

SESSION 2014

---

**CAPLP  
CONCOURS EXTERNE  
ET CAFEP**

**Section : HÔTELLERIE - RESTAURATION  
Option : SERVICE ET COMMERCIALISATION**

**ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE**

Durée : 5 heures

---

*L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.*

*Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.*

*De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.*

**NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.**

**Tournez la page S.V.P.**

A

## CONTEXTE PROFESSIONNEL

### HÔTEL DE PARIS

Situé en plein cœur de Monte-Carlo, sur la célèbre place du Casino, l'«Hôtel de Paris» (**annexe 1**) est une véritable « Adresse ».

Vous allez faire découvrir ce palace d'exception, construit en 1864, à une clientèle internationale, à l'occasion du 71<sup>ème</sup> Grand Prix de Monaco qui se déroulera du 23 au 26 mai 2013.

Vous assurez, à la fois, la fonction de directeur commercial/directrice commerciale et de maître d'apprentissage au service banquet de l'« Hôtel de Paris ». Votre entreprise a signé un partenariat avec les écoles hôtelières de l'académie de Nice. Dans ce cadre, vous accueillez régulièrement des stagiaires et des apprentis.

### ANNEXES

Annexe 1	Fiche signalétique de l'établissement
Annexes 2 a / b	Article de presse : « Les métiers du service en salle sortent de l'ombre. » Journal de l'Hôtellerie 12 décembre 2011
Annexe 3	Cahier des charges
Annexes 4 a / b / c / d	Plans des salons
Annexe 5	Carte des vins

### DOCUMENTS À RENDRE

Annexe A	Fiche d'organisation banquet
Annexe B	Fiche cocktail et digestifs

### Thème 1 : Valorisation des métiers de salle

Dans le cadre de vos missions de formateur/formatrice, vous êtes sollicité(e) par l'école hôtelière de Nice pour faire une intervention auprès d'un groupe d'élèves de première baccalauréat professionnel commercialisation et services en restauration. A cet effet, vous avez sélectionné un article de presse. De plus, vous avez également recueilli certaines informations notamment :

- la durée moyenne du repas à table se réduit : 1 h 30 en 1975 et 25 minutes en 2012.
- le repas gastronomique français est inscrit au patrimoine immatériel de l'UNESCO en 2010.
- le 22 septembre 2012 a été célébrée la deuxième édition de la « fête de la gastronomie » en France.

Vous devez :

- 1.1 **Rédiger** en une vingtaine de lignes, à partir de ces informations, des **annexes 2a/b** et de vos connaissances, votre réflexion personnelle afin de valoriser les métiers de salle.
- 1.2 **Créer et compléter** la fiche profil de poste du chef de rang en respectant le format A 4.

### Thème 2 : Organisation d'une manifestation

Monsieur Cerruti, représentant la société IBM, vous a sollicité(e) pour l'accueil d'un groupe de 60 clients d'origine italienne, allemande, anglaise et française, du 23 au 26 mai 2013.

Après un premier contact, un cahier des charges a été établi (**annexe 3**) pour formaliser les différents points de l'organisation du dîner du 25 mai 2013 dans un salon de l'hôtel.

Vous devez :

- 2.1 **Sélectionner** le salon ou les salons adaptés à la manifestation à l'aide des **annexes 4 a/b/c/d** et en fonction des critères formulés dans le cahier des charges. **Justifier** votre choix.
- 2.2 **Compléter** la fiche d'organisation banquet (**annexe A** à rendre).
- 2.3 **Proposer** un cocktail classique à base de gin (**annexe B** à rendre).
- 2.4 **Lister** 6 amuse-bouche, servis à l'apéritif, valorisant les produits régionaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- 2.5 **Citer** 4 liqueurs et 4 eaux de vie des pays participants, proposés en digestif après le dîner (**annexe B** à rendre).
- 2.6 **Décrire** le support de vente adapté à la manifestation et **justifier** votre choix.
- 2.7 **Créer et renseigner** une fiche de liaison pour informer les services de l'hôtel concernés par l'accueil de Monsieur Cerruti, client VIP et du groupe.

### Thème 3 La formation des stagiaires

À l'occasion de cette manifestation, vous prévoyez une formation d'une heure auprès des 3 élèves, du lycée hôtelier Paul-Augier de Nice, réalisant leur période de formation dans votre établissement. Vous choisissez le thème de la commercialisation des digestifs servis lors du dîner du 25 mai 2013.

Vous devez :

**Proposer** un déroulement de votre intervention et **expliquer** de façon structurée les points abordés.

**HÉBERGEMENT**

182 chambres dont 81 suites et junior suites et 2 Monte-Carlo diamond suites.

