



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé
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.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION

SESSION 2017

ÉPREUVE E2 : ÉPREUVE DE GESTION ET DE DOSSIER PROFESSIONNEL

SOUS-ÉPREUVE E21 : MERCATIQUE ET GESTION APPLIQUÉE

Calculatrice autorisée, conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 99.

*Le sujet se compose de 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 9 (pages 8/14 à 14/14 incluses)
sont à rendre avec la copie.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée Coef : 2 Durée : 2 heures	
Repère : 1706-CSR GA 21 – 1	SUJET	Session : 2017	Page 1/14



BISTROT DES HALLES
22, rue des Marmousets
78200 MANTES LA JOLIE

☎ 01 18 25 XX XX

Bistrot.halles@orange.fr
www.bistrotdehalles.fr

SAS au capital de 39 500 €
RCS Versailles B 550 462 249
NAF : 5610A

Nombre de salariés : 8.

Le restaurant est ouvert le midi de 12h à 14h30 et le soir de 19h à 22h.

Fermeture le lundi et mercredi soir.
Fermeture annuelle : 3 semaines en août.

Capacité : 150 couverts.

Le restaurant est accessible aux personnes handicapées.

L'exercice comptable coïncide avec l'année civile.

C'est à Mantes la Jolie, ville historique qualifiée de « Jolie » par Henri IV qui admirait sa belle Gabrielle d'Estrées, que Paul et Catherine BACCONET tiennent leur restaurant « Le Bistrot des Halles » depuis 20 ans. Ils y pratiquent une cuisine traditionnelle élaborée.

La foire aux oignons aura lieu le dimanche 26 novembre. Cette manifestation existe depuis plus de cinq siècles et permettait, à l'origine, aux habitants du Mantois de se ravitailler en oignons. Paul et Catherine BACCONET proposent trois menus « spécial foire aux oignons ». Ces derniers sont conçus pour faire découvrir les multiples saveurs de l'oignon.

Pour préparer au mieux cet événement, Catherine BACCONET examine les dossiers de gestion suivants :

- la modification de la carte des entrées,
- l'étude de la rentabilité de cette journée,
- le contrat d'extra,
- l'utilisation des réseaux sociaux.

Vous venez d'être embauché(e) dans l'entreprise, madame BACCONET vous associe aux différents dossiers.

Dossier n°	Thème	Barème
①	L'étude de la carte	13 points
②	Le seuil de rentabilité	9 points
③	Le contrat d'extra	10 points
④	Les réseaux sociaux	8 points
TOTAL GÉNÉRAL		40 points

Vous apporterez une attention particulière au soin et à la rédaction de vos réponses

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 1706-CSR GA 21 – 1	SUJET	Session : 2017	Page 2/14

Dossier 1 : L'ÉTUDE DE LA CARTE

➤ Situation professionnelle

Le Bistrot des Halles propose une carte spéciale « Foire aux oignons » depuis plusieurs années. Catherine BACCONET souhaite y apporter des modifications. Elle vous demande d'analyser ses ventes à l'aide de la carte des entrées **DOCUMENT 1**.

➤ Votre rôle

1. Calculer le pourcentage des ventes de chaque entrée et classer les plats selon leur popularité **ANNEXE 1**.
2. Étudier la rentabilité de la carte des entrées **ANNEXE 2**.
3. Classer les entrées **ANNEXE 3**.
4. Analyser les résultats **ANNEXE 4**.

Dossier 2 : LE SEUIL DE RENTABILITÉ

➤ Situation professionnelle

Catherine BACCONET souhaite connaître la rentabilité de cette journée « Foire aux oignons ». Trois menus sont proposés. Le ticket moyen est de 30,00 €. Le service sera assuré le midi et le soir. La salle sera utilisée au maximum de sa capacité d'accueil.

➤ Votre rôle

1. Compléter le tableau de répartition des charges estimées pour cette manifestation **ANNEXE 5**.
2. Compléter le compte de résultat différentiel de cette journée **ANNEXE 6**.
3. Calculer et commenter le seuil de rentabilité de cet évènement **ANNEXE 7**.

Dossier 3 : LE CONTRAT D'EXTRA

➤ Situation professionnelle

Cette manifestation nécessite l'embauche d'une personne. Catherine BACCONET met à votre disposition une documentation juridique sur le contrat d'extra **DOCUMENT 2**.

➤ Votre rôle

Répondre aux questions que se pose Catherine BACCONET sur le contrat d'extra **ANNEXE 8**.

Dossier 4 : LES RÉSEAUX SOCIAUX

➤ Situation professionnelle

Catherine BACONNET souhaite profiter de la « Foire aux oignons » pour développer la promotion de son restaurant par le biais des réseaux sociaux.

Elle vous soumet un article rédigé par un spécialiste du Webmarketing **DOCUMENT 3** et vous demande de préparer une intervention pour la prochaine réunion d'équipe.

