



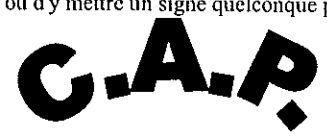
SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

Sept

DANS CE CADRE	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
	Epreuve/sous épreuve :	
	NOM :	
	(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
NE RIEN ÉCRIRE	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'app.)
	Appréciation du correcteur	
Note : <input type="text"/>		

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.



Consignes

Ce sujet est présenté sous la forme d'un cahier réponse à remettre en totalité à la fin de l'épreuve :

- Vous renseignez votre nom et prénom dans le bandeau ci-dessus.
- Vous écrivez directement vos réponses aux emplacements prévus.

L'ensemble du sujet est à traiter à partir de vos connaissances et des documents insérés.

	Questions n°	Barème	Notation
Situation 1	de 1 à 8	4,75	
	de 9 à 12	3,25	
Situation 2	de 1 à 5	4,5	
	de 6 à 8	3	
	de 9 à 12	4,5	
Total		20 pts	
Note sur 20 (arrondi au 1/2 point supérieur):			/ 20

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Situation 1

Jérémy, 21 ans, exerce le métier de serveur depuis 3 ans. Actuellement, il travaille en CDD dans un restaurant gastronomique.

Jérémy est seul en salle malgré une charge de travail très importante.

Chaque jour, les clients sont nombreux ce qui entraîne un rythme de travail soutenu.

Malgré ses efforts, le temps d'attente de chaque table a augmenté.

En fin de service, fatigué, il fume plusieurs cigarettes d'affilée et pense avec angoisse aux journées de travail qui l'attendent. Le stress le gagne et il n'arrive plus à dormir correctement la nuit.

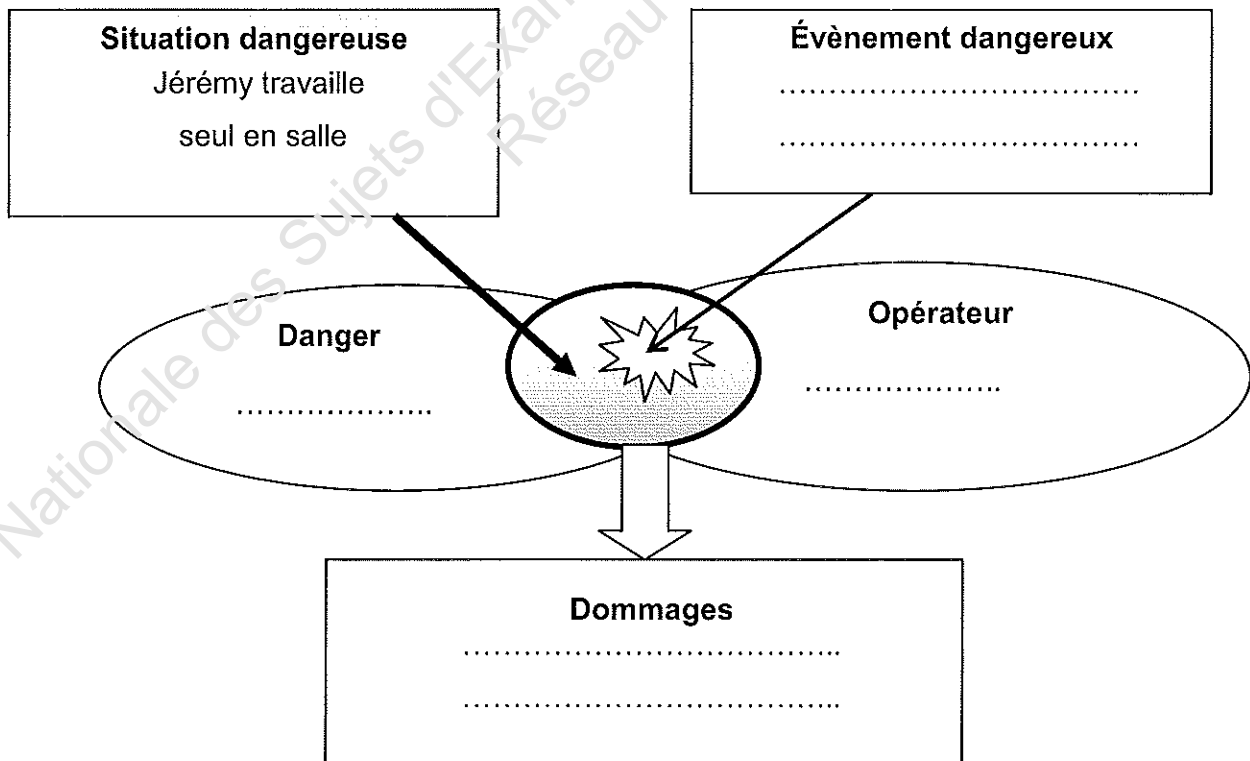
1. Identifier le problème posé.

