



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

C1 – Pratique professionnelle

Approfondissement SERVICE ET COMMERCIALISATION

Déroulement de l'épreuve

Durée : 5 h

PHASES	Horaire	Nature de l'épreuve	Durée	Coef.
CONCEPTION ET ORGANISATION	15 h 30 – 16 h	Écrite	0 h 30	0,5
16 h – 16 h 30 Temps de battement entre la phase écrite et la phase pratique Prise de contact avec les commis et transmission des consignes				
SERVICE ET COMMERCIALISATION				
1. Mise en place, techniques de bar ou d'office, analyse sensorielle, argumentation commerciale.	16 h 30 – 18 h 30	Pratique	2 h	3,5
18 h 30 – 19 h 30 Repas du candidat				
2. Service	19 h 30 – 22 h	Pratique	2 h 30	

Remarque : le candidat sera assisté d'un commis de niveau V
(CAP, BEP ou baccalauréat professionnel 1ère année)

DOSSIER CENTRE

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
RESTAURATION
2010

E1 Épreuve technologique
Sous Épreuve C1 : PRATIQUE
PROFESSIONNELLE
Service et commercialisation

Repère : DOSSIERCENTRE -1006 RESTC:SVC3

Ce dossier comporte 15 pages

Page : 1/15

ÉPREUVE E1 – Épreuve technologique

I - Déroulement de l'épreuve C1 (U13) Pratique professionnelle sous forme écrite puis pratique :

APPROFONDISSEMENT SERVICE ET COMMERCIALISATION

a) Phase de conception et d'organisation (sous forme écrite) :

Les candidats sont convoqués une demi-heure avant le début des épreuves pour permettre :

- le contrôle des identités,
- le passage au vestiaire,
- l'attribution par tirage au sort du numéro de rang et du commis au candidat.

15 h 30 : les sujets sont distribués en présence de la commission d'évaluation (un professionnel et un professeur de la spécialité). Le candidat inscrit son numéro de rang sur l'ensemble des documents qui seront remis aux examinateurs à l'issue de la phase écrite de l'épreuve pratique C1 (U13).

16 h 00 : les documents produits par le candidat sont photocopiés, les originaux font l'objet d'une notation immédiate, les photocopies sont remises au candidat afin qu'il poursuive l'épreuve pratique. Les membres des commissions d'évaluation analysent les sujets et harmonisent leurs exigences en fonction des grilles fournies.

b) Phase d'organisation et de préparation (sous forme pratique) :

Entre 16 h 30 et 18 h 30 : le candidat assisté de son commis assure la mise en place de son rang et réalise seul les prestations demandées dans les différents ateliers (office ou bar, argumentation commerciale, analyse sensorielle).

Pour l'atelier d'argumentation commerciale

L'épreuve se déroule devant une table dressée. La commission d'évaluation est composée d'un professeur d'Hôtellerie Service et Commercialisation et d'un professeur de langue vivante. Un professionnel et un professeur de vente peuvent tenir le rôle de convives. La prise de commande peut se situer aux différents moments du repas (entrée, fromage, dessert, ...) afin de permettre l'évaluation de l'aptitude du candidat à réaliser des ventes additionnelles. La carte des mets et des boissons est utilisée dans son intégralité.

Pour l'atelier d'analyse sensorielle

On proposera aux candidats deux produits de même type afin d'effectuer une analyse comparative (cf grille).

Pour l'atelier de préparation d'office ou de bar

Le sujet précisera le type d'atelier retenu, préparation d'office ou de bar.

Pour l'épreuve de bar : mettre à disposition des candidats les produits et ingrédients de base, les éléments de décors et les matériels nécessaires à la réalisation de cocktails classiques. Les candidats réalisent le cocktail qu'ils ont choisi lors de la phase de conception et d'organisation.

c) Phase de service : La commission procède à l'évaluation de la mise en place préalablement au service. Le candidat, assisté de son commis, assure le service de six couverts répartis sur deux tables (4 et 2). Il est proposé un menu différent à chaque table. Certains sujets prévoient le service d'un plat à partir d'un travail réalisé au buffet en salle de restaurant.

