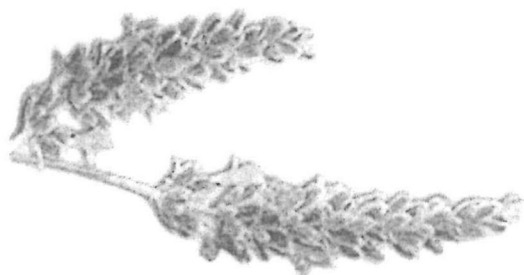


PRÉSENTATION DU SUJET

HÔTEL RESTAURANT LA VILLA DES LAVANDES***

Les Agasses
13170 LES PENNES MIRABEAU

Tél : 04.42.20.XX.XX Fax : 04.42.20.XX.XX
Mail : villadeslavandes@free.fr



Contexte professionnel

Madame et Monsieur **MONGE**, anciens champions de danse de salon, ont acquis il y a deux ans l'hôtel-restaurant **La Villa des Lavandes**, situé à proximité de Martigues, en Région Sud (1).

L'activité du restaurant se déroule essentiellement en semaine. Le week-end, la fréquentation est insuffisante et mériterait d'être développée.

Vous êtes employé(e) depuis un an comme chef de rang.

Aujourd'hui, la direction souhaite vous proposer une évolution vers un poste de maître d'hôtel.

Fiche de présentation de l'entreprise

EFFECTIF

2 maîtres d'hôtel, 3 chefs de rang, 2 commis de restaurant, 1 apprenti en service
Possibilité de recruter des extras avec l'agence d'intérim Agencemploi

CAPACITÉ DE SERVICE

Capacité d'accueil : 200 couverts
Moyenne d'activité par service : 110 couverts en semaine - 30 couverts le week-end
Ticket moyen : 52 €
Ouverture : tous les jours
Salons modulables de 20 à 200 m²
Piscine et solarium dans la pinède

Concept(s) de restauration du restaurant

- Restauration traditionnelle provençale.

(1) Le nom Région Sud remplace officiellement celui de région Provence-Alpes-Côte d'Azur depuis le 11 juin 2018.

PRÉSENTATION DES DOSSIERS

Dossiers	Thèmes abordés	Documents proposés	Annexes à compléter	Compétences ciblées
Dossier 1	LA PROPOSITION DU MENU ET DES BOISSONS	Document 1 Les produits marqueurs de la Région Sud Document 2 Bon de commande des vins pour le déjeuner dansant	Annexe 1 Fiche cocktail Annexe 2 Proposition d'un menu de la Région Sud Annexe 3 Fourchette de prix de vente de la prestation Annexe 4 Détermination des prix de vente Annexe 5 Carte des vins et eaux minérales de la manifestation Annexe 6 Prestation de l'après-midi	Compétence C01 Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné
Dossier 2	LA PRÉVISION D'UN PLAN DE SALLE ET DES BESOINS EN MATÉRIEL	Document 3 Inventaire du mobilier disponible au restaurant Document 4 Location de mobilier	Annexe 7 Liste du mobilier nécessaire Annexe 8 Bon de commande mobilier Annexe 9 Plan du salon « Le Tibouren » - 200 m ²	Compétence C01 Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné Compétence C02 Planifier une prestation de service donnée, en optimisant les moyens à disposition Compétence C03 Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée
Dossier 3	L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LA GESTION DU PERSONNEL	-----	Annexe 10 Planning de présence Annexe 11 Répartition des tâches du personnel	Compétence C02 Planifier une prestation de service donnée, en optimisant les moyens à disposition
Dossier 4	LES APPROVISIONNEMENTS & LES POSTURES AU TRAVAIL	Document 2 Bon de commande des vins pour le déjeuner dansant Document 5 Bon de livraison des vins pour le déjeuner dansant	Annexe 12 Courriel adressé au fournisseur Annexe 13 Affiche des postures au travail	Compétence C03 Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée Compétence C02 Planifier une prestation de service donnée, en optimisant les moyens à disposition
Commentaire sur le profil de compétence (cadre réservé aux correcteurs)			Note sur 20 points	

► La situation :

Pour dynamiser l'activité de fin de semaine, Madame et Monsieur Monge souhaitent mettre en place des déjeuners dansants. Dans un premier temps, ils pensent les planifier un dimanche sur deux. La première date est fixée au 15 septembre.