.....

.....

2. Mettre en relation les éléments soulignés dans la situation en complétant le schéma de principe d'apparition des dommages.

Schéma de principe d'apparition du dommage.



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

La charge mentale

Les entreprises demandent à leurs salariés de prendre plus d'initiatives et de s'impliquer davantage au travail. Ceci entraîne un accroissement de la charge mentale au travail.

La charge mentale est l'ensemble des ressources que l'opérateur doit mobiliser pour effectuer un travail qui associe à la fois une activité physique. (ex : soulever une charge) et une activité mentale (ex : mémorisation d'un code)

A partir de www.insee.fr

3 - Relever, dans le texte, les deux composantes de la charge mentale.

-
-

Les trois phases dans la réaction au stress

1. La réaction d'alarme : la réaction d'alarme est la première phase du stress. Les premières manifestations apparaissent : respiration courte et accélérée, augmentation des battements cardiaques, boule à la gorge, nœud à l'estomac, angoisse... Ces réactions sont provoquées par la libération d'une hormone : l'adrénaline, dont la fonction est de préparer le corps à une action rapide.

2. La résistance : la résistance correspond à la seconde phase du stress. Si l'agression se prolonge, un processus de résistance se met en place. Une autre hormone : le cortisol, est sécrétée et permet l'augmentation du taux de glucose dans le sang afin de mieux alimenter le cœur, le cerveau et les muscles.

3. L'épuisement : si la situation de stress se prolonge et s'intensifie, l'organisme, débordé et sollicité en permanence ne réussit plus à mobiliser ses ressources, s'épuise et craque. C'est au cours de cette phase d'épuisement qu'apparaissent certains symptômes et maladies tels que des troubles de mémoire, des insomnies, des nausées, des troubles intestinaux, des douleurs lombaires, des dépressions,...

Source : à partir de « sante-medecine.commentcamarche.net »

4 - Définir le stress.

.....
.....

5 - Relever les trois phases de la réaction de l'organisme au stress.

-
-
-

6 - Citer celle qui correspond à l'état actuel de Jérémy.

.....

7 - Relever dans la situation 1, deux réactions de l'organisme de Jérémy qui révèlent un état de stress.

-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

8 - Proposer deux solutions à adopter par Jérémý et une solution que pourrait apporter son employeur pour l'aider à gérer son stress.

Jrmý	- -
--------	--------------------

Employeur de Jrmý	-
---------------------	---------

A la fin du service, l'équipe de travail se restaure. Fred, l'un des cuisiniers, en mangeant du raisin, s'étouffe. Il porte sa main à son cou, aucun son ne sort de sa bouche. Jrmý qui est secouriste intervient immédiatement.

9 - Citer dans l'ordre, les quatre actions que doit mener le secouriste en moins de trois minutes.

-
-
-
-

10 - Repérer en soulignant dans le texte ci-dessus, les deux signes caractéristiques de l'étouffement.

11 - Préciser le résultat à atteindre pour le secouriste en cas d'étouffement.

.....

12 - Décrire précisément les gestes de secours à effectuer par Jrmý.

.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Situation 2

Jérémy a suivi la formation de serveur mais n'a pas obtenu son CAP Restaurant. Faute de diplôme, depuis la fin de sa scolarité, il y a 3 ans, il enchaîne les emplois en CDD et à temps partiel.

