avantages sélectifs et adaptés Démonstration, connaissance du produit	Proposition et pertinence des solutions	3	2	1	0
Traitement des objections : Détection, techniques	Signes d'adhésion du ou des clients	3	2	1	0
Proposition d'une solution négociée Conclusion : Signaux d'accord ou d'achats répétés – Synthèse	Synthèse : condition de mise en œuvre de la ou des solutions proposées	3	2	1	0
Prise de congé : Mise en place de la relation future. Souci de rassurer	Prise de congé : Mise en place de la relation future, Souci de rassurer	3	2	1	0
3 - Communication en situation professionnelle		MS	MA	MI	NM
Pertinence des supports utilisés ou produits		3	2	1	0
Utilisation des techniques appropriées et des outils (dont informatique)		3	2	1	0
Comportement professionnel verbal et non verbal		3	2	1	0

MS : Maîtrise satisfaisante

MA : Maîtrise acceptable

MI : Maîtrise insuffisante

NM : Non Maîtrisé

TOTAL

/30

Totaux

En cas de note inférieure à 10/20, la commission d'interrogation en précisera les raisons au verso

Coefficient : 0,75	Préparation : 10 mn	Épreuve face au jury : 20 mn	Temps total : 30 minutes
--------------------	---------------------	------------------------------	--------------------------

COMMISSION D'INTERROGATION : Noms et émargement sur la feuille de report de notes

GRILLE D'ÉVALUATION - ATELIER 2

N° du candidat :
NOM du candidat :

Date :
Sujet n° :

ATELIER 2 : Conduite de l'activité hébergement - Encadrement de l'équipe							
1- Prise de contact				MS	MA	MI	NM
Présentation physique et vestimentaire : PARAÎTRE				3	2	1	0
2- Mise en situation : Contrôler - Évaluer ou Former ou Animer ou Recruter							
A. CONTRÔLER - ÉVALUER	B. FORMER	C. ANIMER	D. RECRUTER	MS	MA	MI	NM
Présentation de la situation et accueil	Accueil du formé	Accueil des employés et organisation matérielle	Accueil du recruté	3	2	1	0
Identification des faits (rechercher, questionner)	Démonstration de la tâche (compétence professionnelle)	Présentation de l'ordre du jour	Étude du C.V. et de l'expérience du recruté	3	2	1	0
Réalisation de l'objectif (Analyser, calculer, réaliser, contrôler, comparer)	Exécution de la tâche par le formé	Conduite des échanges	Identification des motivations du recruté	3	2	1	0
Validité, pertinence des choix (décider)	Réponse aux questions et attention envers le formé	Capacité à expliquer le thème (le produit, la technique, la procédure)	Évaluation des capacités du recruté (techniques, langues)	3	2	1	0
Argumentation des choix	Correction et synthèse	Signes d'adhésion du ou des participants	Présentation du poste à pourvoir (hôtel, poste, contrat)	3	2	1	0
Synthèse : conclusion et prise de congé	Prise de congé (rassurer, encourager, évoquer l'avenir)	Synthèse (conditions de mise en œuvre)	Justification de la décision d'embauche	3	2	1	0
3 – Communication en situation professionnelle				MS	MA	MI	NM
Pertinence des supports utilisés ou produits				3	2	1	0
Utilisation des techniques et des outils				3	2	1	0
Comportement professionnel verbal et non verbal (persévérance, patience et respect de l'interlocuteur, vocabulaire adapté...)				3	2	1	0
MS : Maîtrise satisfaisante MA : Maîtrise acceptable MI : Maîtrise insuffisante NM : Non Maîtrisé							
TOTAL		/30		Totaux			

En cas de note inférieure à 10/20, la commission d'interrogation en précisera les raisons au verso

Coefficient	Préparation	Épreuve face au jury	Temps total
0,75	40 minutes	20 minutes	60 minutes

COMMISSION D'INTERROGATION : Noms et émargement sur la feuille de report de notes

BTS Hôtellerie-Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière - Session 2017

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

FEUILLE de NOTATION (Synthèse ateliers 1 et 2)

Date : N° du candidat : NOM du candidat :

	Total sur	Observations
Report du résultat de l'atelier 1	/30	
	Total sur	Observations
Report du résultat de l'atelier 2	/30	
TOTAL	/60	

Note sur 20 (Note sur 60 /3) conserver 2 décimales	/20
--	------------

JURY

NOMS et émargement des interrogateurs

OBSERVATIONS (à compléter éventuellement au verso)

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique		
Sous épreuve : GÉNIE CULINAIRE	3 heures 30	Coef 2,5
Phase 1 : Conception - organisation	30 minutes	Coef 0,5
Phase 2 : Réalisation		Coef 1
Phase 3 : Évaluation		Coef 0,5
Phase 4 : Présentation - dégustation		Coef 0,5

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES AUX INTERROGATEURS

I - Réunions d'harmonisation :

Il est demandé aux interrogateurs d'organiser une réunion d'harmonisation :

- en début d'épreuve pour s'approprier les critères et la méthode d'évaluation du sujet, les contraintes particulières ;
- en fin d'épreuve, pour harmoniser la notation et justifier les cas particuliers.

II - Utilisation des grilles d'évaluation :

La grille d'évaluation, fournie avec le sujet, est obligatoirement utilisée par les interrogateurs. Un exemplaire vierge (2 pages) et une proposition de grille simplifiée sont joints à ce document.

Toute note, en particulier inférieure à la moyenne, devra être justifiée (au verso de la grille d'évaluation) en s'appuyant sur des points professionnels précis du référentiel.

III - Organisation de l'épreuve :

Il est rappelé aux interrogateurs que la durée de l'épreuve est de 3 heures et trente minutes. Elle comprend deux phases :

Phase 1. Conception et organisation (30 minutes) :

Le candidat composera sur une fiche de "conception et de planification" (modèle national joint en annexe : 2 pages). Ce document, présenté sur un format A3, comprend :

- la liste des denrées mises à la disposition du candidat pour le plat à concevoir,
- les phases essentielles du plat imposé et son ordonnancement dans le temps.

Le plat de conception (4 couverts)

- Il est réalisé par le candidat et repose sur une production de 4 couverts. Il intègre les techniques. (3 pourront être imposées). Toutes les techniques (évaluées ou non) sont au moins du niveau du baccalauréat technologique.
- Le dressage *peut être* imposé.
- La fiche de "conception et de planification", adaptée à l'épreuve, qui comprend en particulier la liste fournie des denrées utilisables, sera remise au candidat.