II – Organisation et fonctionnement des commissions d'évaluation

Chaque commission participe à l'évaluation des candidats dans l'un des différents ateliers. Une de ces commissions sera au préalable chargée de la surveillance de la phase écrite et de sa correction. L'ensemble des commissions participe à l'évaluation du service.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL RESTAURATION
SESSION 2010

NOTE AU RESPONSABLE DU CENTRE D'EXAMEN
Sous épreuve : C1 Pratique professionnelle

Service et Commercialisation

Rôle du professeur ressource

Chaque responsable d'établissement met à disposition, durant le déroulement des épreuves pratiques, un professeur ressource.

Cette personne est chargée de permettre le déroulement des épreuves pratiques et d'apporter aux examinateurs l'assistance technique nécessaire. Ainsi, le professeur ressource veille à la fourniture des matériels, matières d'œuvre, productions culinaires nécessaires à l'épreuve.

Ce professeur n'a pas vocation à intervenir dans l'interrogation ni dans l'évaluation des candidats. Il doit rester d'une neutralité absolue.

CONSIGNES AU CENTRE D'EXAMEN

➤ Pour établir la carte des boissons utilisée au cours du service

La carte des boissons sera composée en fonction des vins en stock dans la cave de l'établissement.

Prévoir :

- ◆ 2 VINS BLANCS SECS dont 1 vin régional, en bouteille et en 1/2 bouteille
- ◆ 1 VIN BLANC MOELLEUX
- ◆ 2 VINS ROUGES dont 1 vin régional, en bouteille et en 1/2 bouteille
- ◆ 1 VIN ROSÉ, en bouteille et en 1/2 bouteille
- ◆ Eaux minérales

Le coût d'achat ne devra pas dépasser **5 € TTC** par bouteille, avec une **1/2 bouteille** comme prévision de consommation **par personne**.

Le **budget maximum** par candidat pour les boissons est de **10 €** soit **2,50 €** par convive.

PRÉCISIONS CONCERNANT LE CENTRE D'EXAMEN ET LES MEMBRES DU JURY

L'ensemble du sujet sera distribué dès le début de l'épreuve.

PHASE DE CONCEPTION ET D'ORGANISATION SOUS FORME ÉCRITE

(Durée : 0 h 30)

- ◆ Relever les copies à l'issue de l'épreuve écrite (annexes 1 & 2)
- ◆ Réaliser la photocopie de la fiche d'organisation et de répartition des tâches et la remettre au candidat pour la suite de l'épreuve.
- ◆ Corriger cette épreuve en binôme (un professeur de service et commercialisation et un professionnel) selon le barème indiqué dans les documents joints, annexes 1 & 2.

PHASE DE SERVICE ET COMMERCIALISATION SOUS FORME PRATIQUE

(Durée : 4 h 30)

- ◆ Prendre connaissance des mets afin de pouvoir effectuer les commandes des denrées deux semaines avant les épreuves.
- ◆ Pour des problèmes d'approvisionnement, il sera possible exceptionnellement de remplacer certaines denrées par des produits locaux similaires.
- ◆ Prévoir par candidat :
 - ◆ 1 table de 4 couverts
 - ◆ 1 table de 2 couverts
 - ◆ 2 cartes avec le menu et les vins (chaque table a une carte différente)
 - ◆ les décorations florales réalisées par le centre d'examen
 - ◆ les boissons chaudes nécessaires au service.

◆ PRÉPARATION D'OFFICE OU DE BAR

Fournir aux candidats les produits nécessaires précisés dans la matière d'œuvre.

Si le sujet contient une épreuve de préparation de cocktail, elle se déroule dans le bar du centre d'examen en état réel de fonctionnement. Le candidat réalise son épreuve à partir des produits courants disponibles.

◆ ARGUMENTATION COMMERCIALE

1. Les supports de vente utilisés lors de l'épreuve d'argumentation commerciale sont fournis par l'académie pilote puis remis aux candidats au moins un mois avant les épreuves. La durée de l'épreuve n'excède pas 15 minutes.

