

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  
**COMMERCIALISATION et SERVICES**  
**en RESTAURATION**

**SESSION 2019**

**ÉPREUVE E2 : ÉPREUVE DE GESTION ET DE**  
**DOSSIER PROFESSIONNEL**

**SOUS-ÉPREUVE E21 :**  
**MERCATIQUE ET GESTION APPLIQUÉE**

*L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.*

*Le sujet se compose de 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.  
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 9 (pages 8/14 à 14/14 incluses)**  
**sont à rendre agrafées dans une copie anonymée.**

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL</b> <b>COMMERCIALISATION et</b> <b>SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21 Mercatique et gestion appliquée</b> Coef : <b>2</b> Durée : <b>2 heures</b>	
Repère : 1906-CSR GA 21-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2019</b>	Page <b>1/14</b>



## L'AUBERGE ALSACIENNE

**1, rue du chemin vert  
68500 GUEBWILLER**

☎ 09 89 74 XX XX

[www.laubergealsacienne.fr](http://www.laubergealsacienne.fr)

SARL au capital de 1 000 €

RCS COLMAR B 498 000 542

Nombre de salariés : 8

Capacité d'accueil de l'établissement :

Hiver : 100 couverts

Été : 200 couverts

« L'Auberge Alsacienne » est située à Guebwiller aux pieds des chemins forestiers de la ville. La clientèle est composée de randonneurs, de touristes et d'habités. La carte propose des tartes flambées, spécialités de la région.

L'établissement est géré par Bernard et Danièle MEYER. Avec l'arrivée de l'été, il s'agit d'élaborer une nouvelle carte des tartes flambées. Cette saison est également propice à un accroissement de l'activité et nécessite de recruter du personnel supplémentaire.

La nouvelle carte sera officiellement présentée lors de la traditionnelle soirée organisée le 21 juin, premier jour de l'été. Pour promouvoir cet événement, les gérants souhaitent utiliser les réseaux sociaux.

Vous travaillez au sein de cet établissement en qualité de chef de rang. Bernard et Danièle MEYER vous associent à la gestion des dossiers ci-dessous.

Dossier n°	Thème	Barème
①	L'étude de la carte	11 points
②	Le seuil de rentabilité	13 points
③	Les supports de communication	8 points
④	Le contrat de travail	8 points
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>		<b>40 points</b>

**Vous apporterez une attention particulière au soin et à la rédaction de vos réponses.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21 Mercatique et gestion appliquée</b>	
Repère : 1906-CSR GA 21-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2019</b>	Page <b>2/14</b>

## Dossier 1 : L'ÉTUDE DE LA CARTE

### ➤ Situation professionnelle

En vue de la soirée du 21 juin 2019, vous travaillez avec Danièle MEYER à l'élaboration de la nouvelle carte des tartes flambées. À cet effet, vous disposez de la carte des tartes flambées de l'édition précédente **DOCUMENT 1**.

### ➤ Votre rôle

1. Calculer le pourcentage des ventes de chaque tarte flambée **ANNEXE 1**.
2. Indiquer la popularité des tartes flambées **ANNEXE 1**.
3. Étudier leur rentabilité **ANNEXE 2**.
4. Classer les tartes flambées en fonction de leur popularité et rentabilité **ANNEXE 3**.
5. Analyser les résultats **ANNEXE 4**.

## Dossier 2 : LE SEUIL DE RENTABILITÉ

### ➤ Situation professionnelle

La soirée du 21 juin 2019 sera animée par un groupe de musiciens locaux. Bernard MEYER souhaite vérifier la rentabilité de cet évènement, sachant que le ticket moyen est de 25 € et que l'auberge sera utilisée à 80 % de sa capacité d'accueil lors de la soirée.

### ➤ Votre rôle

1. Compléter le tableau de répartition des charges **ANNEXE 5**
2. Compléter le compte de résultat différentiel de la soirée **ANNEXE 6**.
3. Calculer le seuil de rentabilité et commenter la rentabilité de la soirée **ANNEXE 7**.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21</b> Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 1906-CSR GA 21-1	<b>SUJET</b>	Session : 2019	Page <b>3/14</b>

### Dossier 3 : LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

#### ➤ Situation professionnelle

Pour promouvoir la soirée du 21 juin 2019 et faire connaître plus largement son restaurant, Bernard MEYER s'interroge quant à la présence de son établissement sur les réseaux sociaux. Il a ainsi été sollicité par une startup, ZENCHEF, dont la finalité est de mettre à la disposition des restaurateurs une application leur permettant de gérer leur communication sur le WEB **DOCUMENT 2**.