Check-in : 15h. Check-out : 12h

**Équipement des chambres :**

- Vide-poche sécurisé
- Air conditionné
- Balcon/terrasse (pour certaines chambres)
- Mini-bar
- Télévision à écran plat avec chaînes satellites
- Lecteur CD/radio
- Téléphone à ligne directe
- Accès Internet haut débit
- Modem fax (en suites)
- Sèche-cheveux

**PRESTATIONS GROUPE**

**SÉMINAIRES**

- Salles de réunion et banquet : 11
- Surface totale : 1 197 m<sup>2</sup>
- Principale salle : Salle Empire 500 m<sup>2</sup>.

**SERVICES**

Hôtel 4 étoiles Luxe

- Business center
- Étages et chambres non-fumeurs
- Service hélicoptère Nice/Monaco
- Parking
- Service voiturier
- Bureau de change
- Room service 24/24 h
- Coffres-forts individuels
- Boutiques

- Coiffeur
- Concierge
- Service de blanchisserie rapide

**BARS & RESTAURANTS**

**Le Louis XV-Alain Ducasse**

La carte évoque les périples gourmands d'Alain Ducasse, conjuguant à l'infini tous les parfums et les saveurs du Sud. Carte, menus et cave exceptionnels s'accordent pour des instants de table à jamais gravés dans les mémoires (trois étoiles Michelin). Déjeuner de 12 h 15 à 13 h 45. Dîner de 20 h à 21 h 45. Ouvert du jeudi au lundi inclus hors saison, et du mercredi soir au lundi inclus de fin juin à fin août. Veste et cravate de rigueur.

**Le Grill**

Ce restaurant installé au huitième étage de l'Hôtel de Paris propose une cuisine classique revisitée par le chef Sylvain Etiévant et offre un panorama exceptionnel sur Monaco et la mer. En été, le toit disparaît en un clin d'œil pour offrir, sous les étoiles, l'une des plus belles vues de la Côte d'Azur (une étoile Michelin). Tous les jours, déjeuner de 12 h à 14 h 15 (Fermé au déjeuner en juillet/août). Dîner de 20 h à 22 h 15. Veste et cravate pour le dîner.

**Côté Jardin**

La mer, le port, le célébrissime Rocher et les palmiers s'offrent au

regard lorsque l'on vient prendre son petit déjeuner ou son déjeuner dans ce restaurant au charme exquis.

Mets délicats inspirés par la tradition d'un Sud riche en saveurs et excellents crus de Provence.

Petit déjeuner buffet de 7 h 30 à 11 h. Déjeuner de 12 h à 15 h.

**La Salle Empire et sa Terrasse**

Classée monument historique, elle accueille toute l'année les événements les plus prestigieux dans un cadre splendide. En juillet et août, le dîner est servi sur sa terrasse donnant sur la Place du Casino.

Dîner en juillet et août de 20 h à 22 h 30. Tenus chic et décontractés.

**Le Bar Américain**

Parfum de havane, cuir patiné, bois précieux, lumière tamisée, le Bar Américain collectionne les instants magiques et alcools millésimés.

Ouvert de 10 h 30 à 2 h du matin. Trio jazzy tous les soirs. Veste à partir de 19 h 30.

**BIEN-ÊTRE & SANTÉ PRÉVENTIVE**

Accès direct aux Thermes Marins Monte-Carlo depuis l'hôtel (6 600 m<sup>2</sup>). Piscine d'eau de mer chauffée. Hammam, sauna, salle de fitness avec vue panoramique. 37 salles de soins, centre de soins marins, produits La Prairie et Kéraskin. Restaurant santé.

**CONTACTS INFORMATION**

Hôtel de Paris  
Place du Casino  
MC 98000  
Principauté de Monaco  
T. +377 98 06 30 00  
F. +377 98 06 59 13

**Groupe**

T. +377 98 06 17 17  
F. +377 98 06 59 56  
Email : groupes@sbm.mc  
montecarlomeeting.com

**Individuels**

T. +377 98 06 25 25  
F. +377 98 06 26 26  
E-mail : resort@sbm.mc  
montecarloresort.com  
hoteldeparismontecarlo.com

**CODES GDS**

Sabre : LW35877  
Galileo : LW49004  
Worldspan : LW0660  
Amadeus : LWMCM660

*A member of*  
**The Leading Hotels of the World®**



1. Hôtel de Paris.
2. Les Thermes Marins Monte-Carlo.
3. Le Casino de Monte-Carlo.
4. Monte-Carlo Country Club.
5. Monte Carlo Beach.