Son contrat prend fin dans un mois et Jérémy risque de se retrouver au chômage. Il recherche activement un emploi et consulte régulièrement les petites annonces. Il souhaite trouver un CDI à temps plein dans sa région.

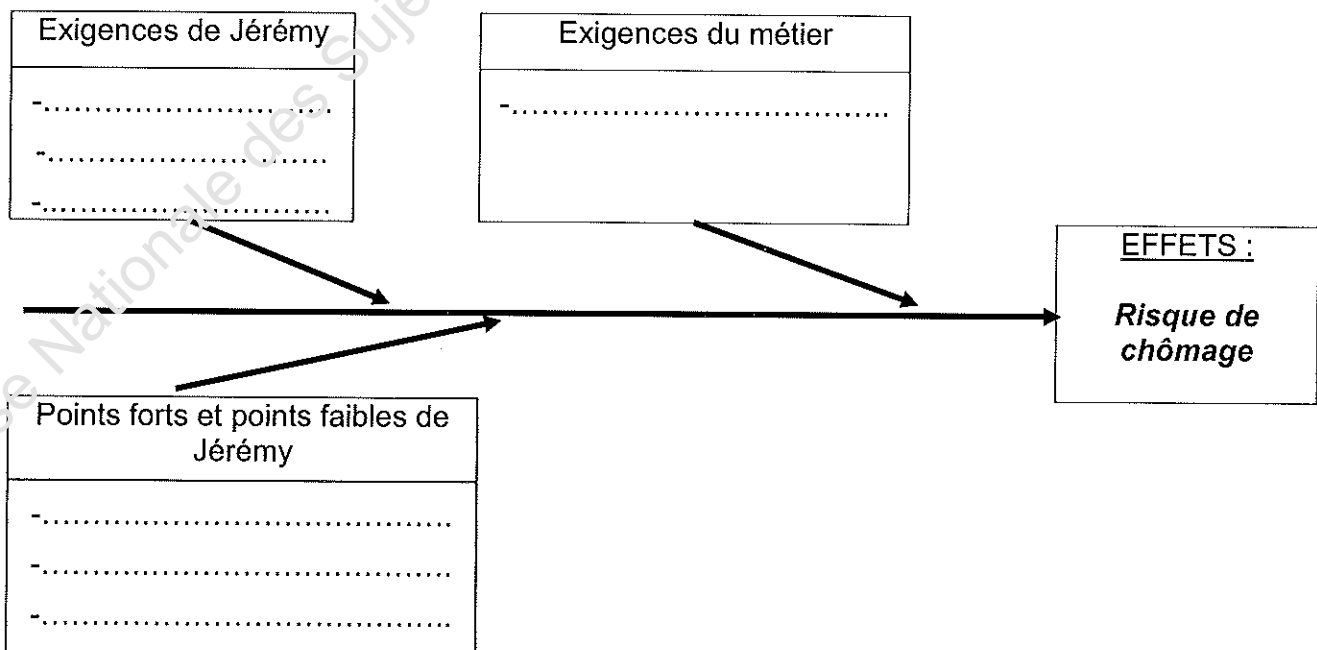
1 – Identifier le problème posé.

.....

2 - Mettre en relation dans le diagramme de "cause à effet" les éléments identifiés de la situation donnés ci-dessous en reportant leur numéro :

1. être titulaire du CAP Restaurant
2. CDI
3. emploi dans région
4. actif dans sa recherche d'emploi
5. temps plein
6. 3 ans d'expérience
7. formation CAP Restaurant sans diplôme obtenu.

Diagramme "cause à effet"



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Jérémy a relevé dans une revue professionnelle les deux annonces d'offres d'emploi ci-dessous :

Offre d'emploi 1 :

Urg., cherch serveur ou serveuse pour emploi du mardi au dimanche de 11h à 15h et 19h à 23h
 Expér., t.bon, présent. et bon contact clientèle demandés.
 Type contrat : CDI - Rémun. : 1685 € brut. Contacter le 06 28 45 62 12

Offre d'emploi 2 :

Restaurant gastronomique, rech. serveur ou serveuse pour emploi en CDI du mardi au samedi de 17h à 2h.
 Expérience souhaitée
 Salaire brut : 1899 € Tél : 06 12 45 78 52

3 - Décoder l'offre d'emploi n°1 en complétant les mots abrégés soulignés.