2. Consignes

- Les membres du jury éviteront de transformer cette épreuve en un questionnement théorique sur les connaissances en cru des vins.
- La prise de commande peut se situer aux différents moments du repas, par exemple au moment de l'entrée, au moment du fromage ou du dessert, ce qui permet d'évaluer l'aptitude du candidat à réaliser des ventes supplémentaires.
- Le centre d'examen fournira un support physique pour les cartes des mets et des boissons.
- L'épreuve se déroule **obligatoirement** devant une table dressée, les membres de la commission d'évaluation (professeur d'hôtellerie service et commercialisation et professeur de langue vivante étrangère), aidés d'un professeur de vente et d'un professionnel, tiendront le rôle de convives.

◆ ANALYSE SENSORIELLE

Fournir au candidat les deux produits précisés dans le sujet et prévus dans la matière d'œuvre afin qu'il puisse réaliser une analyse comparative.

◆ PHASE PRATIQUE

ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'ÉPREUVE

Durée : 4 heures 30 minutes

Coefficient : 3,5

Service de 6 couverts répartis sur 2 tables (1 table de 4 couverts et 1 table de 2 couverts) avec l'aide d'un commis de niveau V (CAP, BEP ou baccalauréat professionnel 1ère année si nécessaire).

TRAVAIL À FAIRE

- ◆ Organiser, répartir, coordonner les tâches en exerçant un suivi tout au long de l'épreuve et en respectant les directives données qui concernent notamment :
 - la mise en place et la préparation au service
 - le service des mets et des boissons
 - le contrôle de la décoration florale
- ◆ Réaliser les préparations imposées devant le jury et dans les conditions prédéterminées qu'il s'agisse de techniques de travail de préparation d'office ou de bar.
- ◆ Procéder à l'analyse sensorielle comparative de deux produits de même type. Ces produits figurent dans la liste des matières d'œuvre.
- ◆ Procéder à l'épreuve d'argumentation commerciale devant une table dressée. Les membres de la commission d'évaluation, aidés d'un professeur de vente et d'un professionnel, tiennent le rôle de convives.
La prise de commande peut se situer aux différents moments du repas, par exemple au moment de l'entrée, au moment du fromage ou du dessert, ce qui permet d'évaluer l'aptitude du candidat à réaliser des ventes additionnelles.

Les grilles d'évaluation sont fournies pour chaque atelier ainsi que pour le déroulement de la phase pratique :

- argumentation commerciale /42
- bar ou préparation d'office /15
- analyse sensorielle /12
- service des mets et des boissons /51

Les notes des différentes épreuves et le total obtenu /120 ne doivent pas être arrondis, seule la note sur 20 obtenue (120/6) est arrondie au demi-point supérieur et reportée sur la grille prévue à cet effet.

NS : En fonction de la cave du jour, le centre d'examen propose, pour le service, une carte des boissons comme indiqué dans les consignes page 4.

Date :	N° de Rang :	N° de Candidat :
--------	--------------	------------------

E1 - Épreuve technologique : C1 – Pratique professionnelle

PHASE DE CONCEPTION ET D'ORGANISATION SOUS FORME ÉCRITE

SOUS-TOTAL (à reporter)...../20

Nom des examinateurs

Émargement



Base Nationale des Sujets d'Examens de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL RESTAURATION
SESSION 2010

NOTE AUX MEMBRES DU JURY
Sous épreuve : C1 Pratique professionnelle

Partie : ARGUMENTATION COMMERCIALE

Cette partie d'épreuve doit rester une simulation de vente et non un contrôle des connaissances technologiques du candidat, qui seront évaluées par ailleurs.

Quatre personnes sont présentes pour l'évaluation :

- un professionnel
- un professeur de vente
- un professeur de restaurant
- un professeur de langue

La durée de cette partie d'épreuve est de 15 minutes maximum.

Cette interrogation se déroule dans un lieu calme autour d'une table dressée.

L'ensemble du jury d'argumentation commerciale détermine à l'avance une situation précise dans laquelle il décide de placer le candidat. Il n'en informe pas le candidat.