La partie du sujet consacrée à la "Conception - organisation" d'un plat comporte 4 étapes :

1. Donner un titre au plat de conception.
2. Sélectionner les denrées nécessaires à sa réalisation.
3. Énumérer les grandes phases techniques en termes professionnels adaptés (les quantifier en temps).
4. Ordonnancer les tâches des 2 plats (*la légende devra être clairement précisée*).

Cette phase écrite de conception et d'organisation sera corrigée durant le déroulement de la réalisation pratique (phase 2) par les commissions évaluant cette phase. Toute autre procédure pourra être mise en œuvre à condition de respecter impérativement les horaires de l'épreuve (début à 8 ou à 14 heures et durée de 3 heures 30).

Rôle des commis

Les commis doivent réaliser le plat imposé sous la tutelle du candidat. Ils peuvent éventuellement participer à l'élaboration du plat de conception pour des préparations simples :

Exemples : épiluchages, habillages, tailles simples, chemisages.

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique		
Sous épreuve : GÉNIE CULINAIRE	3 heures 30	Coef 2,5
Phase 1 : Conception - organisation	30 minutes	Coef 0,5
Phase 2 : Réalisation		Coef 1
Phase 3 : Évaluation		Coef 0,5
Phase 4 : Présentation - dégustation		Coef 0,5

Le plat imposé (8 couverts)

Il s'appuie sur une fiche technique fournie (cf. annexe) et concerne des préparations classiques simples pouvant être réalisée en autonomie par des élèves de première baccalauréat S.T.H.R. (niveau de formation des deux commis mis à disposition du candidat), exceptionnellement de première année de baccalauréat professionnel cuisine.

Phases 2, 3 et 4 : (3 heures pour l'ensemble de ces trois phases).

Phase 2. Réalisation par le candidat

Conditions de mise en œuvre :

- Tous les candidats d'une demi-journée commenceront leur production à la même heure.
- L'horaire d'envoi du plat de conception sera communiqué.
- Le candidat est informé de l'horaire d'évaluation de la dégustation du plat imposé par son affichage en début de la phase 2.

Toute autre procédure pourra être mise en œuvre à condition de respecter impérativement la confidentialité des sujets et les horaires de l'épreuve pour chaque candidat (début à 8 ou à 14 heures, et durée de 3 heures 30).

Une mise en loge peut être nécessaire afin d'éviter toute possibilité d'échange entre les différents candidats.

Phase 3. Évaluation du produit par le candidat

- Le temps d'évaluation conseillé est de 5 minutes par candidat avant l'envoi du plat de conception.
- Le candidat analyse le produit (aspects, goûts) en termes professionnels adaptés.
- Il justifie son analyse.

Le temps de l'entretien est fixé officiellement à 5 min.

Phases de présentation	Commentaires
Présentation de l'épreuve par le candidat aux commis.	La présentation doit s'effectuer en présence d'1 ou des 2 commis.
Analyse visuelle de la présentation du plat. 1 ^{ère} phase : analyse globale de la présentation.	
Analyse visuelle de la présentation du plat. 2 ^{ème} phase : analyse détaillée de la présentation.	Le jury n'est pas censé intervenir durant la phase de présentation du plat-commis.
Analyse gustative du plat. 1 ^{ère} phase : analyse gustative globale.	
Analyse gustative du plat. 2 ^{ème} phase : analyse gustative détaillée.	Si le candidat n'utilise pas tout le temps imparti, le jury pourra relancer le candidat sur des notions de techniques, de coût, d'amélioration du plat et de commercialisation...
Bilan des erreurs et solutions apportées. Notion de coût et de commercialisation.	

Le respect de ces consignes est indispensable sur le plan national afin que tous les candidats soient évalués de la même façon. Cela assure par ailleurs une équité et une homogénéité d'évaluation.

L'épreuve se déroule dans un cadre de relations managériales. Le candidat s'adresse aux commis dans une démarche formative. Le jury évalue la capacité du candidat à se positionner dans un rôle de formateur.

CRITERES	TRAVAIL DEMANDÉ AU CANDIDAT	CONSIGNES D'ÉVALUATION POUR JURY
Présentation*	Le candidat doit analyser l'aspect visuel et gustatif du plat assisté par un des deux commis.	Le jury évalue la qualité d'analyse de présentation du plat : - Qualités de présentation. - Défauts de présentation.
Dégustation*		Le jury évalue la qualité d'analyse de dégustation du plat : - Adéquation des qualités perçues. - Adéquation des défauts constatés.
Qualité des commentaires	Utilisation du vocabulaire professionnel. Qualité d'expression.	Le jury évalue les compétences liées à l'expression.
Pertinence de l'analyse	Justification des défauts et erreurs constatés ou des éléments de réussite.	Le jury évalue l'argumentation et la pertinence de la justification technique.
Qualité de communication	Le candidat explique de façon formative et pédagogique les erreurs.	Le jury évalue la qualité formative de la relation.
Dispositions prises par le candidat	Le candidat présente au commis les erreurs techniques et propose des dispositifs d'améliorations techniques.	Le jury évalue la pertinence technique des solutions apportées.

*Il ne s'agit pas de dévaluer la qualité de présentation et de dégustation du plat mais la démarche d'analyse du candidat. Mais le jury doit malgré tout déguster le plat.

Phase 4. Présentation - dégustation

- Elle sera effectuée sur le poste de travail ou à proximité immédiate.
- Elle sera assurée, dans la mesure du possible, par un jury croisé (différent de celui qui évalue les phases précédentes).
- Cette phase se réalise en l'absence du candidat.
- La commission est composée de deux professeurs et dans la mesure du possible d'un professionnel.
- Chaque jury suivra 4 à 6 candidats au maximum par demi-journée.

Toute autre procédure pourra être mise en œuvre à condition de respecter impérativement les horaires de l'épreuve pour chaque candidat (début à 8 ou à 14 heures, et durée de 3 heures 30) et la confidentialité des sujets.

Nota : pour le contrôle en cours de formation dans les établissements publics habilités, voir note adressée au centre d'examen.