**LES AVANTAGES DE LA CARTE MONTE-CARLO SBM**

La Carte Monte-Carlo SBM, exclusive aux clients de Monte-Carlo SBM, est un passeport pour tous les établissements du Resort. Elle offre à tous ses détenteurs :

- l'accès gratuit au Casino de Monte-Carlo,
- l'accès gratuit à tous les transferts en navettes au sein du Resort,
- une réduction de 50% sur les droits de jeu au Monte-Carlo Golf Club et au Monte-Carlo Country Club,

- la possibilité de reporter l'ensemble des dépenses dans le Resort Monte-Carlo SBM sur la facture hôtel.
- l'accès gratuit au Monte-Carlo Beach Club (plage privée avec piscine olympique d'eau de mer chauffée, transat et serviette inclus)
- l'accès gratuit au complexe aquafitness des Thermes Marins Monte-Carlo, avec sa vaste piscine d'eau de mer chauffée, hammam, sauna et centre cardio-training avec vue panoramique.

**LOCALISATION & ACCÈS**

Localisation : Place du Casino.

**Par avion :**

L'aéroport international Nice-Côte d'Azur est situé à 30 kilomètres de Monaco. Liaison Nice/Monaco en hélicoptère : 7 minutes.  
[www.nice.aeroport.fr](http://www.nice.aeroport.fr)

**Par train :**

La gare ultramoderne de Monaco-Monte-Carlo accueille tous les jours plusieurs trains internationaux. Depuis Paris : 5 h (TGV). Depuis Milan : 4h30.  
[www.monaco-gare.com](http://www.monaco-gare.com)





## Les métiers du service en salle sortent de l'ombre

*lundi 12 décembre 2011 14:46 – Journal de l'Hôtellerie*

Redorer l'image de la salle était l'objectif premier des professionnels qui se sont tous fédérés lors d'une réunion au Fafih le 5 décembre dernier. Prochaine étape : les « Premières assises des métiers de la salle » qui se dérouleront le 23 janvier 2012 au CCIP de Paris.

A l'instar de la cuisine, les métiers du service en salle ne sont pas considérés à leur juste valeur auprès des jeunes. Un problème qui affecte de plus en plus la profession. De fait, 350 000 personnes liées au service en salle travaillent en restauration sur les 700 000 salariés du secteur : 240 000 serveurs, 10 000 barmen, 35 000 employés de café, 32 000 employés en restauration collective, 30 000 maîtres d'hôtel, et 3 000 sommeliers. Autres constats : 6 jeunes sur 10 ont un emploi en salle trois ans après leur entrée dans le secteur. Et sur les 10 000 formés chaque année, 4 sur 10 demeurent en emploi s'ils sont issus du statut scolaire, contre 6 sur 10 pour l'apprentissage. Les raisons de cette déperdition ? les contraintes horaires (travail en coupures, les week-ends et jours fériés), pour certains jeunes la formation en salle est une plateforme pour exercer un autre métier, beaucoup n'y voient pas une carrière future.

Dans son livre blanc remis en février 2010, **Régis Marcon** avait présenté 9 actions opérationnelles, dont « Valoriser les métiers du service en salle » *« Il faut booster et améliorer l'image de la salle »* soutient fermement le président du Comité France formation et alternance. Avec cet appui, Régis Marcon a souhaité rassembler un maximum de professionnels – aussi bien de la salle, bar, et sommellerie – le 5 décembre dernier dans les locaux du Fafih à Paris (VIIIe), pour échanger sur le sujet. L'objectif de cette première réunion consiste à identifier les pistes de travail et actions à mener pour mettre en avant les métiers de la salle. Il s'agit également d'un moyen pour fédérer et pour rassembler l'ensemble des protagonistes. Il a été construit 4 groupes de travail pour tenter de faire le tour de la question : la formation, l'image et la promotion externe des métiers de la salle, la promotion interne des métiers de la salle, et le regard des clients. Tout au long de la matinée, chaque groupe a planché sur sa thématique avec pour mission d'articuler leur réflexion autour des éléments suivants : les constats, objectifs, moyens, et recommandations.

### Le regard des clients : quelles sont leurs attentes ?

Si la « case » formation est primordiale pour exercer ce métier, le client est la personne qui atteste directement de la qualité d'un service dans un établissement. *« Le téléphone est la première prise de contact que l'on a avec le personnel de salle. Cette impression doit être bonne d'office. Puis, dès l'accueil au restaurant on doit sentir que le serveur est impliqué dans son travail, et qu'il est content d'être là ! »* commente **Joaquim Braz** (groupe Frères Blanc), qui animait cette table-ronde. La deuxième attente du client : le serveur doit connaître ses produits, sa carte, et la 'maison' où il exerce. Savoir-être et savoir-faire doivent pouvoir se conjuguer. *« Le client est très attentif à l'aspect humain »* poursuit **Marc Esquerré** (Gault & Millau). *« Sentir qu'il a eu un traitement personnalisé, avec gentillesse et naturel, est un plus »*. Pour **Gérard Cagna**, *« la tenue vestimentaire, l'élocution, et l'aisance relationnelle »* sont tout aussi importants. Autrement dit, la recherche de convivialité, d'ambiance et de bien-être doivent faire partie intégrante de la mise en scène en salle. En revanche, le client regrette le manque de jovialité et d'amabilité. Avoir l'impression de déranger, être face à une personne désinvolte et froide, ont des répercussions négatives sur lui.