#### ➤ Votre rôle

Répondre aux interrogations de Bernard MEYER **ANNEXE 8**.

### Dossier 4 : LE CONTRAT DE TRAVAIL

#### ➤ Situation professionnelle

Danièle MEYER doit revoir l'organisation de la brigade de restaurant en vue de la saison d'été. Elle souhaite recruter Christine DUROT, en tant que commis de salle, à temps partiel à raison de 24 heures par semaine. Elle s'informe sur les spécificités du travail à temps partiel **DOCUMENT 3**.

#### ➤ Votre rôle

Répondre aux questions que se pose Danièle MEYER **ANNEXE 9**.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21 Mercatique et gestion appliquée</b>	
Repère : 1906-CSR GA 21-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2019</b>	Page <b>4/14</b>

**SOIRÉE D'ÉTÉ 2018**  
**NOS TARTES FLAMBÉES**

<b>Nature</b> .....	8,00 €
Crème fraîche, fromage blanc, lardons, oignons	
<b>Gratinée</b> .....	9,00 €
Crème fraîche, fromage blanc, lardons, Emmental, oignons	
<b>Végétarienne tomate</b> .....	9,00 €
Crème fraîche, fromage blanc, tomates, Emmental, basilic, oignons	
<b>Végétarienne chèvre</b> .....	9,00 €
Crème fraîche, fromage blanc, fromage de chèvre, champignons, oignons	
<b>Végétarienne Munster</b> .....	9,00 €
Crème fraîche, fromage blanc, Munster, champignons	
<b>Jambon gratinée</b> .....	9,50 €
Crème fraîche, fromage blanc, jambon, Emmental, oignons	
<b>Cocotte</b> .....	9,50 €
Crème fraîche, fromage blanc, jambon, Emmental, œufs, oignons	
<b>Munster ou chèvre</b> .....	9,50 €
Crème fraîche, fromage blanc, lardons, Munster ou fromage de chèvre, oignons	
<b>Vallon</b> .....	10,00 €
Crème fraîche, fromage blanc, lardons, pommes de terre, champignons, Emmental	

## Gérer les avis clients dans son restaurant

Lors de la 12e édition des Étoiles de Mougins, Frédéric Martineau-Chalain, du restaurant Les Garçons à Nice et Guillaume Arragon, Maître Restaurateur au Bistrot Gourmand à Cannes, intervenaient au sujet de la gestion des avis clients grâce au module Zenchef.

Les 3 points à retenir sur les avantages de Zenchef pour les restaurateurs :

- Récupération des avis négatifs

Être capable de connaître les mauvais avis ...

Frédéric Martineau-Chalain, restaurant les Garçons à Nice : « On communique avec les clients à partir de la base de données, car ils ont réservé en ligne la plupart du temps. Les avis Zenchef sont intéressants car on peut traiter les remarques négatives et adapter les choses ».

.... et de les traiter en conséquence

Frédéric Martineau-Chalain, restaurant les Garçons à Nice : « On a les emails au travers des avis Zenchef donc on peut répondre directement au client s'il y a quelque chose qui ne s'est pas bien passé. Quelques fois, on peut leur proposer de revenir pour avoir une autre perception du restaurant. On reste en lien, c'est très important car sinon ce ne serait pas constructif. »

Guillaume Arragon, restaurant Bistrot Gourmand à Cannes : « S'il y a un problème, on va les inviter à revenir pour discuter et faire un petit geste pour qu'ils revoient leur avis à la hausse. »

- Les messages pré-enregistrés

Guillaume Arragon, restaurant Bistrot Gourmand à Cannes : « La fonctionnalité pratique c'est les messages pré-enregistrés. Ça nous fait gagner pas mal de temps, et j'y ai beaucoup recours. Quand j'ai un avis qui passe par Zenchef, si c'est un très bon avis, j'ai une réponse quasi toute prête, je remercie les habitués. Quand il y a des choses qui ne vont pas, là du coup je personnalise. »