OUTIL D'AIDE À L'ÉVALUATION POUR LES INTERROGATEURS

22

GRILLE D'ÉVALUATION (verso)

OUTIL D'AIDE À L'ÉVALUATION POUR LES INTERROGATEURS

Date : matin du après midi du CANDIDAT n° :		LE PLAT IMPOSÉ :												
		LE PLAT de CONCEPTION :												
Sujet n° :		EXIGENCES								OBSERVATIONS				
P H A S E 3	ÉVALUATION Durée conseillée (5 minutes)	- Présentation ou aspect du mets								0	1	2	3	
		- Dégustation								0	1	2	3	
		- Qualité des commentaires (Utilisation du vocabulaire professionnel)								0	1	2	3	
		- Pertinence de l'analyse								0	1	2	3	
		- Qualité de la communication								0	1	2	3	
		- Dispositions prises par le candidat								0	1	2	3	
		TOTAL A.												
P H A S E 4	PRÉSENTATION	- Impression générale (Plat / Assiette) (Respect des règles du dressage imposé ou originalité)								0	1	2	3	
		- Disposition, Harmonie (Brillance, volumes, couleurs, formes....)								0	1	2	3	
		- Qualité des finitions (Netteté des bordures,....)								0	1	2	3	
	DÉGUSTATION	- Température des plats,								0	1	2	3	
		- Appoint des cuissons, texture en bouche								0	1	2	3	
		- Assaisonnement, gustatif, odorat								0	1	2	3	
		TOTAL B												
		TOTAL GÉNÉRAL 2 (A + B) .												
PHASE n° 4 : 3 : Qualité gastronomie 2 : Commercialisable 1 : Consommable mais non commercialisable 0 : Non commercialisable et non consommable		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> N O T E </div> <div> REPORT TOTAL GÉNÉRAL 1 REPORT TOTAL GÉNÉRAL 2 <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> TOTAL des POINTS sur 90 Conserver 2 décimales </div> <div> / 4,5 </div> <div> /20 </div> </div> </div> </div>												
Noms des membres de la commission d'interrogation : _____ Émargement : _____														
Toute note inférieure à 10/20 (conserver les deux premières décimales) devra être justifiée ci-dessous par les membres de la commission d'interrogation :														

FICHE TECHNIQUE

PLAT N°									BASE 8 personnes		
DESCRIPTIF											
PHASES ESSENTIELLES DE PROGRESSION		DENRÉES							VALEUR		
			PHASES ESSENTIELLES						TOTAL	PUHT	PTHT
		NATURE	U	1	2	3	4	5			
		DRESSAGE :						TOTAL DENRÉES			
								ASSAISONNEMENTS			
								COÛT MATIÈRES			

FICHE DE CONCEPTION ET DE PLANIFICATION

Plat imposé :

8 couverts

Légende

SUJET n°

Vous avez la possibilité d'utiliser la légende suivante :

Commis =

———— = phases techniques gestuelles

- - - - - = phases de cuisson, refroidissement

N = Phase de nettoyage

D = Démonstration aux commis

Phases Techniques	Temps	10'	20'	30'	40'	50'	1H	10'	20'	30'	40'	50'	2H	10'	20'	30'	40'	50'	3H	Observations
Plat imposé																				
1.1																				
1.2																				
1.3																				
1.4																				
1.5																				
1.6																				
1.7																				
1.8																				
1.9																				
Plat de conception	À remplir par le candidat																			
2.1																				
2.2																				
2.3																				
2.4																				
2.5																				
2.6																				
2.7																				
2.8																				
2.9																				

ÉPREUVE ORALE : ÉVALUATION DU PLAT DU COMMIS

PANIER DESTINÉ AU PLAT DE CONCEPTION

**N° de
candidat :**

N° de sujet :

Nom du plat de conception :

- À remplir par le candidat - **4 couverts**

[illegible]

Descriptif PROFESSIONNEL
du plat de conception (Présentation synthétique). Vous
pouvez utiliser la structure suivante : pièce principale,
sauce, garnitures, finition).

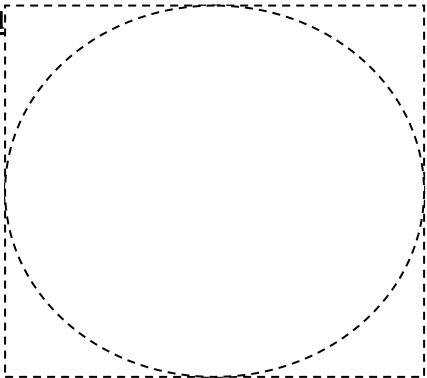
Pièce principale :

Sauce :

Garnitures :

Finitions :

Croquis d'



Études et réalisations techniques : Grille d'évaluation de l'épreuve pratique		
Sous épreuve : GÉNIE CULINAIRE	3 heures 30	Coef 2,5
Phase 1 : Conception - organisation	30 minutes	Coef 0,5
Phase 2 : Réalisation		Coef 1
Phase 3 : Évaluation		Coef 0,5
Phase 4 : Présentation et démonstration		Coef 0,5

PLAT DE CONCEPTION			EVALUATION DES TRAVAUX PRATIQUES												
DATE :			OBSERVATIONS												
p h a s e 1	Conception Planification	Clarté du document	0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		
		Progression logique													
		Utilis. vocabulaire professionnel													
		Utilisation matière d'oeuvre													
		Pertinence de l'intitulé													
Coefficient 0,5 TOTAL A															
p h a s e 2	Réalisation	Techniques	0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		
		Technique imposée n° 1													
		Technique imposée n° 2													
		Technique imposée n° 3													
		Valorisation des produits													
Coefficient 1 TOTAL B															
Coefficient 1,5 (1) TOTAL A + B															
p h a s e 3	Evaluation 5 mn	Présentation	0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		
		Dégustation													
		Qualités des commentaires													
		Pertinence de l'analyse													
		Qualité de la communication													
Coefficient 0,5 TOTAL C															
p h a s e 4	Présentation	Impression générale	0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		0 1 2 3		
		Disposition/harmonie													
		Qualité des finitions													
		Dégustation													Température des plats
															Appoints des cuissons
Coefficient 0,5 TOTAL D															
Coefficient 1 (2) TOTAL C + D															
Noms des membres de la commission d'interrogation :			Total n° 1												
Emargement :			Total n° 2												
			Total sur 90												
			Total sur 20												

Critères d'évaluation phases n° 1, 2, 3 :
 0 non maîtrisé ; 1 maîtrise insuffisante 2 maîtrise acceptable ; 3 maîtrise satisfaisante

Critères d'évaluation phase n° 4 :
 0 non consommable ; 1 consom. mais non commercialisable ; 2 commercialisable ; 3 qualité gastronomique

conserver 2 décimales pour le total sur 20

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique		
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

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES AUX INTERROGATEURS

I. Support de l'atelier 1

ATTENTION : l'épreuve de négociation-vente de l'atelier 1 s'appuiera sur la "plaquette hôtel" préétablie dans chaque centre d'examen où se déroule cette épreuve.