« Avant la rémunération était au pourcentage, mais maintenant ce n'est plus le cas pour un grand nombre d'établissements. Or, c'était une source de motivation pour le serveur » constate **Jean-Georges Klein** (restaurant 3 étoiles *Michelin* L'Arnsbourg à Baerenthal - 57). Clairement, le client d'aujourd'hui a des exigences : il est zappeur, impatient et parfois stressé dû au rythme de vie. Le personnel de salle doit aussi pouvoir s'adapter et le canaliser.

Selon Marc Esquerré, « 70 % des courriers négatifs des clients qui sont reçus à la rédaction du guide *Gault & Millau* tiennent à un défaut de service ». Un chiffre qui interpelle. Pour faire face à ces constats, plusieurs moyens ont été énumérés : pourquoi pas former les gens de la salle avec des professionnels du théâtre sur l'improvisation, la gestuelle, la posture à acquérir. Les deux métiers sont liés. En effet, il serait bénéfique de créer des sessions avec des jeux de rôle dans les Cfa et lycées pour rendre le « *métier plus ludique, et ainsi vaincre la timidité des jeunes* », souligne **Jean-Marie Riberpray** (groupe Flo). Parmi les recommandations : il faudrait qu'un jeune qui débute en salle ait un tuteur actif à ses côtés (doubleur) pour ne pas qu'il soit laissé « à l'abandon ». Il est vrai que les techniques apprises à l'école ne sont généralement pas la copie conforme de ce qui se passe réellement en entreprise. Le jeune ne doit pas se sentir perdu. En interne, l'établissement devrait également travailler avec lui sur le déroulement complet d'un repas.

### « Premières assises des métiers de la salle » le 23 janvier 2012

Autant de pistes qui ont été élucidées durant la journée. Les trois autres groupes de travail ont aussi apporté des idées pour valoriser le métier avec entre-autres : la création d'une association professionnelle des métiers de la salle, changer le nom Maître d'hôtel par Maître de service, mettre en avant les concours de salle, réaliser un documentaire sur le métier pour le passer dans les CFA et lycées, etc.

Cette réunion donne suite aux « Premières assises des métiers de la salle » qui se dérouleront le 23 janvier prochain à la CCIP de Paris (VIIIe), sous le patronage de 4 ministères : la formation - **Nadine Morano**, l'Éducation nationale - **Luc Chatel**, le tourisme - **Frédéric Lefebvre**, et le travail - **Xavier Bertrand**. Les groupes sont informels et ouverts à tous ceux qui veulent apporter leur pierre à l'édifice. « *Ce sera la journée des gens du service* » conclut Régis Marcon.

Hélène Binet

<b>CAHIER DES CHARGES</b>
---------------------------

**Organisation du dîner du 25 mai 2013 / Société IBM**

- **Organisation :**

19 h 30 : Service du cocktail dans un salon privatif

21 h 00 : Service du dîner sous forme de buffet à thème « l'Europe » en tables de 10 personnes

- **Prestation :**

- **Les mets** : chacun des 4 pays sera représenté dans chaque gamme de plats (1 entrée, 1 plat chaud : poisson ou viande, 2 fromages et 1 dessert), en offrant de la diversité et en respectant l'équilibre alimentaire.

