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

Bac Pro CSR

Technologie professionnelle

Session 2026 • Code sujet : **26-BCP-CSR-E11** • Durée : **1 heure** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse de la situation et organisation de l’espace** (2 questions) — **Page 3**
2. **Connaissance des produits et conseil à la clientèle** (3 questions) — **Page 5**
3. **Préparation du service et calcul des quantités** (3 questions) — **Page 7**
4. **Qualité de service et communication professionnelle** (3 questions) — **Page 9**
5. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://bacprocsr.fr/assets/annales/bac-pro-csr/Technologie professionnelle/2026/Bac Pro CSR - Technologie professionnelle - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse de la situation et organisation de l’espace

Au restaurant Le Bistrot des Halles, un groupe de 12 personnes doit être installé autour de tables modulables de quatre places. L’implantation doit faciliter les échanges tout en préservant la largeur libre du passage principal indiquée sur le plan.

Question 1.1. À partir du DT 1, indiquez combien de tables de quatre places réunir pour installer les 12 clients, puis précisez combien de places restent disponibles sur ces tables.

Chaque table modulable offre 4 places. Pour installer les 12 clients ensemble, il faut en réunir 3 : 12 ÷ 4 = 3. Leur capacité est de 3 × 4 = 12 places, donc aucune place ne reste libre. Le DT 1 indique que 4 tables sont disponibles dans la zone : 3 suffisent pour le groupe.

DR 2 complété : tables et places

Élément à renseigner	Réponse du candidat
Nombre de tables modulables à réunir pour 12 clients	3 tables
Nombre de places disponibles sur ces tables	0 place
Largeur libre à conserver pour le passage principal	
Raison de préserver ce passage pendant l’installation	

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Réunir 3 tables de 4 places : capacité totale de 12 places, aucune place disponible restante.

Question 1.2. Relevez la largeur libre du passage principal et justifiez en une phrase pourquoi il faut la préserver pendant l’installation du groupe.

Le DT 1 indique que le passage principal doit conserver une largeur libre de 1 200 mm. Il faut préserver cet espace pendant l’installation afin de laisser la circulation dégagée pour les clients et l’équipe. Les tables ne doivent donc pas empiéter sur ce passage, ce qui facilite les déplacements et le bon déroulement du service.

DR 2 complété : passage principal

Élément à renseigner	Réponse du candidat
Nombre de tables modulables à réunir pour 12 clients	
Nombre de places disponibles sur ces tables	
Largeur libre à conserver pour le passage principal	1 200 mm
Raison de préserver ce passage pendant l’installation	Circulation dégagée

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Passage principal : 1 200 mm libres, à préserver pour maintenir la circulation des clients et de l’équipe.

2. Connaissance des produits et conseil à la clientèle

Des clients demandent des conseils sur les plats et boissons de la carte, dont une option adaptée à la truite et des boissons sans alcool. Un client souhaite également connaître l'appellation et les caractéristiques de fabrication du Comté, à partir des seules informations vérifiées du DT 2.

Question 2.1. Présentez deux informations exactes permettant de valoriser le Comté auprès du client qui s'interroge sur son origine ou sa qualité. Distinguez l'appellation de la caractéristique de fabrication.

Élément	Information vérifiée
Appellation	Comté AOP
Fabrication	Fromage au lait cru de vache, affiné au minimum 4 mois

Le Comté porte l'appellation AOP. Il s'agit de l'information d'appellation demandée, et non d'une étape de fabrication. Pour caractériser le produit, la fiche précise qu'il est élaboré avec du lait cru de vache et qu'il est affiné au minimum quatre mois. Ces éléments distinguent clairement l'appellation de la caractéristique de fabrication communiquée au client.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Appellation : Comté AOP. Fabrication : fromage au lait cru de vache, affiné au minimum 4 mois.

Question 2.2. Proposez une boisson adaptée à la truite rôtie pour un client consommant de l'alcool. Justifiez votre choix par deux caractéristiques fournies dans le DT 2.

Pour accompagner la truite rôtie au beurre blanc, je vous propose le Muscadet Sèvre-et-Maine sur lie AOP. La fiche le décrit comme un vin blanc sec, ce qui justifie le choix d'un vin de ce type pour accompagner le poisson. Il provient de la région nantaise et se sert entre 8 et 10 °C. Je m'appuie sur ces caractéristiques vérifiées, sans attribuer à la boisson d'autres propriétés que celles de la fiche.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Muscadet Sèvre-et-Maine sur lie AOP : vin blanc sec de la région nantaise, servi entre 8 et 10 °C.