Dès midi, les clients sont accueillis à la pinède autour d'un apéritif. Le déjeuner est servi de 12 h 30 à 16 h 00. Après le déjeuner, les époux Monge offrent une démonstration de danse de salon. La piste est ensuite ouverte à tous les participants. Deux musiciens assurent l'animation jusqu'à 18 h.

La formule comprend un menu composé de quatre plats avec une entrée, un plat, une trilogie de fromages et un dessert.

L'apéritif et le café sont inclus, le vin et les autres boissons sont en supplément.

La prestation comprend :

- un kir revisité et régional,
- un menu à caractère régional : chaque plat s'inspire d'un produit marqueur de la région (**document 1**).
- un café.

Le couple Monge envisage de créer une carte des vins et eaux minérales, propre à cette manifestation. Ils vous associent à leur réflexion pour optimiser le chiffre d'affaires tout au long de l'après-midi.

Ils vous remettent un exemplaire de la commande des produits qui figureront sur la nouvelle carte (**document 2**).

► Votre rôle :

1. Finaliser la fiche cocktail du kir revisité et régional (**annexe 1**).
2. Composer un menu équilibré, élaboré à base des produits marqueurs de la Région Sud. Renseigner les groupes d'aliments. Vérifier l'équilibre alimentaire (**annexe 2**).
3. Indiquer la fourchette du prix de vente de la prestation (**annexe 3**). Argumenter votre réponse.
4. Identifier le type pour chaque vin commandé (**annexe 4**).
5. Déterminer les prix de vente à la bouteille et au verre, en tenant compte d'un coefficient multiplicateur de 3 (annexe 4). Les taux de TVA en vigueur s'appliquent (20 % pour les alcools – 5,5 % pour les BRSA). Les prix de vente sont arrondis selon les pratiques professionnelles.
6. Créer votre carte des vins et des eaux minérales selon la législation en vigueur (**annexe 5**).
7. Proposer des ventes additionnelles afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'après-midi (**annexe 6**).

► La situation :

Les réservations s'enchaînent. Madame et Monsieur Monge bloquent la capacité d'accueil à 80 personnes, pour cette première date.

Vous organisez l'ensemble de la mise en place, en tenant compte de la nature de cette prestation et de son caractère évènementiel.

L'apéritif est servi sous forme d'un buffet dans la pinède, à proximité de la piscine. Le repas est servi à l'assiette dans le salon « Le Tibouren », sur des tables rectangulaires de 10 personnes.

Les contraintes imposées par les époux Monge sont :

- une piste de danse de 60 m² ;
- un espace musicien d'environ 5 m² ;
- du mobilier pour l'accueil des clients.

Pour assurer la sécurité des personnes, il est impératif de prendre en considération les issues de secours en laissant un dégagement de 2 m².

Vous utilisez la vaisselle et la verrerie du restaurant.

Vous disposez de l'inventaire du mobilier disponible à utiliser prioritairement (**document 3**).

Pour assurer le complément, vous prenez contact avec l'agence de location de mobilier qui vous adresse les tarifs (**document 4**).

► Votre rôle :

8. Sélectionner dans le mobilier du restaurant les éléments dont vous aurez besoin (**annexe 7**).
9. Renseigner le bon de commande pour la location complémentaire en mobilier (**annexe 8**).
10. Concevoir le plan de salle en respectant toutes les contraintes (**annexe 9**).

►La situation :

Le premier déjeuner dansant a lieu le 15 septembre. Dans la perspective de votre évolution de carrière, la direction vous charge de planifier cette prestation de la mise en place à la réalisation du service. Pour cela, vous prévoyez deux chefs de rang (Fabien et Mathilde) et deux commis de salle (Stéphane et Jacques).

