

LE CANDIDAT REpond DIRECTEMENT SUR LES FEUILLES.

LES CANDIDATS AU CAP AGENT TECHNIQUE D'ALIMENTATION REDONDENT AUX QUESTIONS SITUÉES DANS LA ZONE BLANCHE.

LES CANDIDATS AU BEP ATA ET MHL REpondENT A TOUTES LES QUESTIONS.

**ORGANISATION ET QUALITE DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES**  
**CAP 15 POINTS - BEP 25 POINTS**

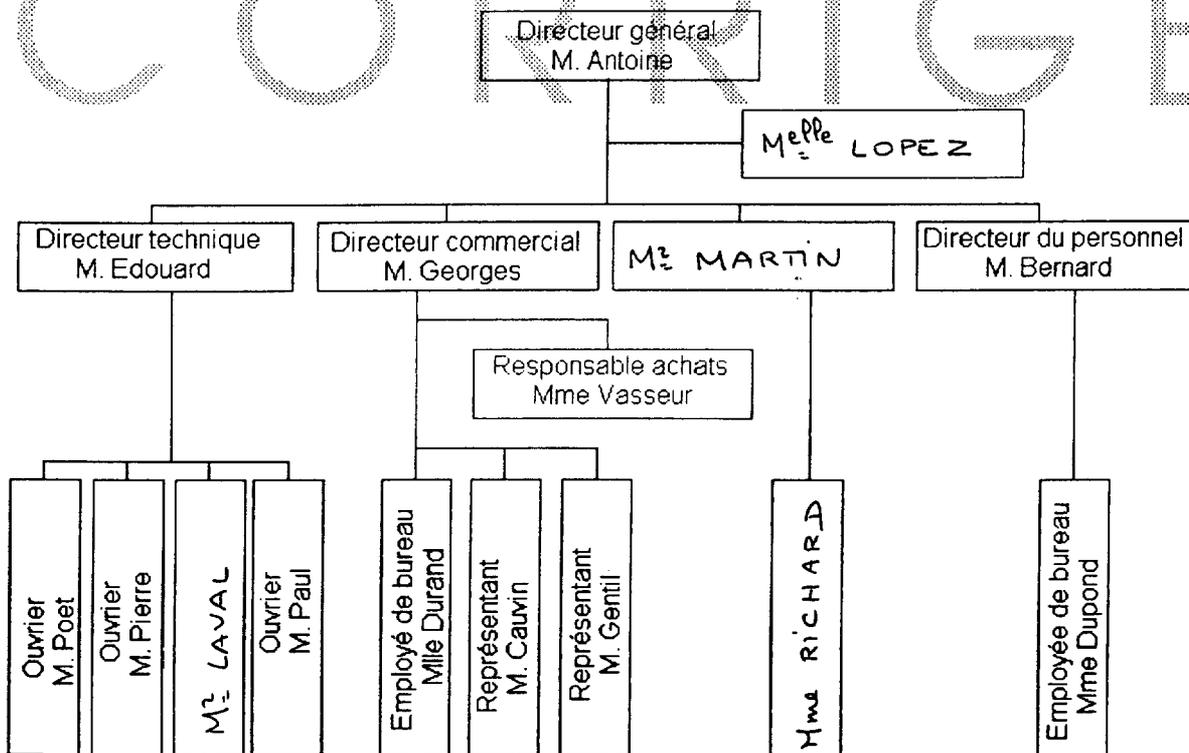
NOTATION EN POINTS

**1. ORGANISATION DE L'ENTREPRISE :**

L'entreprise « Au Bon Pain », spécialisée dans la boulangerie industrielle, a embauché 4 nouveaux salariés le mois dernier :

- M. MARTIN : Directeur comptable
- Mlle LOPEZ : Secrétaire de direction
- Mme RICHARD : Employée de bureau
- M. LAVAL : Ouvrier

1.1 Placer les nouveaux salariés dans l'organigramme suivant :



0,5 X 4 = 2

Groupement « EST »		SESSION 2000		CORRIGE	Tirages
B.E.P. BIOSERVICES dominante Agent Technique d'Alimentation et C.A.P. associé Agent Technique d'Alimentation			Code(s) Examen(s)		
B.E.P. BIOSERVICES dominante Maintenance et Hygiène des Locaux					
Epreuve : EP1 - Sciences appliquées		Durée totale B.E.P : 4 h Durée totale C.A.P : 3 h		Coef. B.E.P : 5 Coef. C.A.P : 6	
Partie Organisation et qualité de la production et des services		Durée B.E.P :	Durée C.A.P :	Page : 1/5	

