Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac Pro CSR, veuillez visiter :
bacprocsr.fr/annales-sujets-et-corriges

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

SESSION 2026

SOUS-ÉPREUVE E32 : ORGANISATION ET MISE EN ŒUVRE D'UN SERVICE

Coefficient : 4 Durée : 3 heures

Documents techniques et documents réponse fournis avec le sujet. Stylo et matériel professionnel nécessaire au service mis à disposition dans le centre d'examen.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse de la situation de service (4 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Organisation des tâches et prévision du matériel (6 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Argumentation commerciale et contrôle de la facturation (4 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Mise en œuvre pratique du service (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : RESTAURANT PÉDAGOGIQUE LE JARDIN DES HALLES, TOURS (INDRE-ET-LOIRE)

Vous êtes responsable du service de trois tables du restaurant pédagogique Le Jardin des Halles. Vous prenez en charge **8 couverts** répartis sur trois tables et travaillez avec un commis désigné par le centre d'examen.

L'épreuve dure **4 heures hors temps du repas**. La phase écrite, réalisée sans l'aide du commis, dure au maximum 1 heure. Vous complétez les documents réponse, puis vous présentez au commis la chronologie des tâches prévues. La phase pratique comprend la finalisation et le contrôle de la mise en place, l'accueil et le service des clients, la remise en état et les activités observées par le jury.

Les documents techniques fournissent les informations nécessaires. Vous devez respecter les règles d'hygiène, de santé et de sécurité, les consignes de l'établissement et les informations relatives aux allergènes. Les prix indiqués sont toutes taxes comprises.

PARTIE 1 : Analyse de la situation de service (4 points)

Prise en compte de l'affectation, des contraintes de service et des risques

À partir des documents DT 1 à DT 3, prenez connaissance de l'affectation des tables, du menu, des commandes prévisionnelles et des consignes de service.

1.1 (1 point) Relevez le nombre de tables et de couverts dont vous avez la responsabilité. Indiquez les horaires prévus pour la mise en place, l'accueil des clients et la remise en état.

1.2 (1,5 point) Pour la commande prévisionnelle de la table B, identifiez les deux clients ayant choisi la volaille. Précisez la technique gestuelle de valorisation attendue et deux points de vigilance nécessaires à sa réalisation en sécurité.

1.3 (1,5 point) À partir des informations d'allergènes du DT 2, identifiez les allergènes signalés dans les plats proposés et formulez la conduite à tenir si un client déclare une allergie non renseignée dans les documents.

PARTIE 2 : Organisation des tâches et prévision du matériel (6 points)

Planigramme, prévision du matériel et du linge

Complétez le DR 1. Le service comprend 8 couverts. Pour le petit matériel de table, prévoyez une réserve de 10 % calculée sur le besoin théorique et arrondie à l'unité supérieure. Le linge est prévu par table ou par couvert selon les indications du DT 3. Organisez les tâches avant, pendant et après le service pour vous-même et pour votre commis.

Données de calcul pour la prévision du matériel et du linge

Élément	Besoin théorique	Règle de réserve ou de calcul
Assiette de présentation	1 par couvert	Réserve de 10 % du besoin théorique
Assiette d'entrée	1 par couvert	Réserve de 10 % du besoin théorique
Assiette de plat	1 par couvert	Réserve de 10 % du besoin théorique
Assiette à dessert	1 par couvert	Réserve de 10 % du besoin théorique
Fourchette et couteau de table	1 de chaque par couvert	Réserve de 10 % par type de couvert
Fourchette et couteau à poisson	1 de chaque par couvert	Réserve de 10 % par type de couvert
Cuillère à dessert	1 par couvert	Réserve de 10 % du besoin théorique
Verre à eau et verre à vin	1 de chaque par couvert	Réserve de 10 % par type de verre
Assiette à pain	1 par couvert	Réserve de 10 % du besoin théorique
Nappe	1 par table	Aucune réserve à calculer
Serviette	1 par couvert	Prévoir 2 serviettes de réserve

Données à exploiter pour compléter le DR 1.

2.1 (2 points) Calculez, pour 8 couverts, les quantités à prévoir pour les assiettes de présentation, les assiettes d'entrée, les assiettes de plat et les assiettes à dessert, réserve comprise. Appliquez la formule suivante : $Q_{prévue} = \lceil Q_{théorique} \times 1{,}10 \rceil$.