➤ Votre rôle

Compléter le document de préparation de la réunion d'équipe **ANNEXE 9**.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 1706-CSR GA 21 – 1	SUJET	Session : 2017	Page 4/14

DOCUMENT 1

**CARTE DES ENTRÉES
« FOIRE AUX OIGNONS »**

Soupe à l'oignon	6,40 €
Tarte à l'oignon	8,20 €
Duo d'oignons	11,00 €
Quiche oignons - lardons	9,20 €
Foie gras mi-cuit à la compotée d'oignons	14,50 €

Connaître et respecter les limites du contrat d'extra

Le contrat d'extra est un CDD pouvant être conclu pour des emplois par nature temporaires dans certains secteurs d'activité, définis par décret, où il est d'usage constant de ne pas recourir au CDI (article L 1242-2 3° du code du travail). Le secteur de l'hôtellerie-restauration fait partie des secteurs autorisés (article D1242-1 du code du travail).

Cependant, il ne suffit pas d'appartenir au secteur de l'hôtellerie-restauration pour recourir au contrat d'extra, il faut encore qu'il soit d'usage dans le secteur de ne pas établir de CDI pour le type d'emploi considéré.

Autre condition à respecter : l'emploi en question doit être par nature temporaire et non pas lié à l'activité permanente et normale de l'entreprise (exemple : un poste d'appoint en salle ou en cuisine mais pas un emploi administratif qui répond par essence à un besoin permanent)

En cas de succession de CDD d'extra, les juges vérifient, en cas de contentieux, si l'utilisation de CDD successifs était justifiée par des éléments concrets établissant le caractère par nature temporaire des emplois occupés (cass. soc. 23 janvier 2008, n° 06-43040).

La convention collective des CHR précise encore les conditions d'emploi des extras. L'article 14 indique notamment qu' "*un extra qui se verrait confier par le même établissement des missions pendant plus de 60 jours dans un trimestre civil peut demander la requalification de son contrat en contrat à durée indéterminée*".

Outre ces conditions de fond, le CDD doit être établi par écrit pour chaque vacation, comporter comme tout CDD la définition précise du motif de recours, soit en l'espèce la mention extra. Le contrat écrit doit être remis au salarié dans les deux jours de l'embauche.

D'après : <http://www.lhotellerie-restauration.fr>
consulté le 14.11.2016 à 15h35

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 1706-CSR GA 21 – 1	SUJET	Session : 2017	Page 6/14

10 idées d'utilisation des réseaux sociaux pour un restaurant

Les réseaux sociaux offrent des opportunités vraiment intéressantes pour les entreprises, et pas seulement pour celles ayant une activité sur Internet. Les commerces locaux tels que les restaurants, les magasins peuvent également bénéficier de ces avantages. [...]

1. Récupérer des avis et des données.

La tendance actuelle des réseaux sociaux met en avant le fait que les internautes n'hésitent plus à donner leurs avis sur à peu près tout ce qu'ils font, ce qu'ils consomment, que ce soit un nouveau produit acheté, un film regardé, un repas dans un restaurant. [...]

2. Faire la promotion de nouveaux plats du menu.

Les réseaux sociaux représentent également un moyen de communication très puissant qui peut permettre à un restaurant de communiquer sur les différentes nouveautés de son menu.

Il faut savoir que depuis quelques temps une nouvelle tendance émerge, on parle de : Food Reportage. Cette tendance représente le fait de prendre en photo le plat que l'on mange et le diffuser à son réseau. [...]

3. Diffuser des offres spéciales et des réductions.

Il est possible de mettre en place des opérations commerciales directement sur les réseaux sociaux afin de mettre en avant une catégorie de plats ou tout simplement dynamiser l'activité.

4. Utiliser les salariés comme ambassadeurs. [...]

5. Communiquer avec les clients existants et potentiels.

Les réseaux sociaux représentent l'un des lieux d'échanges stars, notamment grâce à la simplicité de communication avec les autres membres, les entreprises ... C'est donc le lieu parfait pour échanger avec la clientèle actuelle mais aussi potentielle !

6. Tenir informer des nouveautés.

[...] Utilisez les réseaux sociaux pour diffuser les différents projets comme la mise en place d'activité, l'ouverture d'une nouvelle enseigne ou encore la mise en place d'un plat du jour.

7. Augmenter la réputation de l'enseigne.

La réputation d'un restaurant est souvent uniquement issue du bouche à oreilles. [...] La recommandation sociale sur Internet est tout simplement l'évolution à une plus grande échelle du bouche à oreilles traditionnel.

8. Se connecter avec des partenaires et d'autres communautés.

C'est l'occasion de rencontrer et de se connecter à vos différents partenaires, à participer dans différentes communautés afin d'établir des liens utiles. [...]

