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

ÉPREUVE E1 : SOUS-ÉPREUVE E11 : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

Coefficient : 2 Durée : 1 heure

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse de la situation et organisation de l'espace (4 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Connaissance des produits et conseil à la clientèle (6 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Préparation du service et calcul des quantités (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Qualité de service et communication professionnelle (5 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 calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.
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 CAHIER DES CHARGES : RESTAURANT LE BISTROT DES HALLES, ANGERS (MAINE-ET-LOIRE)

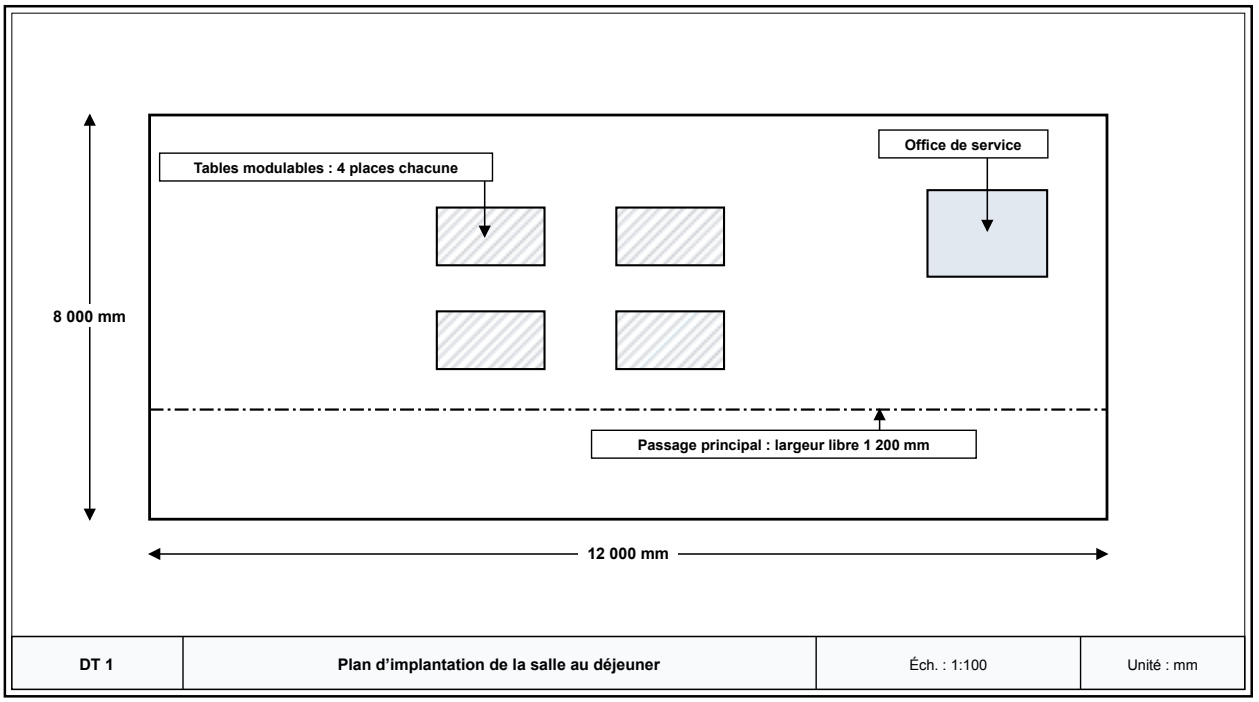
Vous êtes employé(e) au service du restaurant Le Bistrot des Halles, établissement de 48 couverts proposant une cuisine régionale. Pour le déjeuner, vous participez à l'accueil et au service d'un groupe de 12 clients. La responsable vous demande de préparer l'espace de service, de conseiller les clients à partir de la carte et d'assurer une communication professionnelle avec l'équipe.

Les caractéristiques des locaux, des produits, des boissons et les consignes de service utiles figurent dans les documents techniques DT 1 à DT 3. Répondez à toutes les questions en vous appuyant sur ces documents. Les annexes DR 1 et DR 2 sont à compléter et à rendre avec la copie.

PARTIE 1 : Analyse de la situation et organisation de l'espace (4 points)

Lecture d'un plan de salle et prise en compte des besoins de la clientèle

Le groupe de 12 personnes comprend 8 adultes et 4 adolescents. Il souhaite être installé dans un espace permettant les échanges, tout en conservant un accès dégagé au passage principal. Le plan de la salle et les consignes d'implantation figurent dans le DT 1.



Plan schématique de la salle. Les cotes indiquées sont les dimensions réelles.

1.1 (2 points) À partir du DT 1, indiquez combien de tables de 4 places doivent être réunies pour installer les 12 clients, puis précisez combien de places restent disponibles sur ces tables.

1.2 (2 points) Relevez la largeur libre du passage principal et justifiez en une phrase pourquoi il faut la préserver pendant l'installation du groupe.

PARTIE 2 : Connaissance des produits et conseil à la clientèle (6 points)

Valorisation des produits et proposition d'accords mets-boissons

Le groupe demande des conseils pour choisir les plats et les boissons. Deux clients souhaitent éviter les boissons alcoolisées. Un autre client demande l'origine du fromage proposé à la carte. Les informations fiables à communiquer sont celles du DT 2.