2.2 (2 points) Complétez la prévision des couverts, de la verrerie et du linge dans le DR 1. Pour les serviettes, ajoutez les deux unités de réserve indiquées dans le DT 3.

2.3 (2 points) Complétez le planigramme du DR 1 en répartissant les tâches entre vous et le commis. Faites apparaître les tâches avant, pendant et après le service, dans un ordre chronologique compatible avec les horaires du DT 3.

PARTIE 3 : Argumentation commerciale et contrôle de la facturation (4 points)

Conseil, accord mets-vins, vente additionnelle et exactitude de l'addition

Utilisez le menu, la carte des boissons et les informations tarifaires du DT 2. Les commandes prévisionnelles de la table C sont précisées dans le DT 3. Aucun supplément ni remise n'est applicable.

3.1 (2 points) Rédigez une argumentation commerciale destinée à un client qui hésite entre la truite et la volaille. Présentez les deux plats à partir des informations du menu et proposez, pour chacun, un accord avec un vin de la carte. Justifiez chaque accord par une caractéristique du plat et une caractéristique du vin.

3.2 (1 point) Pour la table C, calculez le montant total de l'addition à partir des commandes du DT 3. Présentez clairement le calcul.

3.3 (1 point) Le montant remis par les clients de la table C est de 150,00 €. Calculez la monnaie à rendre et indiquez les contrôles à effectuer avant de remettre l'addition et la monnaie aux clients.

PARTIE 4 : Mise en œuvre pratique du service (6 points)

Mise en place, relation client, service et remise en état

Réalisez les activités suivantes avec l'aide du commis et sous l'observation du jury. Le jury apprécie la qualité professionnelle des gestes, la communication, la synchronisation du service et le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

4.1 (1,5 point) Terminez et contrôlez la mise en place des tables qui vous sont affectées. Vérifiez la propreté, la conformité au nombre de couverts, la disposition du matériel et la disponibilité des éléments prévus dans votre fiche de prévision.

4.2 (1,5 point) Accueillez les clients, prenez en charge leurs demandes, présentez le menu et les boissons, recueillez les commandes et communiquez clairement avec le commis. Réalisez une proposition de vente additionnelle adaptée aux attentes exprimées par un client.

4.3 (1,5 point) Assurez le service des mets et des boissons. À la table B, réalisez la technique gestuelle de valorisation prévue pour les deux commandes de volaille, en respectant les règles de sécurité et en maintenant une communication adaptée avec les clients.

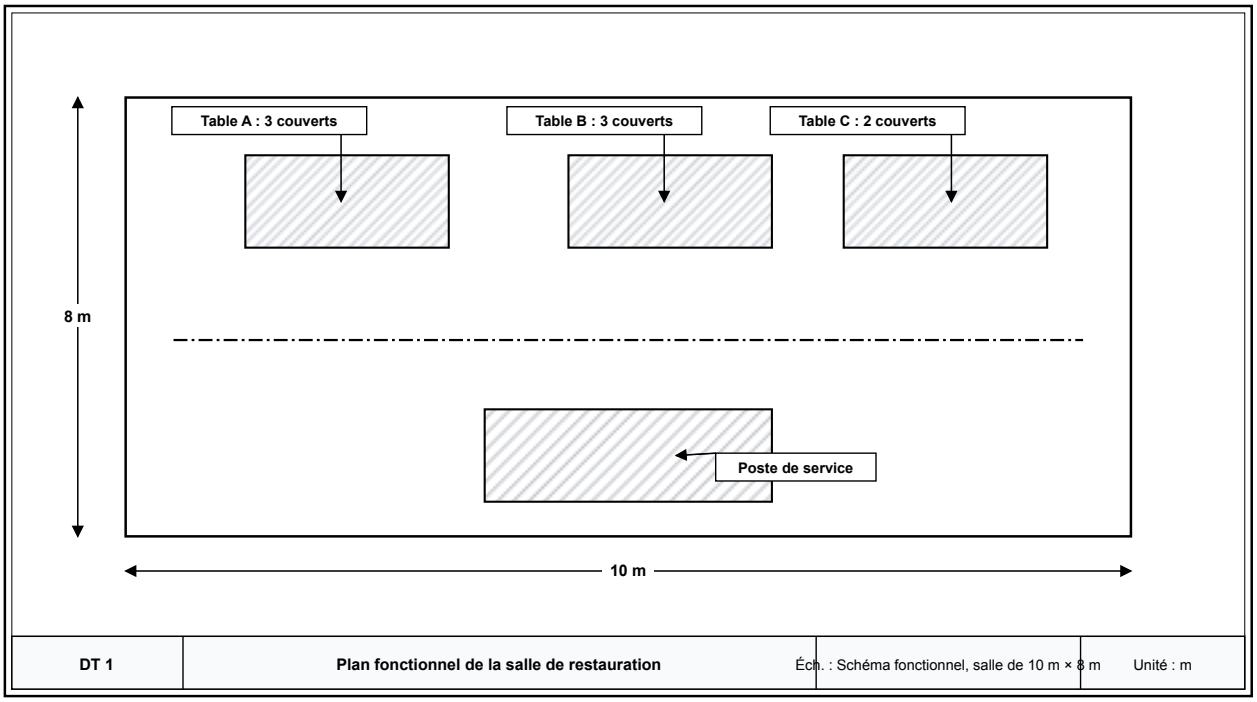
4.4 (1,5 point) Présentez l'addition de la table C, contrôlez le règlement et rendez la monnaie calculée à la question 3.3. Prenez congé des clients, puis participez à la remise en état des tables et du poste de travail selon les consignes de l'établissement.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : AFFECTATION DES TABLES ET PLAN DE LA SALLE