Ce support doit contenir les éléments suivants :

- Carte des mets (3 menus + 40 références)
- Carte des vins (40 références)
- Carte de bar (40 références dont les 15 cocktails retenus dans la liste suivante)

**Dry Martini – Paradise – White Lady – Red Lion – Side Car – Daïquiri – Bloody Mary –
Américano – Piña Colada – Tampico – Florida – Alexander – Porto Flip – Mojito – Pussy Foot.**

Chacune des Divisions d'examen aura la charge d'organiser la diffusion auprès des interrogateurs (professeurs et professionnels) et des candidats individuels ou préparés par les établissements publics, privés sous contrat et privés hors contrat de ce support, conçu par chaque centre d'examen.

II. Réunion d'harmonisation

Il est demandé aux interrogateurs d'organiser une réunion d'harmonisation par atelier :

- en début d'épreuve pour s'approprier les critères et la méthode d'évaluation de chaque sujet, les contraintes particulières, voire pour mettre au point des jeux de rôles...
- en fin d'épreuve, pour harmoniser la notation et justifier les cas particuliers...

L'évaluation doit prendre en compte l'option du candidat.

III. Utilisation de la grille d'évaluation (jointe)

La grille d'évaluation, fournie avec le sujet, est obligatoirement utilisée par les interrogateurs.

En vue de satisfaire toute demande ultérieure d'un candidat, la grille doit être correctement renseignée et la note justifiée (au verso de la grille d'évaluation ou sur la fiche récapitulative) en s'appuyant sur des points professionnels précis du référentiel.

La grille de notation ne doit pas suivre le candidat d'un atelier à l'autre. Chaque notation sera effectuée séparément. Les évaluations de chaque atelier seront recueillies et agrafées à une feuille de notation récapitulative, qui sera émargée par chaque interrogateur intervenant sur les différents ateliers.

IV. Organisation de l'épreuve ponctuelle

Il est rappelé aux interrogateurs que la durée de l'épreuve est de trente minutes. Elle comprend obligatoirement :

- (1) - la lecture du sujet,
- (2) - la découverte du matériel et du cadre de l'épreuve,
- (3) - le temps de réflexion,
- (4) - le temps de préparation,
- (5) - l'exposé ou la réalisation.

**Les quatre premières
étapes se déroulent
immédiatement
DEVANT LA COMMISSION
D'INTERROGATION**

Il convient d'ajouter à cette durée, cinq minutes entre chaque candidat pour permettre aux membres de chaque commission :

- d'évaluer le candidat,
- de procéder à la remise en place du poste de travail dans le cas de certains ateliers.

Toute procédure d'organisation de l'épreuve respectera les durées rappelées en haut de cette page et les règles de confidentialité des sujets.

L'épreuve vise à évaluer les compétences du candidat définies dans le référentiel dans un climat de confiance que la commission d'interrogation doit créer.

Une mise en loge est nécessaire afin d'éviter toute possibilité d'échange entre les différents candidats.

Nota : pour le contrôle en cours de formation dans les établissements publics habilités, cf note adressée au centre d'examen.

BTS Hôtellerie-Restauration Option A : Mercatique et gestion hôtelière - Session 2017
Études et réalisations techniques : Épreuve pratique Restauration et connaissances des boissons

Date :

N° du candidat :

NOM du candidat :

n° du candidat	Atelier 1 : NÉGOCIATION – VENTE	CRITÈRES d'ÉVALUATION	MS	MA	MI	NM	OBSERVATIONS
	Techniques d'accueil, de vente, d'argumentation, de négociation	Méthodologie d'accueil et de vente adaptée aux situations	3	2	1	0	
Date :	Culture et connaissances professionnelles	Connaissance de son établissement, des produits et des prestations	3	2	1	0	
Sujet n° :	Communication	Capacité à communiquer et qualité d'expression	3	2	1	0	
OPTION A BTS Hôtellerie restauration	Profil commercial	Tenue, présentation, attitude et comportement professionnel	3	2	1	0	



MS : Maîtrise satisfaisante

MA : Maîtrise acceptable

MI : Maîtrise insuffisante

NM : Non Maîtrisé

n° du candidat	Atelier 2 : Réalisation d'une prestation technique	CRITÈRES d'ÉVALUATION	MS	MA	MI	NM	OBSERVATIONS
	Organisation du travail	Mise en place du poste de travail Organisation du temps et de l'espace	3	2	1	0	
Date :	Profil technicien	Maîtrise technique, justification des choix, qualité de la prestation finale	3	2	1	0	
Sujet n° :	Connaissances professionnelles	Connaissances des produits et/ou des matériels utilisés	3	2	1	0	
OPTION A BTS Hôtellerie restauration	Attitude et comportement	Comportement professionnel	3	2	1	0	

MS : Maîtrise satisfaisante

MA : Maîtrise acceptable

MI : Maîtrise insuffisante

NM : Non Maîtrisé

FEUILLE de NOTATION (Synthèse des ateliers 1 et 2)

Date :

N° du candidat :

NOM du candidat :

	Total sur	Observations
Report résultat de l'atelier 1	/12	
Report résultat de l'atelier 2	/12	
TOTAL	/24	<div> <div>Note sur 20 Conserver 2 décimales</div> <div>TOTAL X 5 6</div> </div> <div>/20</div>

Commission d'interrogation	NOMS et Émargement	OBSERVATIONS (à compléter éventuellement au verso)

Agrafer les grilles d'évaluation des deux ateliers

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique – durées		
Sous épreuve : SERVICE ET COMMERCIALISATION	2 heures	Coef 2
Atelier 1 : Vente - communication	30 minutes	Coef 0,5
Atelier 2 : Réalisation d'une prestation technique	30 minutes	Coef 0,5
Atelier 3 : Animation et organisation	30 minutes	Coef 0,5
Atelier 4 : Contrôle et évaluation	30 minutes	Coef 0,5

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES AUX ENSEIGNANTS ET AUX INTERROGATEURS

I. Plaquette nationale

La plaquette nationale peut apporter les éléments de contexte de l'établissement support pour les ateliers de l'épreuve. Ce support contient, en particulier, la liste des cocktails suivants :

**Dry Martini – Paradise – White Lady – Red Lion – Side Car – Daïquiri – Bloody Mary –
Américano – Piña Colada – Tampico – Florida – Alexander – Porto Flip – Mojito – Pussy Foot.**

Ce support sera transmis à chaque centre d'examen par les Divisions d'examens organisatrices dont ils relèvent. À charge pour chacune de ces Divisions d'en organiser la diffusion auprès des interrogateurs (professeurs et professionnels) et des candidats individuels ou préparés par les établissements publics, privés sous contrat et privés hors contrat.