Votre hiérarchie vous impose toutefois les contraintes suivantes :

- deux personnes pour la mise en place - durée : deux heures ;
- repas personnel : 11 h 00 – 11 h 45 ;
- consignes de service : 15 minutes ;
- service de l'apéritif à la pinède – début : 12 h 00 ;
- début de service en salle : 12 h 30 / fin de service – 16 h 00 ;
- service après-midi dansant jusqu'à 18 h 00.
- Aucun salarié ne travaille plus de 6 h 15 ce jour-là (hors repas).

►Votre rôle :

11. Planifier les horaires de travail du personnel concerné pour la journée (**annexe 10**).
12. Répartir les tâches liées à la prestation pour chacun des membres du personnel (**annexe 11**).

►La situation :

Vous recevez la commande des boissons passée auprès de votre fournisseur habituel. Les bons de commande (**document 2**) et de livraison (**document 5**) sont à votre disposition.

Plusieurs problèmes sur livraison ont été relevés. Votre vigilance est de ce fait accentuée.

De plus, lors de la réception des marchandises, aidé par un de vos collaborateurs, vous remarquez qu'il adopte des postures au travail peu favorables, lorsqu'il manipule les cartons de vin ou autres charges lourdes.

►Votre rôle :

13. Rédiger le courriel pour signaler les erreurs de livraison au fournisseur (**annexe 12**).
14. Concevoir un affichage à destination du personnel mentionnant :
 - le risque sur la santé d'une mauvaise posture ;
 - les règles d'ergonomie lors du port de charges lourdes pour éviter ce risque (**annexe 13**).

LES PRODUITS MARQUEURS

Produits bruts régionaux

Pêche : Sole, lotte, loup, rouget, poisson de roche, oursin, turbot, anchois, sardine, thon, rascasse, Saint-Pierre, Saumonette, Favouilles (petit crabe vert).

Végétaux :

• **Fruits** : Amande de Provence, figues, fraises de Carpentras, melon, citron, orange, citre (pastèque à confire) melon de Cavaillon, jujube (datte chinoise rouge-brique), raisin....

• **Légumes** : Artichaut de Provence, artichauts poivrade, ail, tomate, aubergine, asperges, betterave rouge, courgette, piments, poivrons, blette, fèves, cardon, riz de Camargue (70% de la production nationale)....

• **Aromates** : Estragon, verveine, thym, serpolet, laurier, basilic, sauge...

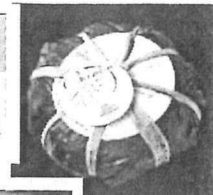
• **Champignons** : Truffes noires du Tricastin et truffes noires d'hiver.

Animaux : Agneau de Sisteron, césar, veau de Sisteron, porc et taureau de Camargue, volaille fermière, canard, colvert, lapin de garrigue...

Divers : Huile d'olive, miel

Source : <https://lewebpedagogique.com> – le 16/10/2018 – 15 h 40

Confiserie : Calisson d'Aix, pâte d'amandes et nougats, berlingots de Carpentras, fruits confits d'Apt, biscotin d'Aix



BON DE COMMANDE

HÔTEL RESTAURANT LA VILLA DES LAVANDES***

Les Agasses
13170 LES PENNES MIRABEAU
Tel 04 42 20 XX XX
FAX 04 42 20 XX XX
Mail : villadeslavandes@free.fr

Bon de commande n°00135

La Cave de l'étang – 13117 MARTIGUES

Date : 25/08

Raison sociale du fournisseur :

lacave@martigues.com

Raison sociale de l'acheteur :