9. Trouver de nouveaux employés. [...]

10. Gérer sa e-réputation et gérer les plaintes.

[...] Les consommateurs du XXIème siècle n'attendent personne pour exprimer leurs avis sur Internet. Une personne mécontente et insatisfaite peut devenir rapidement gênante pour la réputation de votre business. En intervenant dès les premières plaintes vous pourrez tenter de canaliser les problèmes et réduire les risques.

En sens inverse, les personnes contentes et satisfaites n'hésitent pas à laisser des avis positifs, mais comment faire s'ils n'ont aucun lieu où le faire ?

D'après : <http://witwer-mikael.fr> consulté le 14/11/16 à 15h

ANNEXE 1

RÉPARTITION DES VENTES DES ENTRÉES « FOIRE AUX OIGNONS »

Arrondir vos calculs à 2 décimales

Entrées	Nombre de plats vendus	Pourcentage des ventes	Popularité haute ou basse
Soupe à l'oignon	104		<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Tarte à l'oignon	85		<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Duo d'oignons	30		<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Quiche oignons - lardons	19		<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Foie gras mi-cuit à la compotée d'oignons	12		<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
TOTAL	250		
Pourcentage moyen des ventes			

Calcul du pourcentage moyen des ventes :

.....

ANNEXE 2

ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ DES ENTRÉES

Arrondir vos calculs à 2 décimales

Entrées	Prix de vente TTC en € TVA 10 %	Prix de vente HT en €	Coût matière en €	Marge brute unitaire en €	Nombre de plats vendus	Marge brute totale en €	Rentabilité haute ou basse
Soupe à l'oignon			1,28		104		<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Tarte à l'oignon			1,82		85		<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Duo d'oignons			3,14		30		<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Quiche oignons - lardons			3,10		19		<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Foie gras mi-cuit à la compotée d'oignons			6,25		12		<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
TOTAL					250		
Marge brute unitaire moyenne							

Calcul de la marge brute unitaire moyenne :

.....

ANNEXE 3

CLASSEMENT DES PLATS

Groupe étoile Popularité haute - Rentabilité haute	Groupe vache à lait Popularité haute - Rentabilité basse
Groupe dilemme Popularité basse - Rentabilité haute	Groupe poids mort Popularité basse - Rentabilité basse

ANNEXE 4

ANALYSE DES RÉSULTATS

1. Indiquer la ou les entrée(s) à supprimer de la carte.

.....

.....

2. Citer la ou les entrée(s) à conserver sans apporter de modification.

.....

.....

.....

3. Proposer deux actions pour le groupe dilemme.

-

-

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel Sous-épreuve E21 Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 1706-CSR GA 21 - 1	SUJET	Session : 2017	Page 10/14

ANNEXE 5

**Tableau de répartition des charges
Foire aux oignons 2017**

Éléments	Montants des charges en €	Charges variables en €		Charges fixes en €	
Matières consommées	3 200	100%		0%	
Charges de personnel	2 100	20%		80%	
Autres frais généraux	900	40%		60%	
Total					

ANNEXE 6

**Compte de résultat différentiel
Foire aux oignons 2017
(Arrondir à l'entier le plus proche)**

Éléments	Montants en €	%
Chiffre d'affaires		100 %
Charges variables		
Marge sur coût variable		
Charges fixes		
Résultat courant avant impôt		

ANNEXE 7

**Seuil de rentabilité
Foire aux oignons 2017**

Éléments	Calculs	Résultats
Seuil de rentabilité en € (Arrondir à l'euro le plus proche)		
Seuil de rentabilité en nombre de couverts pour la journée		
Seuil de rentabilité en nombre de couverts par service		
Commentaire :		

ANNEXE 8

1. Définir le contrat d'extra.

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

2. Indiquer si l'utilisation d'un contrat d'extra est adaptée pour embaucher une personne supplémentaire lors de la « Foire aux oignons ». Justifier votre réponse.

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

3. Proposer un autre contrat de travail qui pourrait être signé à cette occasion.

.....
.....

4. Rechercher la condition nécessaire pour qu'un contrat d'extra soit requalifié en CDI.

.....
.....

5. Préciser ce que doit verser un employeur à un salarié à la fin d'un contrat d'extra.

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

6. Citer les deux parties signataires de la convention collective des CHR.

.....
.....

ANNEXE 9

Document de préparation de la réunion d'équipe.

1. Citer trois noms de réseaux sociaux.

-
-
-

2. Énoncer trois avantages et trois inconvénients liés à l'utilisation des réseaux sociaux.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> - - - 	<ul style="list-style-type: none"> - - -

3. Indiquer deux techniques de fidélisation traditionnelle.

-
-

4. Citer deux conséquences pour le restaurant « Le Bistrot des Halles » en cas d'insatisfaction des clients sur les réseaux sociaux.

-
-