ORGANISATION ET QUALITE DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES	NOTATION EN POINTS
<p>1.2 Citez le nom de la personne qui occupe le niveau hiérarchique le plus élevé.</p> <p><b>Monsieur ANTOINE</b></p> <p>1.3 Indiquez les fonctions des personnes placées sous les ordres du directeur commercial.</p> <p><b>Responsable achats Employée de bureau Représentants (2)</b></p>	<p><b>0,5</b></p> <p><b>0,5 X 3 = 1,5</b></p>
<p><b>2. COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b></p>	
<p>Voici un extrait d'une conversation passée le 10 juillet, entre Mademoiselle LOPEZ et un interlocuteur :</p>	
<p>A. Entreprise « Au Bon Pain », bonjour !  B. Bonjour Madame, Mademoiselle HENTIOT, secrétaire de la Société Dulac.  Pourrais-je parler à Monsieur ANTOINE, s'il vous plaît ?  A. Vous pouvez me préciser le motif de votre appel ?  B. Monsieur JARDIN, Directeur général de la Société Dulac souhaiterait avoir une entrevue le vendredi 12 Juillet à 14 heures avec Monsieur ANTOINE.  A. Je vais voir s'il est là, vous patientez ?  B. Je vous en prie  A. C'est bien ce que je pensais, il est absent.  B. Pourriez-vous nous rappeler au 02.71.61.51.41, s'il vous plaît ?  A. C'est noté. Nous vous rappellerons.  B. Je vous remercie, au revoir !  A. Au revoir Madame !</p>	

2.1 A l'aide des informations, complétez ce document.

Le 10 Juillet

pour Monsieur ANTOINE

Pendant votre absence,  
 Mademoiselle HANTROT secrétaire de la société  
DULAC  
 Tél. : 02 71 61 51 41

a téléphoné

demande de le rappeler

vous rappellera

est passé vous voir

a laissé ce message : Monsieur JARDIN directeur  
général de la société DULAC souhaiterait avoir une  
entrevue avec vous le vendredi 12 juillet à 14h.

reçu par : Mademoiselle LOPEZ.

0,5  
0,5

1,5

0,5

0,5

1,5

0,5

2.2 Quel est l'outil de communication utilisé.

**Téléphone**

1

ORGANISATION ET QUALITE DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES	NOTATION EN POINTS
<p><b>3. LA QUALITE</b></p> <p><b>3.1</b> L'entreprise a mené une enquête de satisfaction auprès de la clientèle. Cette enquête révèle que certains jours les pains sont insuffisamment cuits. Il a été listé les causes possibles de défaillance suivantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durée de cuisson trop courte</li> <li>2. Pains trop gros</li> <li>3. Température du four pas assez élevée</li> <li>4. Composition de la pâte non satisfaisante</li> <li>5. Nombre de pains enfournés en même temps trop important</li> <li>6. Dysfonctionnement du thermostat</li> <li>7. Température du four mal réglée</li> <li>8. Minuterie du four mal réglée</li> </ol> <p>Reportez les numéros de ces causes sur le diagramme ci-dessous :</p> <p><b>3.2</b> Citez trois conséquences de la non qualité des pains.</p> <p><b>Insatisfaction de la clientèle</b>  <b>Diminution du nombre de clients</b>  <b>Perte d'argent. Difficultés financières</b>  <b>Pains invendus</b>  <b>Gaspillage</b></p> <p><b>3.3</b> Indiquez trois solutions pour remédier aux défaillances liées à la méthode.</p> <p><b>Corriger la durée de cuisson</b>  <b>Revoir le format des pains</b>  <b>Enfournier un nombre de pains moins importants</b></p>	<p><math>0,5 \times 8 = 4</math></p> <p><math>1 \times 3 = 3</math></p> <p><math>1 \times 3 = 3</math></p>

ORGANISATION ET QUALITE DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES	NOTATION EN POINTS
<p><b>4. PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS</b></p> <p>4.1 Lors de la manipulation des fours et des plaques de cuisson, citez le risque encouru par les ouvriers.</p> <p><b>La brûlure thermique</b></p> <p>4.2 Citez un moyen pour éviter ce risque.</p> <p><b>Manipuler les plaques de cuisson avec des gants isolants ou utiliser les aides techniques = chariots de transport.</b></p> <p>4.3 Indiquez les premiers gestes de secours.</p> <p><b>Maintenir la partie brûlée sous l'eau pendant 10 mn.</b></p> <p><b>Protéger par un pansement stérile.</b></p>	<p>0,5</p> <p>1</p> <p>1 X 3 = 3</p>