Exemples de situation :

- clients disposant d'un temps limité
- clients ayant un budget limité
- clients découvrant la région, sa gastronomie
- clients habitués accompagnés d'un ou deux invités

Avant l'épreuve, le jury s'entendra sur le rôle du client étranger.

Durant cette épreuve, il est souhaitable de ne pas interrompre le candidat et d'éviter les digressions qu'elles soient d'ordre technologique ou autres. **Le jury n'oubliera pas que l'évaluation porte sur l'argumentation commerciale.**

La situation proposée permet d'évaluer les critères présentés sur la grille. Le jury doit rester logique et réaliste par rapport à la situation indiquée et par rapport aux possibilités offertes par les cartes utilisées.

La notation est attribuée après échanges entre les quatre personnes présentes.

Date :	N° de Rang :	N° de Candidat :		
ARGUMENTATION COMMERCIALE				
CRITÈRES D'ÉVALUATION	TI	I	B	TB
1. Prendre contact avec les clients et présenter les supports de vente (cartes des mets et des vins)				
2. Rechercher les besoins des clients				
3. Proposer les produits adaptés aux besoins détectés en fonction des cartes fournies				
4. Argumenter sur les produits proposés				
5. Avoir une attitude active et commerciale				
6. Être à l'écoute et se montrer attentif aux réactions des clients				
7. Répondre aux objections				
8. Proposer des ventes additionnelles				
9. Prendre la commande et la reformuler				
10. Répondre à un profil de communication professionnelle (aisance, sourire, vocabulaire adaptés)				
			/30	
Pratique commerciale et professionnelle en langue étrangère				/12

NOTE : /42

Consignes aux membres du Jury

Échelle d'évaluation		
TB	Supérieur aux exigences	3
B	Conforme aux exigences	2
I	Maîtrise insuffisante	1
TI	Aucune maîtrise	0

Reporter la note sur la grille de report des notes :
Phase de service et commercialisation/ Argumentation commerciale (sur 42)

Nom des examinateurs

Émargement

Date :	N° de Rang :	N° de Candidat :			
BAR OU PRÉPARATION D'OFFICE					
CRITÈRES D'ÉVALUATION	TI	I	B	TB	
1. Préparer et présenter les produits de base utilisés					
2. Réaliser le travail avec dextérité et méthode dans le respect du temps imparti et des règles d'hygiène et de sécurité					
3. Respecter les quantités selon les normes professionnelles					
4. Simuler une argumentation commerciale					
5. Présenter un produit commercialisable et en apprécier le coût					

Consignes aux membres du jury

NOTE : /15

Échelle d'évaluation		
TB	Supérieur aux exigences	3
B	Conforme aux exigences	2
I	Maîtrise insuffisante	1
TI	Aucune maîtrise	0

Reporter la note sur la grille de report des notes :
Phase de service et commercialisation/ Bar ou préparation d'office (sur 15)

Nom des examinateurs

Émargement

Date :	N° de Rang :	N° de Candidat :			
ANALYSE SENSORIELLE					
CRITÈRES D'ÉVALUATION	TI	I	B	TB	
1. Respecter les différentes phases de l'analyse					
2. Utiliser un vocabulaire adapté					
3. Analyser le produit avec un sens critique					
4. Comparer les produits et mettre en évidence les critères de qualité					

NOTE : /12

Consignes aux membres du jury

Échelle d'évaluation		
TB	Supérieur aux exigences	3
B	Conforme aux exigences	2
I	Maîtrise insuffisante	1
TI	Aucune maîtrise	0

Reporter la note sur la grille de report des notes :
Phase de service et commercialisation/ Épreuve d'analyse sensorielle /12