HOTEL LA VILLA DES LAVANDES

Paiement par chèque fin de mois

N° de compte client : 002211

Date de livraison :

le 05/09

Horaires de livraison :


de préférence le matin entre 9 h et 11 h

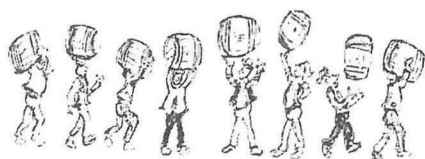
DÉSIGNATION	CONTENANCE	QUANTITÉ	PU HT	TOTAL HT
AOP Cahors	75 cl	18	8,30 €	149,40 €
AOP Saint Émilion	75 cl	18	10,50 €	189,00 €
AOP Côtes du Forez rosé	75 cl	18	7,10 €	127,80 €
AOP Tavel	75 cl	18	6,80 €	122,40 €
AOP Languedoc Picpoul de Pinet	75 cl	18	6,40 €	115,20 €
AOP Pouilly-Fumé	75 cl	18	11,20 €	201,60 €
AOP Clairette de Die	75 cl	24	7,20 €	172,80 €
AOP Champagne blanc de blancs	75 cl	12	13,10 €	157,20 €
Crème de melon Eyguebelle	70 cl	4	9,62 €	38,48 €
Evian	100 cl	24	0,90 €	21,60 €
Perrier fines bulles	100 cl	24	0,90 €	21,60 €
Total HT :				1 317,08 €

Mobilier disponible au restaurant



DÉNOMINATION	NOMBRE
Table ronde (Ø 180 cm) 6 pers	8
Table carrée (90 X 90 cm) 2 pers	1
Table rectangle (180 X 90 cm) 6 pers	6
Chaise	100
Fauteuil	25
Bloc estrade 6 m ²	1

 CAP'EVENT 25 AVENUE DES PINSONS 13500 MARTIGUES capevent13@gmail.com		
Table ronde (Ø 180 cm)	Réf.S01	3,88 € À la journée <u>CONSULTER</u>
Table carrée (90 x 90 cm) 2 pers	Réf.N01	4,18 € À la journée <u>CONSULTER</u>
Table rectangle (180 X 90 cm) 6 pers	Réf.N02	5,76 € À la journée <u>CONSULTER</u>
Table rectangle (260 X 90 cm) 10 pers	Réf.N03	6.80 € À la journée <u>CONSULTER</u>
Portant (40 manteaux)	Réf.N05	11,16 € À la journée <u>CONSULTER</u>
Bloc piste de danse (1 m ²)	Réf.N06	1,55 € À la journée <u>CONSULTER</u>



La Cave de l'étang

13117 MARTIGUES
lacave@martigues.com

Bon de livraison n°00109

Date : le 05/09

Livraison : **HÔTEL RESTAURANT LA VILLA DES LAVANDES*****
Les Agasses
13170 LES PENNES MIRABEAU
Tel 04.42.20.XX.XX

de préférence en début d'après-midi, après le service

Paiement par chèque fin de mois
N° de compte client : 002211

DÉSIGNATION	CONTENANCE	QUANTITÉ
AOP Cahors	75 cl	12
AOP Saint Émilion	75 cl	18
AOP Côtes du Forez rosé	75 cl	18
AOP Tavel	75 cl	18
AOP Languedoc Picpoul de Pinet	75 cl	18
AOP Pouilly-Fuissé	75 cl	18
AOP Clairette de Die	75 cl	24
AOP Champagne rosé	75 cl	12
Crème de melon Eyguebelle	70 cl	3
Evian	50 cl	24
Perrier fines bulles	100 cl	24

<u>Nom du cocktail</u> KIR « MAISON »	<u>Présentation</u> (sous forme de croquis)
<u>Mode d'élaboration</u>	
<u>Contenance</u>	
<u>Décoration</u>	<u>Composition</u> - - -
<u>Argumentation commerciale</u>	

Menu	Produit marqueur (un produit marqueur par plat)	Proposition de plat (à base du produit marqueur)	Groupe principal d'aliments (pour chaque mets)
Entrée			
Plat (poisson ou viande) et sa garniture			
Assiette de trois fromages (dont un régional)			
Dessert			
Vérification du principe d'équilibre alimentaire :			