La salle de restauration mesure 10 m sur 8 m. Le schéma est une représentation fonctionnelle, sans valeur de plan d'évacuation. Vous êtes affecté aux tables A, B et C, soit 8 couverts. La circulation entre les tables et le poste de service doit rester libre pendant toute la prestation.



Affectation et commandes prévisionnelles

Table	Couverts	Commandes prévisionnelles
A	3	Commandes prises auprès des clients pendant le service
B	3	2 volailles fermières rôties, 1 truite ; accompagnements servis selon le menu
C	2	Commandes détaillées dans le DT 3

Commandes communiquées au candidat avant le service.

DT 2 : MENU DU JOUR, CARTE DES VINS ET INFORMATIONS SUR LES ALLERGÈNES

Les préparations et les prix ci-dessous sont ceux du service. Les allergènes indiqués correspondent aux fiches de production disponibles pour cette prestation. En cas de demande relative à une allergie ou à une intolérance, ne garantissez pas l'absence d'un allergène sans vérification auprès du responsable et de la cuisine.

Menu et allergènes signalés

Préparation	Description commerciale	Prix TTC	Allergènes signalés
Velouté de saison	Velouté de courge, crème et croûtons	12,00 €	Lait, gluten
Truite rôtie	Truite rôtie, beurre citronné et légumes de saison	25,00 €	Poisson, lait
Volaille fermière rôtie	Volaille rôtie, jus de cuisson et garniture de saison ; découpe de valorisation possible au guéridon	29,00 €	Aucun allergène à déclaration obligatoire signalé dans la fiche de production
Dessert du jour	Tarte aux pommes et crème anglaise	10,00 €	Gluten, œufs, lait

Prix TTC par personne. Les allergènes sont indiqués selon les informations de production disponibles.

Extrait de la carte des boissons

Boisson	Caractéristiques utiles au conseil	Prix TTC
Muscadet sur lie, verre 12 cl	Vin blanc sec, vif et frais	9,00 €
Chinon rouge, verre 12 cl	Vin rouge souple, fruité et peu tannique	10,00 €
Eau minérale gazeuse, bouteille 75 cl	Eau servie fraîche	5,00 €
Eau minérale plate, bouteille 75 cl	Eau servie fraîche	5,00 €
Café	Café servi en fin de repas	3,00 €

Prix TTC.

DT 3 : HORAIRES, COMMANDES DE LA TABLE C ET CONSIGNES D'ORGANISATION

Pour la phase pratique, le centre d'examen communique l'heure de départ. Les horaires de référence du service sont les suivants : mise en place de 10 h 00 à 10 h 45, contrôle avant accueil de 10 h 45 à 11 h 00, accueil et service de 11 h 00 à 12 h 30, prise de congé et contrôle des additions de 12 h 30 à 12 h 45, remise en état de 12 h 45 à 13 h 00. La chronologie et la répartition détaillées des tâches sont à établir par le candidat.