Urg....., cherch..... serveur ou serveuse pour emploi du mardi au dimanche de 11h à 15h et de 19h à 23h.

Expér....., t.....bon..... présent..... et bon contact clientèle demandés.

Type contrat : C.....D.....I..... -

Rémun..... 1685 € brut.

4 - Comparer les deux offres d'emploi en relevant les informations données :

	Offre d'emploi n°1	Offre d'emploi n°2
Type de contrat
Durée du contrat
Salaire brut
Planning horaires de travail

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

5 - Énoncer deux critères qui peuvent orienter le choix de JérémY.

-
-

Les petites annonces indiquent un salaire brut.

6 – Citer deux formes de rémunération pouvant s'ajouter au salaire de base.

-
-

7 – Justifier la différence entre le salaire brut et le salaire net.

.....
.....

8 - Proposer deux solutions pour résoudre le problème de JérémY.

-
-


NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Pour pouvoir consulter et répondre rapidement aux offres d'emploi, un téléphone portable lui serait utile. Malgré son budget limité, il décide d'acheter un nouveau téléphone avec la connexion Bluetooth.

Il le veut léger, peu encombrant et d'une autonomie suffisante en communication.

Fiches descriptives de deux téléphones portables


Mobile : 2760 gris



Principales caractéristiques :


- Le plus du produit : Photo, vidéo, Bluetooth, radio
- Poids : 80,4 g
- Dimensions : 4,4 x 8,7 x 2 cm
- Autonomie veille / comm. : 312h / 7h
- Ecran principal : 128x160 pixels, TFT 65536 couleurs

75 €*

 **AJOUTER AU PANIER**

[Détail produit](#) ▶


Mobile : 2680 SLIDE gris



Principales caractéristiques :

- Le plus du produit : Photo, Bluetooth, radio
- Poids : 97 g
- Dimensions : 4,7 x 9,8 x 1,4 cm
- Autonomie veille / comm. : 400h / 3,3h
- Ecran principal : 128x160 pixels, TFT 65000 couleurs

85 €*

 **AJOUTER AU PANIER**

[Détail produit](#) ▶

source : darty.com téléphone mobile

9 - Lister, dans la première colonne, deux critères de choix pour l'achat d'un téléphone portable. Relever pour chaque appareil les données qui correspondent à ces critères.

Critères de choix de JérémY	Portable 2760	Portable 2680
.....
.....

10 - En déduire le modèle que choisira JérémY et justifier votre réponse.

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Moyens de paiement sur FIX.com mode d'emploi ! C'est tellement simple d'acheter sur FIX.com !

Vous venez de passer commande d'un téléphone portable sur FIX.com et voici à votre disposition les modes de paiement :

- **Vous souhaitez régler par carte de crédit?** Le débit est effectué dès expédition de votre commande. A noter : cela ne peut se faire que si les centres de paiement concernés autorisent le débit de votre compte. Dans le cas contraire votre commande ne pourrait être prise en compte. Le système de sécurité " SecuSocLay " qui permet de crypter vos coordonnées bancaires lors de leur transmission sur le réseau.
- **Vous souhaitez régler à crédit ? Paiement en trois fois : dès 70 €, payez vos achats en trois fois. Le montant de vos trois prélèvements se calcule ainsi : Montant total de votre achat (y compris frais de port) + 2,9 % de frais de gestion des transactions, divisés en trois parts.**

Jérémy décide de commander son portable par Internet sur le site Fix.com. Deux modes de paiement lui sont proposés.

11 - Énoncer un avantage et un inconvénient pour chacun de ces modes de paiement.

	Avantage	Inconvénient
Règlement à crédit : (en 3 fois) avec la carte client	<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> •
Règlement par carte bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> •

12 - Nommer le droit dont dispose Jérémy, s'il ne souhaite pas maintenir son achat après sa commande.

.....
.....