

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

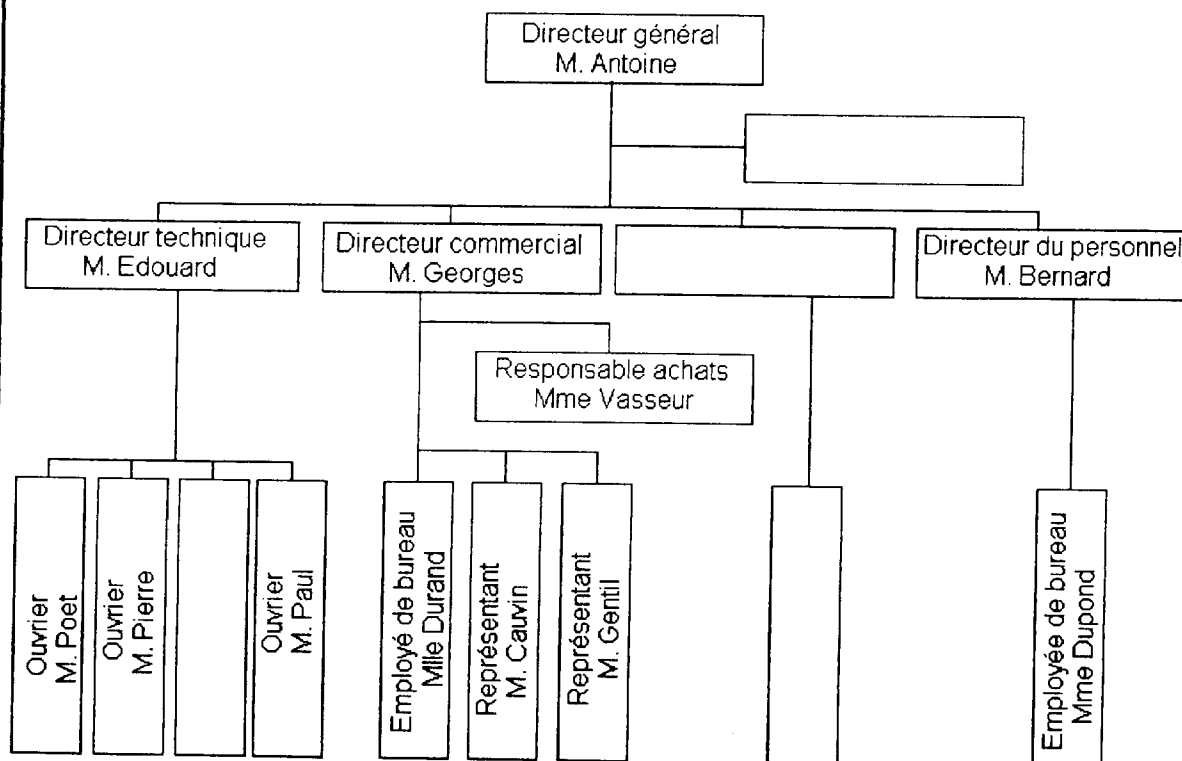
NOTATION EN
POINTS

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 :



Groupement « EST »		SESSION 2000		SUJET	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	Coef. B.E.P : 5		
		Durée totale C.A.P : 3 h	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	

1.2 Citez le nom de la personne qui occupe le niveau hiérarchique le plus élevé.

1.3 Indiquez les fonctions des personnes placées sous les ordres du directeur commercial.

2. COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Voici un extrait d'une conversation passée le 10 juillet, entre Mademoiselle LOPEZ et un interlocuteur :

- A. Entreprise « Au Bon Pain », bonjour !
B. Bonjour Madame, Mademoiselle HENTHOT, 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 !

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

Le _____
pour M _____

Pendant votre absence,
M _____

_____ Tél. : _____

a téléphoné

demande de le rappeler

vous rappellera

est passé vous voir

a laissé ce message : _____

reçu par : _____

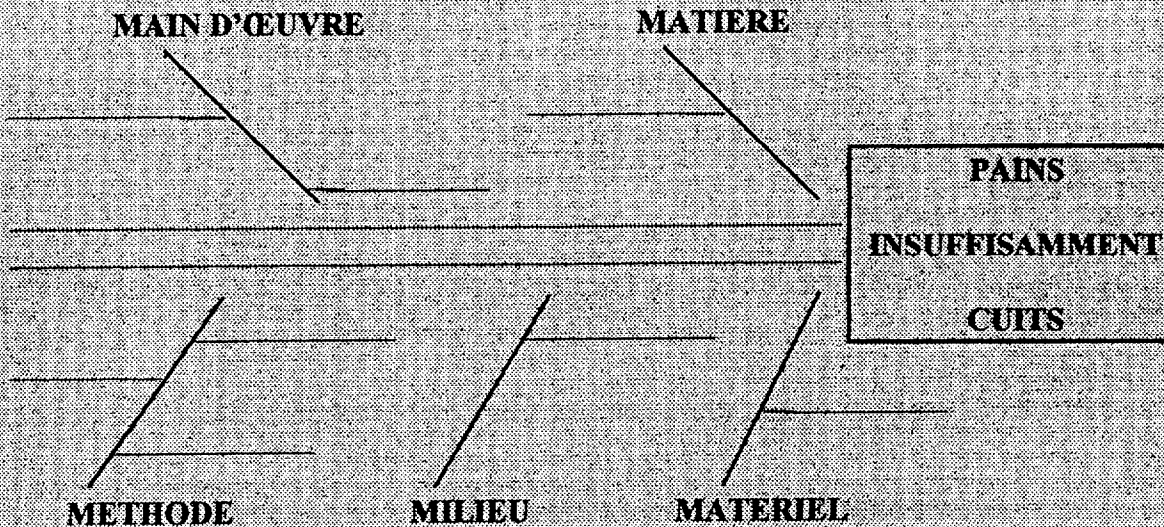
2.2 Quel est l'outil de communication utilisé.

3. LA QUALITE

3.1 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.

1. Durée de cuisson trop courte
2. Pains trop gros
3. Température du four pas assez élevée
4. Composition de la pâte non satisfaisante
5. Nombre de pains enfournés en même temps trop important
6. Dysfonctionnement du thermostat
7. Température du four mal réglée
8. Minuterie du four mal réglée

Reportez les numéros de ces causes sur le diagramme ci-dessous :



3.2 Citez trois conséquences de la non qualité des pains.

3.3 Indiquez trois solutions pour remédier aux défaillance liées à la méthode.

ORGANISATION ET QUALITE DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES	NOTATION EN POINTS
<p>4. PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS</p> <p>4.1 Lors de la manipulation des fours et des plaques de cuisson, citez le risque encouru par les ouvriers.</p> <p>4.2 Citez un moyen pour éviter ce risque.</p> <p>4.3 Indiquez les premiers gestes de secours.</p>	