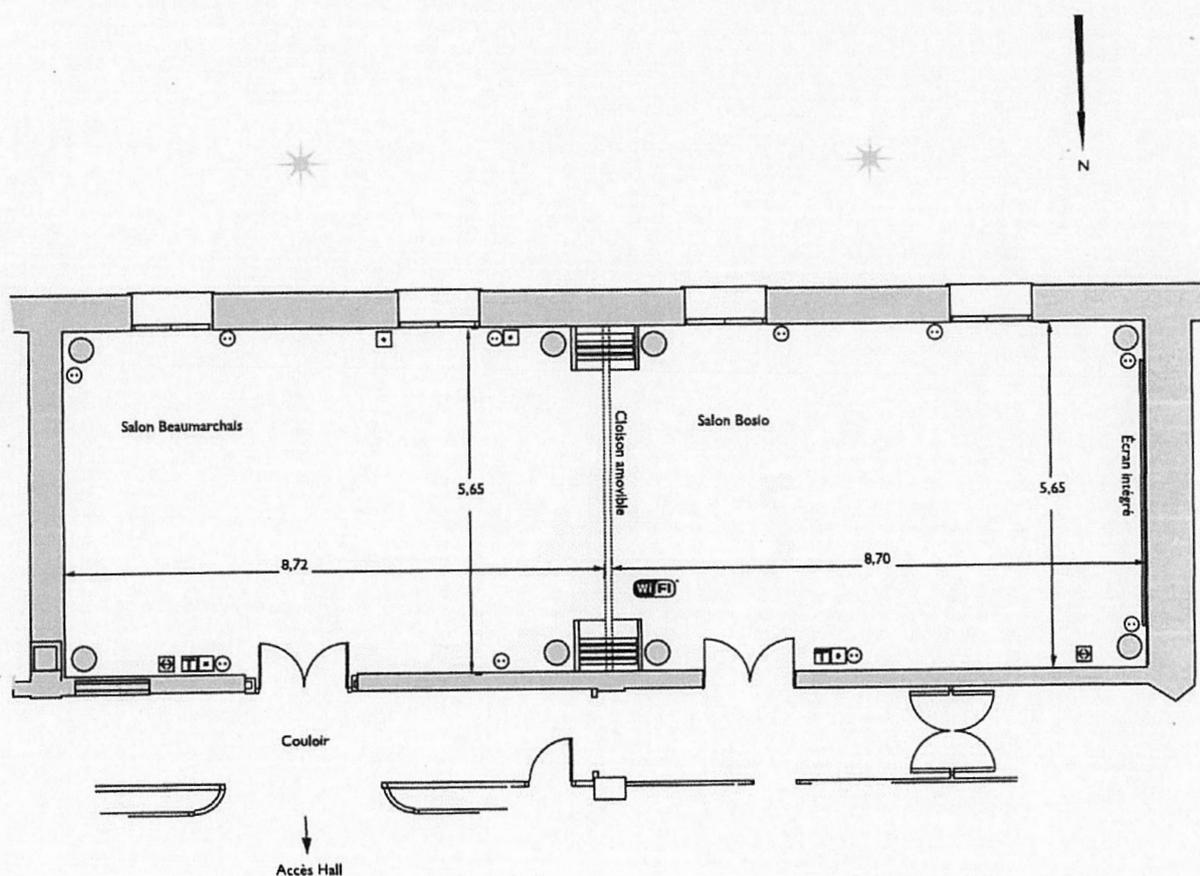
- **Les boissons** : cocktail classique, vins sélectionnés à partir de la carte de l'établissement (annexe 5) et digestifs européens.

- **La décoration de table** : 4 éléments adaptés au contexte et à l'événement.