- Plus de crédibilité

Frédéric Martineau-Chalain, restaurant les Garçons à Nice : « Les avis Zenchef sont très importants car cela permet d'avoir deux pendants. Il y a des gens qui ont encore des a priori sur TripAdvisor, donc le fait d'avoir sur le site à la fois les avis TripAdvisor et Zenchef, cela donne une crédibilité supérieure. »

Guillaume Arragon, restaurant Bistrot Gourmand à Cannes : « On peut inciter les gens qui ont laissé un avis sur notre site, à le laisser sur Tripadvisor. Ça nous fait aussi une bonne note en plus. »

D'après : <https://blog.zenchef.fr/gerer-les-avis-clients-dans-son-restaurant/> consulté le 12/11/18 à 14h45

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21 Mercatique et gestion appliquée</b>	
Repère : 1906-CSR GA 21-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2019</b>	Page <b>6/14</b>

## TRAVAIL À TEMPS PARTIEL

[...]

Dans un contrat à temps partiel, les heures effectuées au-delà du temps de travail mentionné dans le contrat ne sont pas des heures supplémentaires mais des heures complémentaires.

Elles sont doublement limitées :

- la convention collective CHR prévoit que le nombre d'heures complémentaires effectuées au cours de la même semaine ou d'un même mois est limité au tiers de la durée hebdomadaire ou mensuelle de travail prévue au contrat (par exemple 10 heures pour un contrat de 30 heures par semaine). Le salarié peut demander des dommages et intérêts du fait de ce dépassement illégal ;

- le salarié ne doit pas accomplir un nombre d'heures complémentaires ayant pour effet de porter la durée du travail à celle d'un temps plein. Dans une telle hypothèse, le contrat de travail à temps partiel peut, en cas de litige, porté devant les tribunaux, être requalifié en contrat de travail à temps plein.

C'est cette règle que rappelle la Cour de cassation en l'espèce, le salarié soutenant avoir travaillé l'équivalent d'un temps complet pendant deux mois, ce qui avait été ignoré par la cour d'appel.

L'employeur peut être condamné à verser le complément d'un salaire à temps plein dès la première irrégularité, même si le salarié travaillait ensuite à temps partiel. Les hôteliers et restaurateurs doivent donc être particulièrement vigilants à l'égard du nombre d'heures complémentaires qu'ils font effectuer à leurs salariés à temps partiel.

D'après : <https://www.lhotellerie-restauration.fr/journal/juridique-social-droit/2017-01/Temps-partiel-attention-aux-heures-complementaires.htm?fd=heures+and+complementaires+and+cour+and+de+and+cassation>  
consulté le 12 novembre 2018 à 15h00

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21</b> Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 1906-CSR GA 21-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2019</b>	Page <b>7/14</b>

## ANNEXE 1

**RÉPARTITION DES VENTES DES TARTES FLAMBÉES**  
**SOIRÉE DU 21 JUIN 2018**

Tartes	Nombre de tartes vendues	Pourcentage des ventes *	Popularité (Cochez la bonne réponse)
Nature	21	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Gratinée	54	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Végétarienne tomate	18	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Végétarienne chèvre	28	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Végétarienne Munster	36	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Jambon gratinée	27	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Cocotte	15	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Munster ou chèvre	26	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Vallon	6	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
<b>TOTAL</b>	.....	.....	
<b>Pourcentage moyen des ventes</b>			
<b>Calcul = .....</b>			

\* Arrondir vos calculs à deux décimales

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>	<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21 Mercatique et gestion appliquée</b>
Repère : 1906-CSR GA 21-1	<b>SUJET</b>
Session : 2019	Page <b>8/14</b>

## ANNEXE 2

**ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ DES TARTES FLAMBÉES**  
**SOIRÉE DU 21 JUIN 2018**

Arrondir vos calculs à deux décimales

Tartes	Prix de vente TTC en €	Prix de vente HT en € TVA 10%	Coût matière en €	Marge brute unitaire en €	Nombre de tartes vendues	Marge brute totale en €	Rentabilité *
Nature	.....	.....	1,26	.....	21	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Gratinée	.....	.....	1,20	.....	54	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Végétarienne tomate	.....	.....	1,50	.....	18	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Végétarienne chèvre	.....	.....	1,40	.....	28	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Végétarienne Munster	.....	.....	1,40	.....	36	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Jambon gratinée	.....	.....	1,35	.....	27	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Cocotte	.....	.....	1,40	.....	15	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Munster ou chèvre	.....	.....	1,35	.....	26	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
Vallon	.....	.....	1,45	.....	6	.....	<input type="checkbox"/> haute <input type="checkbox"/> basse
<b>TOTAL</b>					.....	.....	
<b>Marge brute unitaire moyenne</b>							
<b>Calcul = .....</b>							