Extrait de la carte et fiche d'information des boissons

Produit ou boisson	Caractéristiques disponibles	Température ou service conseillé
Tarte fine au Comté	Comté AOP, fromage au lait cru de vache, affiné au minimum 4 mois	Servir le plat chaud
Truite rôtie, beurre blanc	Truite élevée en France, sauce au beurre blanc	Servir le plat chaud
Muscadet Sèvre-et-Maine sur lie AOP	Vin blanc sec, région nantaise, 12 % vol.	Servir entre 8 et 10 °C
Côtes-du-Rhône AOP	Vin rouge, vallée du Rhône, 13 % vol.	Servir entre 14 et 16 °C
Jus de pomme artisanal	Jus sans alcool, pommes françaises, bouteille de 1 L	Servir frais
Eau pétillante	Boisson sans alcool, bouteille de 1 L	Servir fraîche

Données communiquées par le restaurant et ses fournisseurs.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (2 points) 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.

PARTIE 3 : Préparation du service et calcul des quantités (5 points)

Prévision des boissons et préparation d'une fiche de service

Pour le groupe de 12 clients, la responsable prévoit un service de jus de pomme au verre. La dose prévue est de 15 cL par personne. Une réserve de 10 % doit être ajoutée à la quantité calculée. Le jus est conditionné en bouteilles de 1 L. Pour le vin, la dose de service est de 12 cL par verre et

chaque bouteille contient 75 cL. Les calculs peuvent être présentés avec les formules suivantes : $V_{jus} = N \times d \times (1 + r)$ et $n_{bouteilles} = \lceil V_{total} / V_{bouteille} \rceil$.

Données de préparation du service

Donnée	Valeur
Nombre de clients	12
Dose de jus par client	15 cL
Réserve de jus	10 %
Contenance d'une bouteille de jus	1 L, soit 100 cL
Dose de vin par verre	12 cL
Contenance d'une bouteille de vin	75 cL

Les volumes sont exprimés en centilitres, sauf indication contraire.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) 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.

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

PARTIE 4 : Qualité de service et communication professionnelle (5 points)

Mise en œuvre des consignes de service et traitement d'une demande client

La responsable vous rappelle que les informations sur les produits doivent être exactes, que les demandes particulières doivent être transmises à la cuisine avant la commande et que toute difficulté rencontrée pendant le service doit être signalée au responsable. Les étapes de service et les consignes de communication figurent dans le DT 3.

Consignes de service et critères de suivi

Étape ou indicateur	Consigne
Accueil	Saluer, identifier le nombre de convives et accompagner le groupe à sa table.
Conseil	Écouter la demande, présenter les caractéristiques vérifiées et proposer une option adaptée.
Demande particulière	Reformuler la demande au client et la transmettre à la cuisine avant l'envoi de la commande.
Suivi de satisfaction	Revenir auprès de la table après le début du repas et recueillir les remarques.
Transmission d'une difficulté	Informer le responsable avec des faits précis et sans porter de jugement.

Extrait de la procédure interne de l'établissement.

4.1 (2 points) 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.

4.2 (1,5 point) Rédigez une phrase professionnelle permettant de vérifier la satisfaction du groupe après le début du repas, sans induire la réponse des clients.

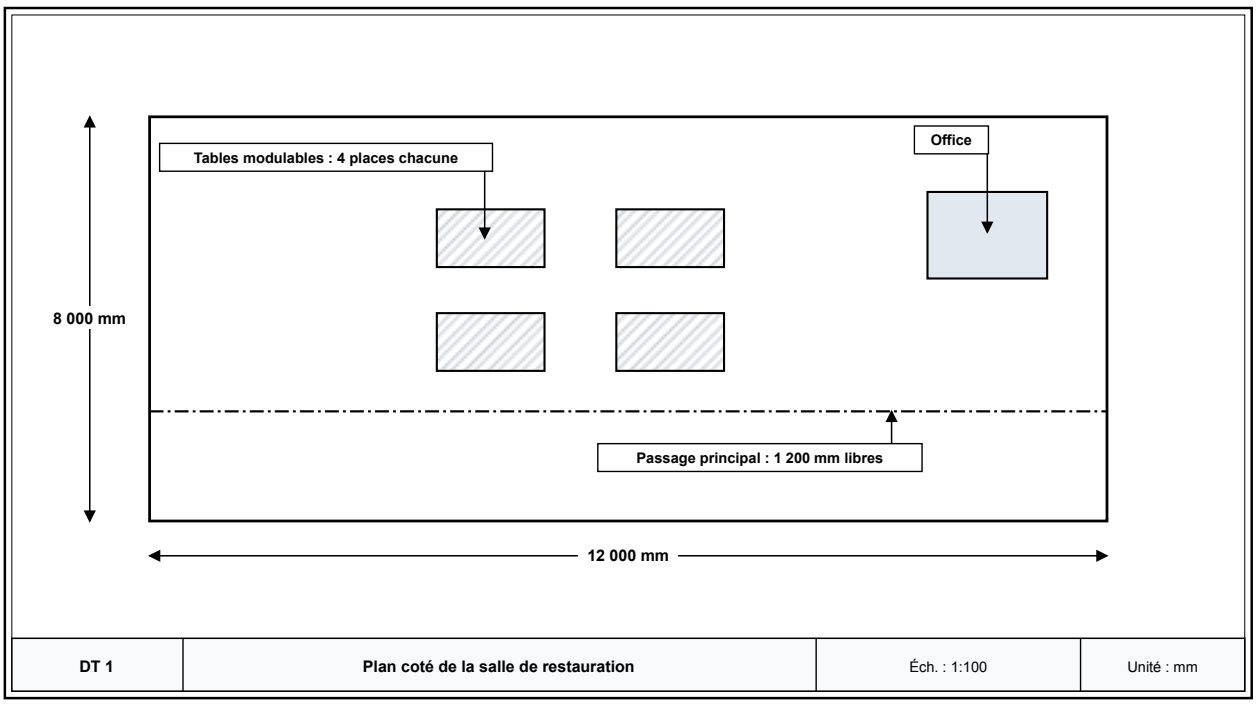
4.3 (1,5 point) Un client indique que la boisson servie ne correspond pas à sa commande. Indiquez les deux informations factuelles à transmettre au responsable afin qu'il puisse traiter la difficulté.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN DE SALLE ET DONNÉES D'IMPLANTATION