- **Budget** : 200 €



## Salons Beaumarchais et Bosio



### Légende

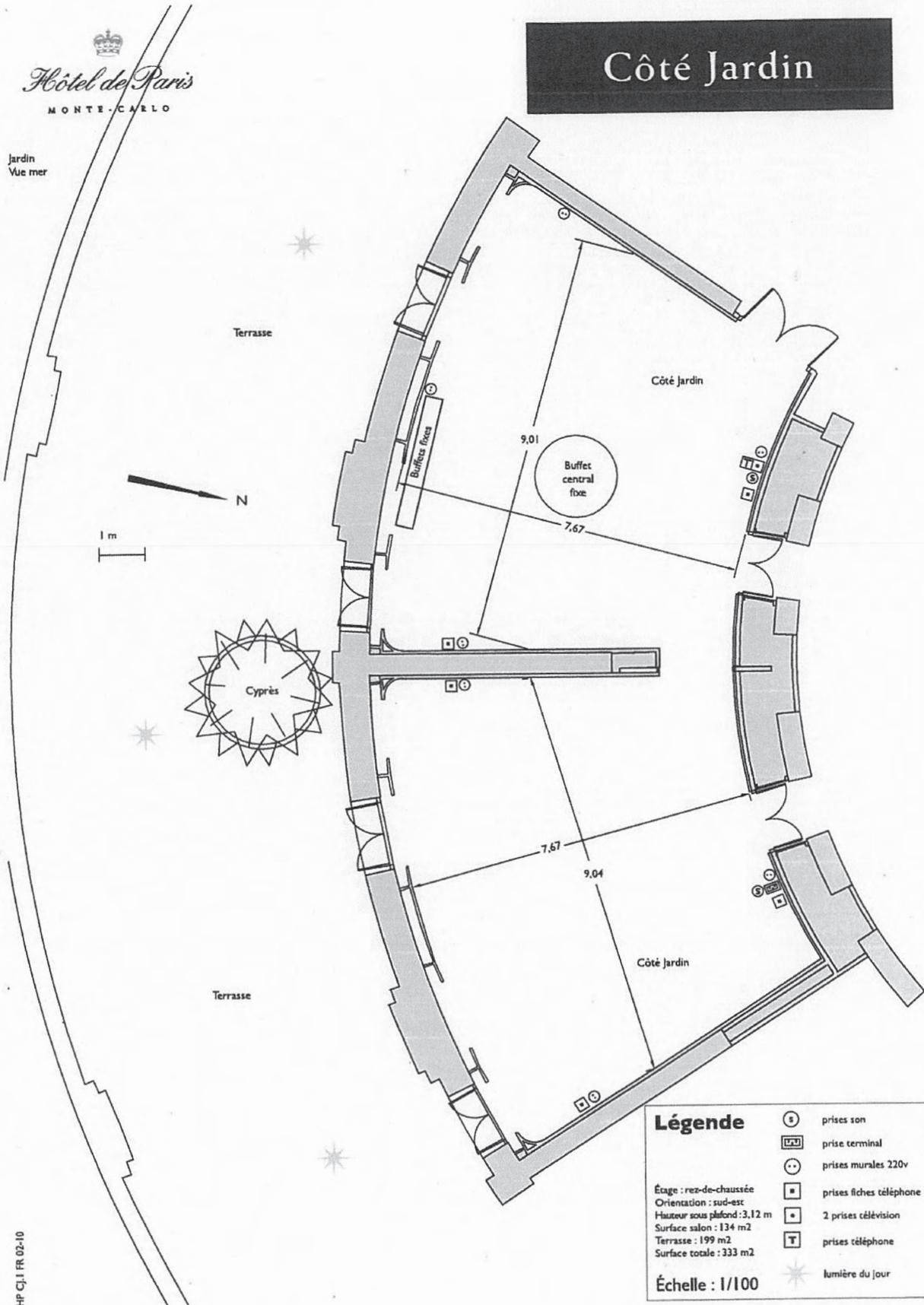
-  2 prises télévision
-  1 prise câble
-  10 prises murales 220v
-  2 prises fiches téléphone (RJ45)
-  2 prises téléphone
-  1 prise accès internet
-  séparation amovible
-  lumière du jour

Étage : 1er étage  
Orientation : sud  
Hauteur sous plafond : 3,53 m  
Surface Beaumarchais : 48 m<sup>2</sup>  
Surface Bosio : 48 m<sup>2</sup>  
Surface totale : 96 m<sup>2</sup>