II. Réunion d'harmonisation

Il est demandé aux interrogateurs d'organiser une réunion d'harmonisation par atelier :

- en début d'épreuve pour s'approprier les critères et la méthode d'évaluation de chaque sujet, les contraintes particulières, voire pour mettre au point des jeux de rôles...
- en fin d'épreuve, pour harmoniser la notation et justifier les cas particuliers...

L'évaluation doit prendre en compte l'option du candidat.

III. Utilisation de la grille d'évaluation (jointe)

- La grille d'évaluation, fournie avec le sujet, est obligatoirement utilisée par les interrogateurs.
- En vue de satisfaire toute demande ultérieure d'un candidat, la grille doit être correctement renseignée et la note justifiée (au verso de la grille d'évaluation ou sur la fiche récapitulative) en s'appuyant sur des points professionnels précis du référentiel.
- La grille de notation ne doit pas suivre le candidat d'un atelier à l'autre. Chaque notation sera effectuée séparément. Les évaluations de chaque atelier seront recueillies et agrafées à une feuille de notation récapitulative, qui sera émargée par chaque interrogateur intervenant sur les différents ateliers.

VI. Organisation de l'épreuve ponctuelle

Il est rappelé aux interrogateurs que, pour chaque atelier, la durée de l'épreuve est de trente minutes. Elle comprend obligatoirement :

- (1) - la lecture du sujet,
- (2) - la découverte du matériel et du cadre de l'épreuve,
- (3) - le temps de réflexion,
- (4) - le temps de préparation,
- (5) - l'exposé ou la réalisation.

**Les quatre premières étapes se déroulent immédiatement
➔ devant la commission d'interrogation**

Pour les ateliers 1, 2 et 4 il n'y a aucun temps de préparation écrit. Pour l'atelier 3, les 10 min de préparation écrite sont intégrées dans les 30 min d'épreuve.

Il convient d'ajouter à cette durée, cinq minutes entre chaque candidat pour permettre aux membres de chaque commission :

- d'évaluer le candidat,
- de procéder à la remise en place du poste de travail dans le cas de certains ateliers.

Toute procédure d'organisation de l'épreuve respectera les durées rappelées en haut de cette page et les règles de confidentialité des sujets.

L'épreuve vise à évaluer les compétences du candidat définies dans le référentiel dans un climat de confiance que la commission d'interrogation doit créer.

Une mise en loge est nécessaire afin d'éviter toute possibilité d'échange entre les différents candidats.

Nota : pour le contrôle en cours de formation dans les établissements publics habilités, cf. note adressée au centre d'examen.

BTS Hôtellerie-Restauration Option B : Art culinaire, art de la table et du service - Session 2017

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique Service et commercialisation

Date :

N° du candidat :

NOM du candidat :

n° du candidat	Atelier 1 : VENTE – COMMUNICATION	CRITÈRES d'ÉVALUATION	MS	MA	MI	NM	OBSERVATIONS
	Techniques d'accueil et de vente,	- Méthodologie d'accueil et de vente adaptée aux situations	3	2	1	0	
Date :	Culture et connaissances professionnelles	- Connaissance de son établissement, des produits et des prestations	3	2	1	0	
Sujet n° :	Communication	- Capacité à communiquer et qualité d'expression	3	2	1	0	
OPTION B BTS H-R	Profil commercial	- Tenue, présentation, attitude et comportement professionnels	3	2	1	0	
✂	MS : Maîtrise satisfaisante		MA : Maîtrise acceptable		MI : Maîtrise insuffisante		NM : Non Maîtrisé
n° du candidat	Atelier 2 : Réalisation d'une prestation technique	CRITÈRES d'ÉVALUATION	MS	MA	MI	NM	OBSERVATIONS
	Organisation du travail	- Mise en place du poste de travail - Organisation	3	2	1	0	
Date :	Profil technicien	- Maîtrise technique, justification des choix, qualité de la prestation finale	3	2	1	0	
Sujet n° :	Connaissances professionnelles	- Connaissances des produits et/ou des matériels utilisés	3	2	1	0	
OPTION B BTS H-R	Attitude et comportement	- Comportement professionnel	3	2	1	0	
✂	M : Maîtrise satisfaisante		MA : Maîtrise acceptable		MI : Maîtrise insuffisante		NM : Non Maîtrisé
n° du candidat	Atelier 3 : ANIMATION – ORGANISATION	CRITÈRES d'ÉVALUATION	MS	MA	MI	NM	OBSERVATIONS
	Organisation du travail	- Qualité de la préparation - Organisation dans le temps	3	2	1	0	
Date :	Techniques mises en œuvre	- Logique de la démarche utilisée - Méthodologie de l'animation et/ou de la démonstration	3	2	1	0	
Sujet n° :	Capacité à communiquer, à animer une équipe	- Capacité à communiquer et/ou à animer une équipe - Dynamisme, structure des explications	3	2	1	0	
OPTION B BTS H-R	Connaissances professionnelles	- Connaissance des prestations, des produits, du matériel	3	2	1	0	
✂	MS : Maîtrise satisfaisante		MA : Maîtrise acceptable		MI : Maîtrise insuffisante		NM : Non Maîtrisé
n° du candidat	Atelier 4 : CONTRÔLE et ÉVALUATION	CRITÈRES d'ÉVALUATION	MS	MA	MI	NM	OBSERVATIONS
	Évaluation et/ou contrôle	- Capacité à analyser une situation ou capacité à évaluer la qualité de produits ou matériels	3	2	1	0	
Date :	Méthodes et/ou techniques mises en œuvre	- Méthodologie de contrôle ou d'évaluation de qualité - Observation Analyse comparative Dégustation	3	2	1	0	
Sujet n° :	Connaissances professionnelles	- Connaissance des prestations, des produits, du matériel	3	2	1	0	
OPTION B BTS H-R	Compétences de responsable / décisionnaire	- Capacité à proposer des solutions ou à prendre des décisions pertinentes en rapport à des objectifs	3	2	1	0	
	M : Maîtrise satisfaisante		MA : Maîtrise acceptable		MI : Maîtrise insuffisante		NM : Non Maîtrisé

FEUILLE de NOTATION (Synthèse des 4 ateliers)

NOM du candidat :

	Totaux sur	Observations
Résultat de l'atelier 1	/12	
Résultat de l'atelier 2	/12	
Résultat de l'atelier 3	/12	
Résultat de l'atelier 4	/12	
Totaux TOTAL	/48	Note sur 20 Conserver 2 décimales <u>Total x 5</u> 12

NOMS et Émargement

OBSERVATIONS (à compléter éventuellement au verso)

Agrafa les grilles d'évaluation des ateliers

Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	30 minutes	Préparation : 30 minutes	Coef : 2
--	-------------------	--------------------------	----------

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES AUX ENSEIGNANTS ET AUX INTERROGATEURS

I. Réunion d'harmonisation

Il est demandé aux interrogateurs d'organiser une réunion d'harmonisation :

- en début d'épreuve pour s'approprier les critères et la méthode d'évaluation,
- si possible, en fin d'épreuve, pour harmoniser la notation et justifier les cas particuliers...