La salle de restauration mesure 12 000 mm sur 8 000 mm. Le passage principal matérialisé sur le plan doit conserver une largeur libre de 1 200 mm. Quatre tables modulables de 4 places sont disponibles dans la zone indiquée ; elles peuvent être rapprochées pour accueillir un groupe. L'office de service est représenté en gris. Le plan est schématique et les dimensions réelles sont précisées par les cotes.



Vue de dessus. Chaque table modulable comporte quatre places.

DT 2 : EXTRAIT DE LA CARTE ET FICHE TECHNIQUE DES PRODUITS

Les informations ci-dessous sont celles validées par le restaurant et ses fournisseurs. Elles peuvent être utilisées pour répondre aux questions des clients et proposer un accord mets-boisson. Ne communiquez pas d'information qui ne figure pas dans cette fiche.

Produits de la carte et boissons proposées

Produit ou boisson	Origine ou caractéristique	Service
Comté AOP	Fromage au lait cru de vache, affiné au minimum 4 mois	Servi dans la tarte fine au Comté
Truite rôtie, beurre blanc	Truite élevée en France, accompagnée d'un beurre blanc	Plat chaud
Muscadet Sèvre-et-Maine sur lie AOP	Vin blanc sec, région nantaise, titre alcoométrique 12 % vol.	Entre 8 et 10 °C
Côtes-du-Rhône AOP	Vin rouge de la vallée du Rhône, titre alcoométrique 13 % vol.	Entre 14 et 16 °C
Jus de pomme artisanal	Sans alcool, élaboré à partir de pommes françaises, bouteille de 1 L	Servir frais
Eau pétillante	Boisson sans alcool, bouteille de 1 L	Servir fraîche

Fiche d'information disponible en salle.

DT 3 : PROCÉDURE DE SERVICE ET DE COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE

La procédure de l'établissement prévoit les étapes suivantes : accueillir les clients et confirmer le nombre de convives ; écouter puis reformuler les demandes ; présenter uniquement des informations vérifiées sur les produits ; transmettre à la cuisine toute demande particulière avant l'envoi de la commande ; revenir auprès de la table après le début du repas pour recueillir les remarques ; signaler au responsable toute difficulté en donnant des faits précis, notamment le produit commandé, le produit servi et la demande exprimée par le client.

Repères de communication pendant le service

Situation	Action attendue
Demande de conseil	Écouter, présenter les caractéristiques vérifiées et proposer une option adaptée.
Demande particulière sur un plat	Reformuler la demande au client, puis la transmettre à la cuisine avant l'envoi.
Suivi de satisfaction	Revenir après le début du repas et inviter les clients à exprimer leurs remarques.
Erreur ou difficulté de service	Avertir le responsable avec des faits précis et sans jugement.

Procédure interne du restaurant Le Bistrot des Halles.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Question 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau avec vos calculs, vos résultats et les unités. Arrondissez au nombre entier supérieur lorsqu'il s'agit d'un nombre de bouteilles à prévoir.

Feuille de préparation des boissons

Préparation	Calcul ou résultat intermédiaire	Quantité à prévoir
Jus de pomme : volume pour 12 clients, réserve comprise	.....	.....
Jus de pomme : nombre de bouteilles de 1 L	.....	.....
Vin : nombre de verres de 12 cL par bouteille de 75 cL	.....	.....
Vin : nombre de bouteilles pour 12 verres	.....	.....
Vin : volume restant après le service de 12 verres	.....	.....

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 : Questions 1.1 et 1.2

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les réponses à partir du plan du DT 1. Les résultats doivent être accompagnés de leurs unités lorsque cela est nécessaire.

Préparation de l'implantation du groupe

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	.....
Raison de préserver ce passage pendant l'installation	.....

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.