La commande prévisionnelle de la table C est la suivante : client C1, un velouté, une truite rôtie, un dessert du jour, une bouteille d'eau gazeuse, un verre de Muscadet et un café ; client C2, un velouté, une volaille fermière rôtie, un dessert du jour, une bouteille d'eau plate, un verre de Chinon rouge et un café. Le montant remis pour le règlement de cette table est de 150,00 €.

Le commis peut participer à la mise en place, au suivi du service et à la remise en état. Il ne peut pas aider le candidat pendant la phase écrite.

Repères chronologiques du service

Horaire	Étape
10 h 00 à 10 h 45	Mise en place
10 h 45 à 11 h 00	Contrôle de la salle et du matériel
11 h 00 à 12 h 30	Accueil, prise de commande et service
12 h 30 à 12 h 45	Prise de congé et contrôle des additions
12 h 45 à 13 h 00	Remise en état

Horaires de référence à intégrer dans le planigramme.

Repères d'hygiène, de santé et de sécurité

Situation	Consigne
Prise en charge d'une allergie	Écouter le client, ne pas émettre de garantie non vérifiée, transmettre immédiatement la demande au responsable et à la cuisine, puis communiquer une réponse vérifiée.
Service et circulation	Maintenir les circulations dégagées, porter les éléments chauds avec une prise stable et prévenir les clients avant tout geste de service à proximité d'eux.
Hygiène des mains et du matériel	Se laver les mains aux moments nécessaires et utiliser du matériel propre, adapté et réservé à l'usage prévu.
Découpe de valorisation	Stabiliser le matériel, travailler à distance des clients, annoncer le geste et évacuer les déchets de façon maîtrisée.

Consignes applicables pendant la prestation.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : prévision du matériel et planigramme — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases marquées « ... ». Pour le planigramme, indiquez les tâches, leur ordre, leur horaire et leur responsable. Vous pouvez ajouter des tâches dans les lignes disponibles.

Fiche de prévision du matériel et du linge

Élément	Quantité théorique	Réserve	Quantité à prévoir
Assiettes de présentation	.....	.....	.....
Assiettes d'entrée	.....	.....	.....
Assiettes de plat	.....	.....	.....
Assiettes à dessert	.....	.....	.....
Fourchettes de table	.....	.....	.....
Couteaux de table	.....	.....	.....
Fourchettes à poisson	.....	.....	.....
Couteaux à poisson	.....	.....	.....
Cuillères à dessert	.....	.....	.....
Verres à eau	.....	.....	.....
Verres à vin	.....	.....	.....
Assiettes à pain	.....	.....	.....
Nappes	.....	.....	.....
Serviettes	.....	.....	.....

Indiquer les quantités nécessaires pour 8 couverts.

Planigramme des tâches

Période et horaire	Tâches du candidat	Tâches du commis	Contrôle ou résultat attendu
Avant le service : ...	.....	.....	.....
Avant le service : ...	.....	.....	.....
Pendant le service : ...	.....	.....	.....
Pendant le service : ...	.....	.....	.....
Après le service : ...	.....	.....	.....

Répartir les tâches entre le candidat et le commis avant, pendant et après le service.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : argumentation commerciale et contrôle de l'addition

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les cases marquées « ... ». Pour l'argumentation, rédigez des formulations adaptées à un échange avec un client.

Propositions d'accords mets-vins

Plat présenté	Vin proposé	Argument relatif au plat	Argument relatif au vin
Truite rôtie	.....	.....	.....
Volaille fermière rôtie	.....	.....	.....

Utiliser les plats et les vins présentés dans le DT 2.

Contrôle de l'addition de la table C

Produit	Quantité	Prix unitaire TTC	Montant TTC
Velouté de saison	.....	12,00 €	.....
Truite rôtie	.....	25,00 €	.....
Volaille fermière rôtie	.....	29,00 €	.....
Dessert du jour	.....	10,00 €	.....
Eau gazeuse, bouteille 75 cl	.....	5,00 €	.....
Eau plate, bouteille 75 cl	.....	5,00 €	.....
Muscadet, verre 12 cl	.....	9,00 €	.....
Chinon rouge, verre 12 cl	.....	10,00 €	.....
Café	.....	3,00 €	.....
Total TTC	.....	.....	.....
Montant remis	.....	.....	150,00 €
Monnaie à rendre	.....	.....	.....

Prix TTC issus du DT 2 ; quantité commandée à indiquer pour chaque ligne.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.