De 25 à 55 €	De 56 à 85 €	De 86 à 115 €
<u>Choix argumentés :</u>		

Désignation	Type de produits					Prix HT (bouteille)	Coef.	Taux TVA	Prix de vente	
	Vin blanc	Vin rosé	Vin rouge	Vin effervescent	Eau minérale				Bouteille	Verre 12 cl
AOP Cahors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8,30 €	3			
AOP Saint Émilion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10,50 €	3			
AOP Côtes du Forez rosé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7,10 €	3			
AOP Tavel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6,80 €	3			
AOP Languedoc Picpoul de Pinet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6,40 €	3			
AOP Pouilly-Fumé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11,20 €	3			
AOP Clairette de Die	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7,20 €	3			
AOP Champagne blanc de blancs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13,10 €	3			
Evian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0,90 €	3			
Perrier fines bulles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0,90 €	3			

CARTE DES VINS ET DES EAUX MINÉRALES



Prix nets – Taxe et service compris
*L'abus d'alcool est dangereux pour la santé,
à consommer avec modération*

Dimanche 15 septembre



Accueil autour d'un apéritif à partir de 12 h 00

De 12 h 30 à 16 h 00 – Repas provençal

Démonstration de danse par Nathalie et Jean-Louis,
champions du monde de danses de salon


À partir de 16 h 00, la piste est ouverte !



Durant l'après-midi, nous vous proposons :

Annexe 7

Liste du mobilier nécessaire

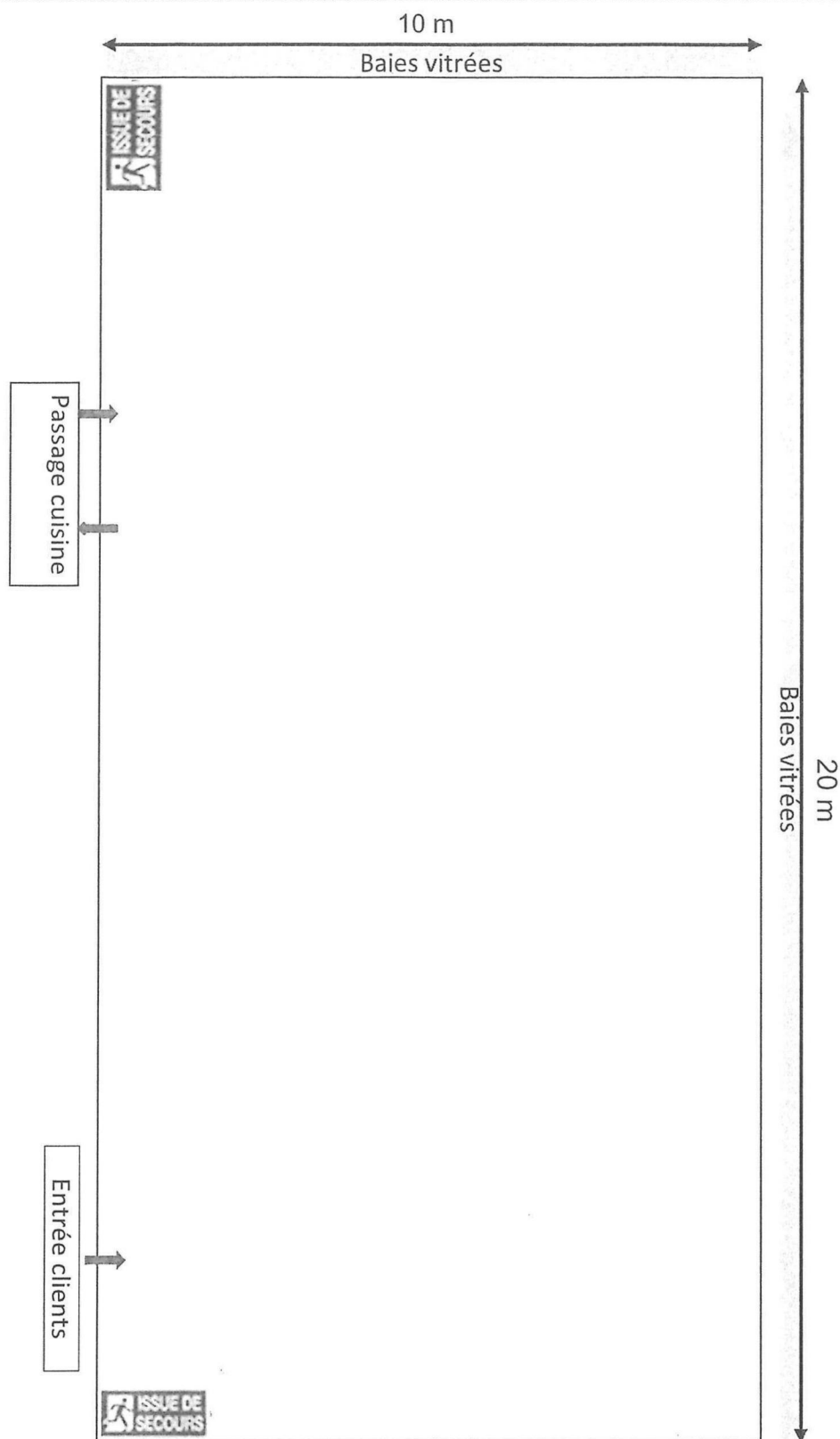
FICHE DES BESOINS en MOBILIER DE RESTAURANT		
Date :	Prestation :	
DÉNOMINATION	QUANTITÉ	
Table ronde (Ø 180 cm) 6 pers		
Table carrée (90 X 90 cm) 2 pers		
Table rectangle (180 X 90 cm) 6 pers		
Chaise		
Fauteuil		
Bloc estrade 6 m ²		