L'évaluation doit prendre en compte les observations formulées ci-dessous sur le déroulement de l'épreuve.

II. Utilisation de la grille d'évaluation

La grille d'évaluation est obligatoirement employée par les interrogateurs.

Son utilisation commentée est décrite dans le document joint.

Pour satisfaire aux demandes éventuelles des candidats sur leurs résultats, la note doit être justifiée (au verso de la grille d'évaluation) en s'appuyant sur des points professionnels précis du référentiel.

La grille sera émargée par chaque interrogateur intervenant dans la commission.

III. Organisation de l'épreuve ponctuelle

Il est rappelé aux membres de la commission que la durée de l'épreuve est de trente minutes.

Il convient d'ajouter à cette durée, cinq minutes entre chaque candidat pour permettre aux membres de chaque commission :

- d'évaluer le candidat,
- de compléter la grille d'évaluation à remettre au chef de centre en fin de journée d'interrogation.

IV. Déroulement de l'épreuve ponctuelle

L'épreuve comporte les phases suivantes :

- remise au candidat d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné de questions d'élargissement et/ou d'approfondissement ;
- exposé sur le thème (15 minutes au maximum) ;
- interrogation.

Nota : pour le contrôle en cours de formation dans les établissements publics habilités, voir note adressée au centre d'examen.

Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	30 minutes	Préparation : 30 minutes	Coef : 2
--	-------------------	--------------------------	----------

RECOMMANDATIONS AUX ENSEIGNANTS ET AUX INTERROGATEURS

Conseils pour le déroulement de l'épreuve

D'après la définition de l'épreuve, celle-ci a pour objectif d'apprécier :

- les connaissances du candidat relatives à :

- . la politique et/ou la stratégie de l'entreprise hôtelière,
- . l'analyse du marché hôtelier,
- . la connaissance du consommateur et son comportement,
- . l'ensemble des variables mercatiques, prises isolément ou intégrées au plan de marchéage.

Programme de première et de deuxième année.

- son aptitude à :

- . mobiliser ses connaissances pour exploiter le ou les documents qui lui sont fournis,
- . les illustrer par des exemples récents tirés de l'environnement professionnel hôtelier et touristique,
- . à communiquer avec la Commission d'interrogation.

La dimension orale de l'épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à communiquer oralement et à rendre compte du niveau atteint dans les domaines de la mercatique.

Le déroulement de l'épreuve comporte les phases suivantes :

- remise au candidat d'un ou plusieurs documents d'actualité et/ou professionnels correspondant au thème d'étude proposé, accompagné de questions d'élargissements et/ou d'approfondissement ;
 - préparation de 30 minutes ;
 - exposé sur le thème d'étude (15 minutes au maximum) ;
 - interrogation.
- (Durée de l'épreuve : 30 minutes)

- Évaluation (grille complétée en fin d'interrogation)

Le but de l'épreuve est de créer un climat d'échange permettant au candidat de faire valoir ses connaissances.

- L'épreuve ne doit pas être vécue comme un interrogatoire par le candidat.

- Les règles du jeu doivent être clairement rappelées (15 minutes au maximum d'exposé sans interruption, durée totale au maximum de 30 minutes...) et respectées par toutes les parties. Il est souhaitable que les critères d'évaluation soient connus des candidats avant l'épreuve.

- L'attitude des examinateurs doit être irréprochable : facilitatrice et bienveillante a priori.

Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	30 minutes	Préparation : 30 minutes	Coef : 2
--	-------------------	--------------------------	----------

NOM :	Émargement obligatoire
Prénom :	en début d'épreuve par le candidat :
N° d'inscription :	

Critères d'évaluation		Points	Commentaires
1. Savoirs et Savoirs Associés	sur 12 points		<p>L'exposé (questions préparées sur le thème d'étude) est plus particulièrement évalué au travers du point 1 de la grille.</p> <p>Des questions non préparées, posées lors de l'interrogation, seront plus particulièrement évaluées au travers du point 2 de la grille. (niveau de la communication)</p> <p>Il est rappelé que l'épreuve écrite évalue les savoirs de base en mercatique.</p> <p>Cette épreuve orale vise en particulier à apprécier l'aptitude du candidat à les exploiter dans le cadre du sujet à traiter</p> <p>S'il convient d'évaluer chaque candidat en fin de son épreuve (au moins 5 min), chaque item de la grille doit être apprécié durant l'interrogation pour pouvoir ensuite être évalué.</p>
1.1. Savoirs mercatiques	sur 5 points		
Maîtriser les concepts de base		/3	
Maîtriser le vocabulaire mercatique		/2	
1.2. Savoirs liés au domaine professionnel	sur 3 points		
Mettre en valeur et illustrer une culture professionnelle mercatique		/3	
1.3. Savoirs méthodologiques	sur 4 points		
-Savoir annoncer le plan et le respecter		/1	
-Savoir exploiter la documentation fournie (la situer, trouver le fil directeur entre les documents. Dégager les notions clés, et les intégrer dans l'exposé)		/2	
-Savoir conclure (résumer, élargir le thème proposé)		/1	
2. Communication	sur 08 points		
2.1. Qualité de l'expression orale	sur 2 points		
Adopter un langage clair, précis et adapté		/2	
2.2. Aptitude à rendre compte	sur 3 points		
Savoir expliciter,		/1	
Argumenter, convaincre		/2	
2.3. Aptitude à communiquer	sur 3 points		
Pratiquer une écoute active (savoir écouter et réagir)		/2	
Courtoisie, aisance		/1	
Justifications de la note : (<u>à remplir obligatoirement</u> , suite au verso si nécessaire)			
Commission d'interrogation			
Noms	Émargements	Note sur 20	

Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	30 minutes	Préparation : 30 minutes	Coef : 2
--	-------------------	--------------------------	----------

GRILLE D'ÉVALUATION

NOM :	Émargement obligatoire
Prénom :	en début d'épreuve par le candidat :
N° d'inscription :	