\* Cochez la bonne réponse

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>	<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21 Mercatique et gestion appliquée</b>
Repère : 1906-CSR GA 21-1	<b>SUJET</b>
Session : 2019	
Page 9/14	

## ANNEXE 3

## CLASSEMENT DES TARTES FLAMBÉES

SOIRÉE DU 21 JUIN 2018

Groupe ÉTOILE (Popularité haute – Rentabilité haute)	Groupe VACHE À LAIT (Popularité haute – Rentabilité basse)
Groupe DILEMME (Popularité basse – Rentabilité haute)	Groupe POIDS MORT (Popularité basse – Rentabilité basse)

## ANNEXE 4

1. Indiquer deux actions à mettre en place pour les tartes flambées populaires mais non rentables.

- .....

- .....

2. Citer la ou les tartes flambées à conserver sans apporter de modification.

.....

.....

3. Proposer deux actions pour le groupe dilemme.

- .....

- .....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION</b> et <b>SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E2 - Épreuve de gestion et de dossier professionnel</b> Sous-épreuve <b>E21</b> Mercatique et gestion appliquée	
Repère : 1906-CSR GA 21-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2019</b>	Page <b>10/14</b>

## ANNEXE 5

## TABLEAU DE RÉPARTITION DES CHARGES

SOIRÉE DU 21 JUIN 2019

Éléments	Montants des charges en €	Charges variables en €		Charges fixes en €	
Matières consommées	430,00	100 %	.....	0 %	.....
Charges de personnel	1 800,00	20 %	.....	80 %	.....
Autres frais généraux	1 100,00	30 %	.....	70 %	.....
<b>TOTAL</b>	.....		.....		.....

## ANNEXE 6

## COMPTE DE RÉSULTAT DIFFÉRENTIEL

SOIRÉE DU 21 JUIN 2019

Arrondir vos calculs à deux décimales

Éléments	Montants en €	Pourcentage
Chiffre d'affaires (1)	.....	100
Charges variables	.....	
Marge sur coût variable	.....	.....
Charges fixes	.....	
Résultat courant avant impôts	.....	.....
<b>(1) Chiffre d'affaires</b>		
<b>Détail du calcul = .....</b>		

## ANNEXE 7

## SEUIL DE RENTABILITÉ

SOIRÉE DU 21 JUIN 2019

Arrondir vos calculs à deux décimales

Éléments	Justification des calculs	Résultats
Seuil de rentabilité en €		
Seuil de rentabilité en nombre de couverts pour la soirée		

Commenter la rentabilité de la soirée :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ANNEXE 8**

1. Préciser la finalité principale de l'application Zenchef.

.....  
 .....  
 .....

2. Citer deux réseaux sociaux.

- .....  
 - .....

3. Citer un avantage et un inconvénient pour un restaurateur d'être présent sur un réseau social.

Avantage : .....  
 .....  
 Inconvénient : .....  
 .....

4. Indiquer en quoi la présence sur un réseau social peut avoir une incidence sur la rentabilité de l'établissement.

.....  
 .....

5. Citer deux supports de communication médias et hors médias possibles pour promouvoir « La soirée annuelle d'été » en dehors des réseaux sociaux.

OUTILS MÉDIAS	OUTILS HORS MÉDIAS

**ANNEXE 9**

1. Définir le contrat de travail à temps partiel.

.....  
.....  
.....  
.....

2. Préciser la principale différence entre les heures complémentaires et les heures supplémentaires.

.....  
.....  
.....

3. Déterminer le nombre d'heures hebdomadaires que Christine DUROT peut effectuer en plus de son horaire habituel. Justifier votre réponse.

.....  
.....  
.....  
.....

4. Citer un contrat de travail adapté pour la soirée d'été afin de compléter la brigade de restaurant. Justifier votre réponse.

.....  
.....  
.....

5. Nommer la juridiction compétente lors d'un litige lié à la durée du travail prévue sur un contrat.

.....  
.....  
.....