Annexe 8

Bon de commande mobilier

		<p align="center">CAP'EVENT 25 AVENUE DES PINSONS 13500 MARTIGUES capevent13@gmail.com</p>	
BON DE COMMANDE			
Client :	HÔTEL RESTAURANT LA VILLA DES LAVANDES***	Date de livraison :	14.09 – 16 h 00
		Date de retour :	16.09 – 10 h 00
Adresse :	Les Agasses 13170 LES PENNES MIRABEAU	Contact : villadeslavandes@free.fr	
		Tél :	04.42.20.XX.XX

Réf	Désignation	Quantité	Prix Unitaire HT	Montant HT	Nombre de Jour(s)	Montant total HT
TOTAL HT						

Contraintes à prendre en compte :


Échelle : 1/100



- table 10 personnes
- piste de danse ;
- espace musicien d'environ 5 m²
- mobilier pour l'accueil des clients.
- dégagement issues de secours

Annexe 10

Planning de présence


 Planning de présence – Date : 15 septembre
 
1^{er} déjeuner dansant

Personnel	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	Nombre d'heures
	- 10h	- 11h	- 12h	- 13h	- 14h	- 15h	- 16h	- 17h	- 18h	
Mathilde (chef de rang)										
Fabien (chef de rang)										
Stéphane (commis)										
Jacques (commis)										

Annexe 11

Répartition des tâches du personnel

LISTE DES TÂCHES À RÉPARTIR	Chef de Rang 1	Chef de Rang 2	Commis 1	Commis 2
Avant le service				
Prise de connaissance de la fiche Prestation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nettoyage du sol de la salle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carcasse + nappage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nettoyage du matériel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MEP (mise en place)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MEP buffet apéritif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vérification MEP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pendant le service				
Buffet : service apéritif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Débarrassage poste de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Débarrassage verrerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil et prise en charge des vestiaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service des mets et des boissons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Débarrassage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mise en place des collations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service de l'après-midi				
Rangement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivi du service des collations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Débarrassage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise de congé des clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remise en état des locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mail Carnet d'adresses Calendrier Préférences

Envoyer Enregistrer le brouillon Ajouter une pièce jointe Vérifier l'orthographe Options

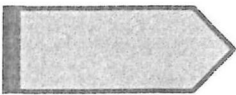
À :

Cc : Afficher Cci

Sujet : Priorité :

MON CORPS, JE LE RESPECTE !

Le risque sur ma santé



6 RÈGLES D'ERGONOMIE POUR PRÉSERVER SON CORPS

Source : <https://www.signals.fr> – le 16/10/2018 – 15 h19