Question 2.3. Proposez deux boissons sans alcool différentes aux deux clients qui ne souhaitent pas consommer d'alcool. Pour chacune, formulez une phrase de conseil adaptée à la demande du client.

Pour le premier client : « Je peux vous servir le jus de pomme artisanal sans alcool, élaboré à partir de pommes françaises, et vous le proposer frais. » Pour le second : « Je vous propose l'eau pétillante, boisson sans alcool, servie fraîche. » Ces deux choix correspondent à des boissons différentes indiquées dans la fiche. Je vérifie ensuite que chaque proposition convient à la préférence exprimée.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Jus de pomme artisanal sans alcool, servi frais, et eau pétillante sans alcool, servie fraîche.

3. Préparation du service et calcul des quantités

La préparation des boissons concerne un groupe de 12 clients, avec une dose individuelle de jus de pomme et une réserve à prévoir, ainsi qu'un service de vin au verre. Les calculs s'appuient sur les contenances et doses indiquées et doivent être reportés sur la feuille de préparation DR 1.

Question 3.1. Calculez le volume total de jus de pomme à prévoir, réserve comprise, puis déterminez le nombre de bouteilles de 1 L à sortir. Présentez les étapes du calcul et arrondissez le nombre de bouteilles à l'entier supérieur.

Le volume de base est de 12 clients × 15 cL, soit 180 cL. Avec 10 % de réserve : 180 × 1,10 = 198 cL. Chaque bouteille contient 100 cL : 198 ÷ 100 = 1,98. Il faut donc arrondir à l'entier supérieur et sortir 2 bouteilles.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> 198 cL de jus, soit 2 bouteilles de 1 L.

Question 3.2. Calculez le nombre de verres de 12 cL pouvant être servis avec une bouteille de vin de 75 cL, puis déterminez le nombre de bouteilles nécessaires pour servir un verre à chacun des 12 clients. Indiquez le volume restant après le service de ces 12 verres.

Avec une bouteille de 75 cL, on sert 75 ÷ 12 = 6,25 verres, soit 6 verres entiers. Pour 12 clients, il faut 12 × 12 = 144 cL. Deux bouteilles fournissent 150 cL : il reste 150 − 144 = 6 cL après le service.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> 6 verres entiers par bouteille ; 2 bouteilles pour 12 verres ; reste : 6 cL.

Question 3.3. Complétez dans le DR 1 la feuille de préparation des boissons en reportant vos résultats et les unités.

Les valeurs à reporter dans le DR 1 sont présentées avec les calculs intermédiaires et les unités. Pour le vin, 75 ÷ 12 donne 6 verres entiers par bouteille ; 144 cL sont nécessaires pour servir les 12 clients.

Préparation	Calcul ou résultat intermédiaire	Quantité à prévoir
Jus : volume avec réserve	12 × 15 × 1,10 = 198 cL	198 cL
Jus : bouteilles de 1 L	198 ÷ 100 = 1,98, arrondi à 2	2 bouteilles
Vin : verres par bouteille	75 ÷ 12 = 6,25, soit 6 verres entiers	6 verres
Vin : bouteilles pour 12 verres	144 ÷ 75 = 1,92, arrondi à 2	2 bouteilles
Vin : volume restant	150 − 144 = 6 cL	6 cL

DR 1 complété : préparation des boissons

Préparation	Calcul ou résultat intermédiaire	Quantité à prévoir
Jus de pomme : volume pour 12 clients, réserve comprise	12 × 15 × 1,10 = 198 cL	198 cL
Jus de pomme : nombre de bouteilles de 1 L	198 ÷ 100 = 1,98 → 2	2 bouteilles
Vin : nombre de verres de 12 cL par bouteille de 75 cL	75 ÷ 12 = 6,25 → 6	6 verres
Vin : nombre de bouteilles pour 12 verres	144 ÷ 75 = 1,92 → 2	2 bouteilles
Vin : volume restant après le service de 12 verres	150 − 144 = 6 cL	6 cL

✓ RÉPONSE À RETENIR

DR 1 : jus, 198 cL et 2 bouteilles ; vin, 6 verres par bouteille, 2 bouteilles pour 12 verres et 6 cL restants.