Échelle : 1/100

# Côté Jardin

Jardin  
Vue mer



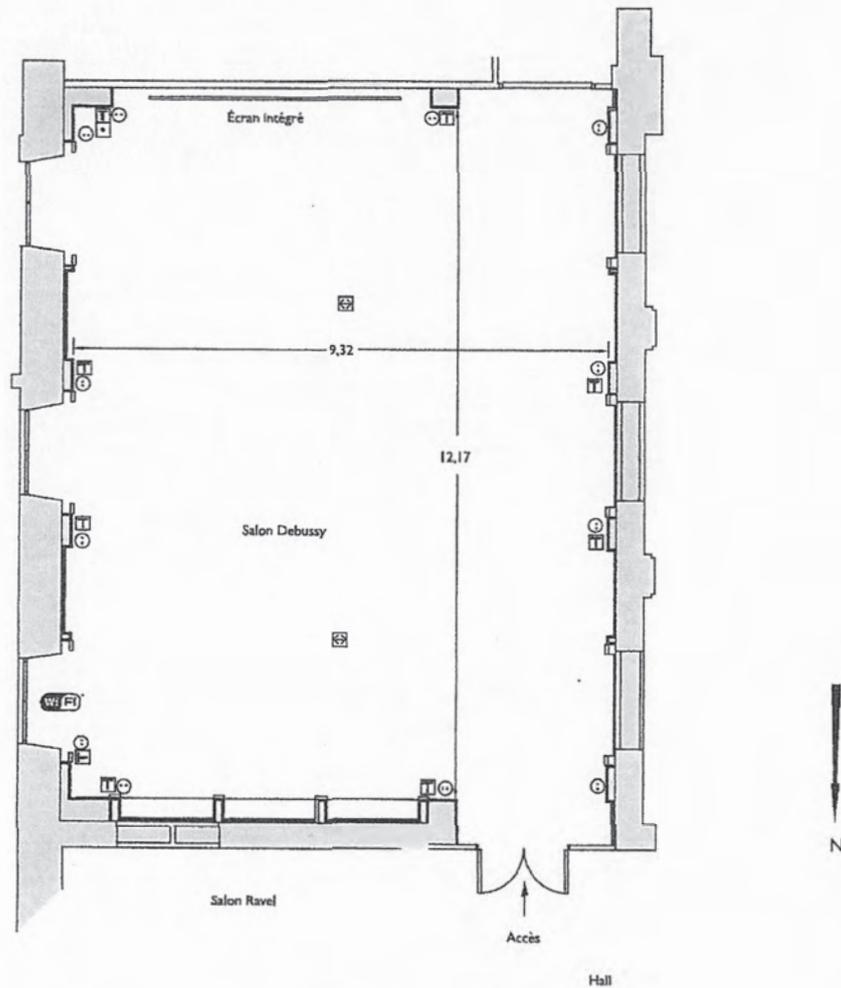
## Légende

-  prises son
-  prise terminal
-  prises murales 220v
-  prises fiches téléphone
-  2 prises télévision
-  prises téléphone
-  lumière du jour

Étage : rez-de-chaussée  
Orientation : sud-est  
Hauteur sous plafond : 3,12 m  
Surface salon : 134 m<sup>2</sup>  
Terrasse : 199 m<sup>2</sup>  
Surface totale : 333 m<sup>2</sup>

Échelle : 1/100

## Salon Debussy



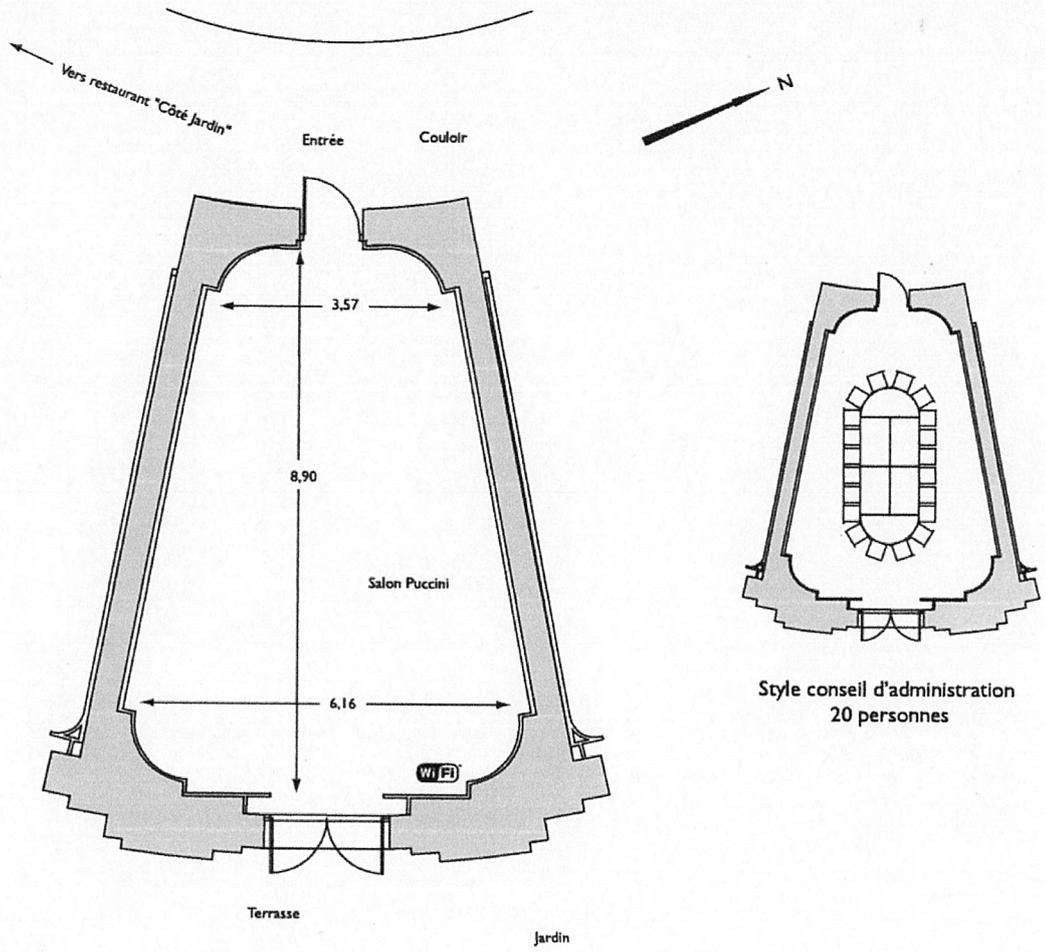
### Légende

⊙	23 prises murales 220v
⊠	1 prise télévision
T	8 prises téléphone
⊞	2 prises accès internet
☀	lumière du jour