Critères d'évaluation		Points	Commentaires
1. Savoirs et savoirs associés	sur 12 points		
1.1. Savoirs mercatiques	sur 5 points		
Maîtriser les concepts de base		/3	
Maîtriser le vocabulaire mercatique		/2	
1.2. Savoirs liés au domaine professionnel	sur 3 points		
Mettre en valeur et illustrer une culture professionnelle mercatique		/3	
1.3. Savoirs méthodologiques	sur 4 points		
Savoir annoncer le plan et le respecter		/1	
Savoir exploiter la documentation fournie (la situer, trouver le fil directeur entre les documents. Dégager les notions clés, et les intégrer dans l'exposé)		/2	
Savoir conclure (résumer, élargir le thème proposé)		/1	
2. Communication	sur 08 points		
2.1. Qualité de l'expression orale	sur 2 points		
Adopter un langage clair, précis et adapté		/2	
2.2. Aptitude à rendre compte	sur 3 points		
Savoir expliciter,		/1	
Argumenter, convaincre		/2	
2.3. Aptitude à communiquer	sur 3 points		
Pratiquer une écoute active (savoir écouter et réagir)		/2	
Courtoisie, aisance		/1	
Justifications de la note : (<u>à remplir obligatoirement</u> , suite au verso si nécessaire)			
Commission d'interrogation			
Noms	Émargements	Note sur 20	
1.	1.		
2.	2.		

RECOMMANDATIONS AUX ENSEIGNANTS ET AUX INTERROGATEURS

Texte intégral de la définition de l'épreuve	Commentaires
A. Candidats préparés par la voie scolaire, l'apprentissage ou la formation continue en forme ponctuelle	
Cette épreuve doit permettre d'évaluer les acquis du stage en entreprise, l'aptitude du candidat à l'observation, la compréhension, la communication, la mise en œuvre pratique de ses connaissances et à son insertion dans le milieu professionnel	L'OBJECTIF de l'épreuve est concrétisé par la grille d'évaluation jointe.
<p>L'épreuve revêt la forme d'un entretien de 30 minutes maximum à partir d'un document rédigé par le candidat et comportant deux parties :</p> <p>- 1ère partie : un compte-rendu de stage (10 pages minimum hors annexes et 15 maximum, annexes incluses). Le candidat présentera le lieu du stage (ou de formation en entreprise) et son environnement et relatara les tâches effectuées.</p> <p>- 2ème partie : une étude technique (15 pages minimum hors annexes et 20 maximum, annexes incluses). L'étude portera sur <u>un ou plusieurs</u> aspects du fonctionnement et de la vie de l'entreprise par exemple dans les domaines suivants : production, accueil, gestion, mercatique, ressources humaines, hygiène, etc..</p> <p>Le choix du sujet traité à l'initiative du candidat doit de préférence résulter d'une expérience vécue au cours de l'un des stages en entreprise effectués pendant la scolarité en BTS hôtellerie - restauration.</p> <p>Le choix du sujet de l'étude <u>peut ne pas être lié</u> à l'option choisie par le candidat.</p>	<p>Le CONTENU de l'épreuve est un oral de 30 minutes au maximum.</p> <p>Les items du point 1 de la grille d'évaluation précisent l'esprit dans lequel le document doit être conçu. Si la forme du document est un aspect à ne pas négliger, les étudiants ne doivent pas y consacrer un horaire excessif.</p> <p>S'il est judicieux de conseiller le candidat dans le choix du sujet à traiter en commentant les recommandations fournies ici et les items du point 2 de la grille d'évaluation, il convient de noter que le sujet demeure à l'initiative du candidat.</p> <p>L'étude technique n'est qu'un des aspects du document. Sa qualité peut dépendre de situations rencontrées, de préférence dans les stages effectués, dont le candidat ne peut assumer entièrement la responsabilité. La pertinence du choix de l'étude technique s'apprécie par rapport à la définition ci-jointe.</p>
<p>DÉROULEMENT de l'épreuve :</p> <p>La commission d'interrogation sera composée de deux ou trois membres comprenant obligatoirement un professeur technique (service et accueil, cuisine), un professeur d'économie et gestion et dans la mesure du possible, une personne exerçant une activité professionnelle dans l'industrie hôtelière.</p> <p>Au cours d'un exposé qui n'excédera pas 15 minutes, le candidat présentera, sans être interrompu par la commission d'interrogation le compte-rendu de stage puis l'étude technique. Il s'ensuivra un entretien entre le candidat et les membres de cette commission.</p> <p>L'évaluation s'effectue à l'aide d'une grille annexée au présent document et dont le contenu s'impose à l'ensemble des commissions d'interrogation.</p>	<p>La circulaire d'organisation du BTS prévoit une réunion des interrogateurs désignés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour s'approprier en commun la grille d'évaluation jointe et respecter l'esprit de sa mise en œuvre (consulter les 2 pages suivantes), - pour définir la procédure d'appropriation du document rédigé par les candidats. <p>Un travail concerté entre tous les professeurs doit être mené dans les lycées pour suivre les candidats. Une information particulière sera donnée aux professionnels, membres des commissions.</p> <p>Les items du point 3 (50% de la note) de la grille d'évaluation précisent l'esprit dans lequel les deux étapes de l'épreuve (exposé suivi d'un entretien) doivent se dérouler. Ceci doit être connu du candidat. Il apparaît judicieux de le préparer à l'entretien non pas en répétant systématiquement l'épreuve mais en intégrant cette pédagogie dans tous les enseignements dispensés.</p> <p>La pondération respecte l'objectif de l'épreuve et doit être appliquée.</p>
B. Candidats de la voie de la formation continue en évaluation en cours de formation	
<p>Deux situations d'évaluation sont réparties dans le temps de formation.</p> <p>Leur définition est rappelée dans la circulaire d'organisation.</p>	<p>La deuxième évaluation se déroule dans le même esprit que l'évaluation ponctuelle et avec la même grille d'évaluation.</p>

GRILLE D'ÉVALUATION

NOM : _____ Prénom : _____ Émargement : **obligatoire en début d'épreuve par le candidat**