4. Qualité de service et communication professionnelle

Le personnel doit appliquer la procédure de service pour les demandes particulières, le suivi de satisfaction et le signalement des difficultés. Les informations communiquées doivent être vérifiées et les transmissions au responsable doivent s'appuyer sur des faits précis, sans jugement.

Question 4.1. Un client signale une demande particulière concernant un plat. Décrivez, dans l'ordre, les deux actions à effectuer avant l'envoi de la commande, conformément au DT 3.

1. Écouter la demande du client, puis la reformuler pour vérifier qu'elle est bien comprise.
2. Transmettre cette demande à la cuisine avant l'envoi de la commande.

La reformulation précède la transmission et permet de communiquer une consigne fidèle à l'équipe.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Reformuler la demande au client, puis la transmettre à la cuisine avant l'envoi de la commande.

Question 4.2. Rédigez une phrase professionnelle permettant de vérifier la satisfaction du groupe après le début du repas, sans induire la réponse des clients.

Après le début du repas, revenir auprès de la table et inviter le groupe à exprimer librement ses remarques. Une question ouverte, sans supposer que tout se passe bien, permet de recueillir une réponse sincère.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Comment se déroule votre repas ? Avez-vous des remarques à nous communiquer ? »

Question 4.3. Un client indique que la boisson servie ne correspond pas à sa commande. Indiquez les deux informations factuelles à transmettre au responsable afin qu'il puisse traiter la difficulté.

Informer le responsable avec des faits précis et sans jugement. Indiquer les deux éléments qui permettent d'identifier l'écart : le nom de la boisson commandée et celui de la boisson effectivement servie.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La boisson commandée et la boisson servie.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve E11 de technologie professionnelle du Bac professionnel Commercialisation et services en restauration, session 2026, porte le code 26-BCP-CSR-E11. D'une durée d'une heure et de coefficient 2, elle s'appuie sur la situation du restaurant Le Bistrot des Halles. Elle évalue l'organisation de salle, le conseil sur les produits, le calcul des boissons et la communication professionnelle.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Une table modulable du plan comporte quatre places ; adapter le nombre de tables à l'effectif du groupe.
- Respecter la largeur libre indiquée pour le passage principal lors de l'implantation.
- Volume total de jus avec réserve : V = nombre de clients × dose × (1 + taux de réserve).
- Nombre de bouteilles à prévoir : arrondir le quotient volume total / contenance à l'entier supérieur.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer l'appellation du Comté de ses caractéristiques de fabrication, sans ajouter d'information non vérifiée.
- Justifier le conseil de boisson avec des caractéristiques précises de la fiche produit.
- Garder des unités cohérentes dans les calculs et appliquer l'arrondi supérieur aux bouteilles à prévoir.
- Reformuler une demande particulière avant de la transmettre à la cuisine, puis signaler les difficultés sans jugement.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le volume de jus avec la réserve ?

Multipliez le nombre de clients par la dose individuelle, puis par 1,10 pour ajouter une réserve de 10 %. Utilisez la même unité pour tous les volumes, ici le centilitre, avant de convertir le résultat en bouteilles.

Q : Comment déterminer le nombre de verres servis par bouteille de vin ?

Divisez la contenance de la bouteille par la dose d'un verre et retenez le nombre de verres complets. Pour servir le groupe, calculez le nombre total de verres requis et prévoyez le nombre entier de bouteilles nécessaire.

Q : Quels documents réponses faut-il compléter et rendre ?

Le DR 1 sert à reporter les calculs et quantités de boissons de la question 3.3. Le DR 2 concerne les réponses aux questions 1.1 et 1.2. Les deux documents doivent être complétés et rendus avec la copie.

Q : Quelles informations transmettre en cas d'erreur de boisson ?

Prévenez le responsable en indiquant les faits précis, notamment la boisson commandée, celle qui a été servie et la demande exprimée par le client. Présentez la situation sans jugement afin qu'il puisse traiter la difficulté.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bacprocsr.fr/assets/annales/bac-pro-csr/Technologie professionnelle/2026/Bac Pro CSR - Technologie professionnelle - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources Bac Pro CSR : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

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.