Étage : 1er étage  
Orientation : est  
Hauteur sous plafond : 3,92 m  
Surface totale : 125 m<sup>2</sup>

Échelle : 1/100

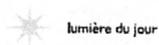
# Salon Puccini



### Légende

Étage : rez-de-chaussée  
Orientation : sud-est  
Hauteur sous plafond : 3,13 m  
Surface totale : 46 m<sup>2</sup>

Échelle : 1/100



HP PULI FR 02-10

## LA CARTE DES VINS (Bouteilles en 75 cl)

<b>Alsace</b>	
AOC Alsace Riesling Faller Cuvée Théo 2008	52 €
AOC Alsace Riesling Muenchberg Domaine Ostertag 2006	105 €
AOC Alsace Pinot Gris Lorentz Cuvée Particulière 2007	65 €
AOC Alsace Gewurztraminer Trimbach - Cuvée des Seigneurs de Ribeaupierre 2005	80 €
<b>Bordeaux rouges</b>	
AOC Haut Médoc Château Belgrave 2001	90 €
AOC Pauillac Château d'Armailhac 1995	130 €
<b>Bourgognes blancs</b>	
AOC Meursault Les Criots 2004	69 €
AOC Puligny-Montrachet Chevalières Prieur 2006	80 €
<b>Bourgognes rouges</b>	
AOC Mercurey Massenot 2008	67 €
AOC Gevrey-Chambertin Arlaud 2004	79 €
<b>Vallée du Rhône blanc</b>	
AOC Condrieu Domaine Yves Cuilleron « La petite côte » 2008	115 €
<b>Vallée du Rhône rouge</b>	
AOC Côte Rôtie La Mouline 2005	75 €
AOC Châteauneuf du Pape Clos des Papes 2008	92 €
<b>Val de Loire blancs</b>	
AOC Sancerre Domaine Vacheron 2007	65 €
AOC Bonnezeaux Domaine Richard 2006	85 €
<b>Val de Loire rouges</b>	
AOC Chinon Domaine Richou 2006	63 €
AOC Saumur Champigny Domaine des Elettes 2005	60 €
AOC Chinon Domaine Richou 2006	63 €
<b>Provence</b>	
AOC Côtes de Provence Domaine OTT « Clos Mireille 2006 »	70 €
<b>Vins étrangers</b>	
Monferrato Pfoj Icardi 2003	85 €
Barolo Classico 2008	51 €
Rioja Herencia Remondo 2007	65 €
Vinho Verde Arca Nova 2010	42 €
Eiswein Riesling Ahr 2008 (50 cl)	30 €

Prix nets / Service compris

<b>Nom :</b> <i>(Suivi, s'il y a lieu, du nom d'épouse)</i>	<input type="text"/>																							
<b>Prénom :</b>	<input type="text"/>																							
<b>N° d'inscription :</b>	<input type="text"/>								<b>Né(e) le :</b>	<input type="text"/>		/	<input type="text"/>		/	<input type="text"/>								

*(Le numéro est celui qui figure sur la convocation ou la feuille d'émargement)*

<b>Concours</b>	<b>Section/Option</b>	<b>Epreuve</b>	<b>Matière</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

GFE HSC 1

**ANNEXE A**  
**et**  
**ANNEXE B**

**Annexe A (à rendre avec la copie)**

<b>FICHE D'ORGANISATION BANQUET</b>			
<b>HÔTEL DE PARIS MONTE CARLO</b>		Date de la manifestation :	
Nombre de convives :		Horaire :	
Nom de la société :		Nom du particulier :	
Nom et prénom de l'interlocuteur :		Adresse :	
Courriel :		Tél. Privé :	
Fax :		Tél. Port :	
<b>DESCRIPTIF DE LA MANIFESTATION</b>			
Salon proposé :		Nombre de convives :	
Type de prestation :		Décoration de table :	
<b>METS</b>			
ENTRÉES	PLATS	FROMAGES	DESSERTS
<b>BOISSONS (avec justification)</b>			

**FICHE COCKTAIL**

<b>APPELLATION DU COCKTAIL :</b>		
<b>Catégorie du cocktail :</b>		<b>Mode d'élaboration :</b>
<b>Composition du cocktail :</b>		
<b>Produits</b>	<b>Quantité (cl)</b>	<b>Verrerie utilisée :</b>
		<b>Décoration :</b>
<b>Quantité totale :</b>		
<b>Argumentation commerciale :</b>		
<b>Amuse-bouche :</b>		

**DIGESTIFS**

--