Nom des examinateurs

Émargement

Date :	N° de Rang :	N° de Candidat :			
SERVICE DES METS ET DES BOISSONS					
CRITÈRES D'ÉVALUATION		TI	I	B	TB
AVANT LE REPAS DES CANDIDATS					
1. En présence du jury : faire effectuer les éventuelles rectifications de la mise en place, en respectant les usages professionnels					
AU MOMENT DU SERVICE					
2. Avoir une tenue vestimentaire et corporelle adaptée aux exigences de la profession					
3. Accueillir les clients, les installer à table et assurer en permanence leur satisfaction					
4. Avoir une attitude active lors de la prise de commande					
5. Rédiger logiquement les bons en vue du service et de la facturation et s'assurer d'une bonne liaison avec les services distributeurs					
6. Gérer son commis					
7. Servir les mets avec technicité en respectant les techniques imposées					
8. Maîtriser les techniques de découpage et/ou de pliage					
9. Assurer techniquement le flambage en favorisant la rapidité					
10. Dresser les assiettes de façon professionnelle et commerciale (quantité, harmonie)					
11. Présenter et ouvrir une bouteille de vin					
12. Servir les boissons froides avec technicité					
13. Assurer le service au buffet (seul ou avec son commis)					
14. Assurer le suivi en synchronisant le service de deux tables					
15. Assurer le service des boissons chaudes avec technicité					
16. Travailler avec efficacité et rapidité dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie					
17. Communiquer en adoptant un comportement professionnel (aisance, sourire) et s'informer de la satisfaction du client					

NOTE : /51

Échelle d'évaluation		
TB	Supérieur aux exigences	3
B	Conforme aux exigences	2
I	Maîtrise insuffisante	1
TI	Aucune maîtrise	0

Reporter la note sur la grille report des notes :

Phase de service et commercialisation/ Service des mets et des boissons / 51

Nom des examinateurs

Émargement

Date :		N° de Rang :		N° de Candidat :	
GRILLE DE REPORT DES NOTES					
PHASE DE SERVICE ET COMMERCIALISATION				Notation	
				NOTE	TOTAL
Épreuve d'argumentation commerciale					
					/42
Épreuve de bar ou de préparation d'office					
					/15
Épreuve d'analyse sensorielle					
					/12
Épreuve de service des mets et des boissons					
					/51
<i>Ne pas arrondir les notes intermédiaires</i>					
Total Épreuve Pratique :					Note
/120					/20

La note sur 20 doit être arrondie au demi-point supérieur

Observations éventuelles	Nom et signature des examinateurs

ANNEXE 1

FICHE TECHNIQUE
(à remettre aux examinateurs pour correction)

N° DE RANG : N° de candidat : Numérotez vos pages /

Appellation de la préparation

Argumentaire de vente (2 pts)

Mise en place guéridon (2 pts)

Progression du travail (2 pts)

Denrée (1 pt)

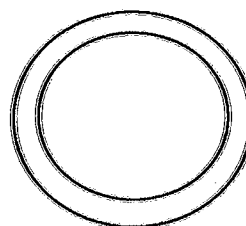
Quantité

Préparations similaires (1 pt)

Présentation sur assiette (1 pt)

Couvert

Couvert



Accords mets – boissons (1 pt)

ANNEXE 2

N° DE RANG N° de candidat : Numérotez vos pages /

1 – Fiche cocktail
2 – Fiche d'organisation et de répartition des tâches du chef de rang et du commis
(à remettre aux examinateurs pour correction)**1 – FICHE COCKTAIL POUR UNE PERSONNE (7 pts)**

(à base du produit imposé dans le sujet et à réaliser au bar lors de la phase pratique)

Nom du cocktail : (0,5 pt)	
Catégorie : (1 pt) (entourer la réponse correspondante)	Mode d'élaboration : (1 pt) (entourer la réponse correspondante)
Short drink – Long drink – Fancy drink Before dinner – After dinner	Direct au verre – Verre à mélange - Shaker
COMPOSITION DU COCKTAIL	
Produit (2 pts)	Quantité (1,5 pt)
Quantité totale :	
VERRERIE UTILISÉE (1 pt)	
Décoration :	

2 – FICHE D'ORGANISATION ET DE RÉPARTITION DES TÂCHES (3 pts)

--

Chronologie des opérations et répartition des tâches

N° des opérations	CHEF DE RANG	COMMIS