Critères d'évaluation		--	-	+	++	Commentaires
1 - Compte-rendu du stage						
Contenu		3				Au même titre qu'une copie doit permettre la justification de la note attribuée à un candidat, cette grille d'évaluation justifiera la note obtenue à cette épreuve par tout candidat qui en ferait la demande, à l'issue de la publication des résultats par le jury final. Ces grilles seront transmises à ce jury avant sa réunion de délibération. Aucune note ne doit être communiquée avant cette délibération finale. La grille d'évaluation doit donc être clairement renseignée : - cocher le niveau de -- à ++ - préciser à côté de chaque pondération le nombre de points obtenus en respectant la pondération nationale, - ajouter d'éventuels commentaires. La commission d'interrogation doit interroger tout candidat qui se présente et signaler au jury final tout ce qui peut apparaître comme un vice de forme : - lié par exemple au non respect des durées de stages qui n'aurait pas été vu par la division des examens : 1) 16 à 20 semaines dont 12 consécutives en fin de première année pour les candidats scolarisés 2) 16 semaines pour les candidats de l'enseignement à distance 3) Pour les candidats de la promotion sociale ou de la formation continue en situation de perfectionnement, salariés dans l'hôtellerie-restauration à plein temps pendant 6 mois au cours de l'année qui précède l'examen à temps partiel pendant un an au cours des 2 ans précédant l'examen - lié par exemple à l'absence d'un ou des certificats de stage ou certificats de travail - lié par exemple à l'absence du tableau récapitulatif des activités...
Description du lieu de stage ou d'activités professionnelles et de son environnement						
Relation du déroulement du stage						
Observation et compréhension du milieu professionnel		3				
Qualité de l'observation						
Perception du fonctionnement et de la vie de l'entreprise						
Forme		3				
Style, syntaxe, ponctuation, orthographe						
Présentation						
Respect des contraintes fixées par la définition de l'épreuve (Dates, nombre de pages)		1				
2 - Étude technique						
Pertinence du choix du sujet		4				
Qualité et rigueur de l'exposé de la situation ou du problème		3				
Validité de l'analyse et/ou du commentaire de la situation ou validité des solutions proposées		3				
3 – Soutenance						
Qualité de l'exposé						
Construction d'un exposé cohérent et complet		3				
Expression orale (clarté, précision, concision)		3				
Gestion du temps		2				
Qualité du dialogue						
Capacité d'écoute et de compréhension		4				
Capacité d'argumentation		4				
Présentation générale devant le jury (Courtoisie, tenue, aisance)		4				
		40				
Justifications de la note : (à remplir obligatoirement dans tous les cas, surtout dans le cas d'une note ne permettant pas d'en conserver le bénéfice, suite au verso si nécessaire) Hors de la présence du candidat , il est essentiel pour répondre à ses attentes ultérieures de justifier précisément au verso les raisons de sa note en étayant les points attribués sur la grille : principales questions posées, difficultés du candidat... On veillera aussi à formuler par écrit hors de la présence du candidat, des conseils sur les conditions de la réutilisation ou non de son document, lors de la session ultérieure.						
Commission d'interrogation		Émargements			Note sur 20	
ATTENTION : En cas de communication de la grille aux candidats, veiller à éliminer cette zone pour préserver l'anonymat des interrogateurs.						

Conseils pour le déroulement de l'épreuve

La dimension orale de l'épreuve de C.P.E.T. du BTS hôtellerie - restauration vise à évaluer les acquis du stage en entreprise, l'aptitude du candidat à l'observation, la compréhension, la communication, la mise en œuvre pratique de ses connaissances et à son insertion professionnelle.

Le but de l'épreuve n'est donc pas d'amener le candidat à ses limites mais de créer un climat d'échange lui permettant de faire valoir son travail et ses compétences, de valoriser ses initiatives, par exemple de reconnaître son sens de l'adaptation à la culture professionnelle étrangère lors d'un stage mené à l'étranger.

- L'épreuve ne doit donc pas être vécue comme un interrogatoire par le candidat.
- Les règles du jeu doivent être clairement rappelées (au maximum 15 minutes d'exposé sans interruption, durée totale au maximum de 30 minutes...) et respectées par toutes les parties. Il est souhaitable que les critères d'évaluation soient connus des candidats avant l'épreuve.
- L'attitude des examinateurs doit être irréprochable : facilitatrice et bienveillante a priori.

Exemple de déroulement de la phase orale de l'épreuve de conduite et présentation d'études techniques

CANDIDAT	MEMBRES de la COMMISSION d'INTERROGATION
<p>Phase 1 : Exposé de 15 minutes au maximum</p> <p>Le candidat parle sans être interrompu par les membres de la commission d'interrogation pendant le temps imparti.</p> <p>Il présente le compte-rendu de stage puis l'étude technique.</p>	<ul style="list-style-type: none">- ils mettent le candidat à l'aise et lui rappellent les règles de déroulement de l'épreuve,- ils sont attentifs aux propos du candidat,- ils n'interrompent pas le candidat durant la durée maximale prévue pour l'exposé sauf si le candidat s'engage dans une mauvaise voie,- ils rassurent en cas d'angoisse visible, reformulent la dernière phrase si l'étudiant a "un trou de mémoire"...
<p>Phase 2 : Entretien</p> <p>Le candidat écoute les questions et y répond.</p>	<ul style="list-style-type: none">- ils posent des questions courtes,- ils ne font pas "la leçon",- ils s'abstiennent de critiquer ouvertement, en particulier en désignant l'origine scolaire du candidat, le lieu de formation en entreprise...,- ils ne cherchent pas à déstabiliser.

Grille d'évaluation

NOM :

Prénom :

Émargement :

Critères d'évaluation	--	-	+	++	Barème	Commentaires
1 - Compte-rendu du stage						
Contenu					/3	
Description du lieu de stage ou d'activités professionnelles et de son environnement						
Relation du déroulement du stage						
Observation et compréhension du milieu professionnel					/3	
Qualité de l'observation						
Perception du fonctionnement et de la vie de l'entreprise						
Forme					/3	
Style, syntaxe, ponctuation, orthographe						
Présentation						
Respect des contraintes fixées par la définition de l'épreuve					/1	
(Dates, nombre de pages)						
2 - Étude technique						
Pertinence du choix du sujet					/4	
Qualité et rigueur de l'exposé de la situation ou du problème					/3	
Validité de l'analyse et/ou du commentaire de la situation ou validité des solutions proposées					/3	
3 - Soutenance						
Qualité de l'exposé						
Construction d'un exposé cohérent et complet					/3	
Expression orale (clarté, précision, concision)					/3	
Gestion du temps					/2	
Qualité du dialogue						
Capacité d'écoute et de compréhension					/4	
Capacité d'argumentation					/4	
Présentation générale devant le jury						
(Courtoisie, tenue, aisance)					/4	
					/40	

Justifications de la note : (à remplir obligatoirement, suite au verso si nécessaire)

Commission d'interrogation	Émargements	Note sur 20

-- Nettement insuffisant - Insuffisant + Convenable ++ Excellent