

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  
**COMMERCIALISATION ET SERVICES**  
**EN RESTAURATION**

**SESSION 2018**

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

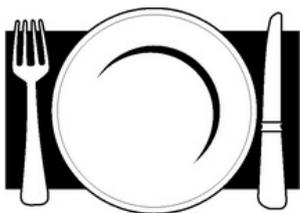
**SOUS-ÉPREUVE E21 :**  
**MERCATIQUE ET GESTION APPLIQUÉE**

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 8 (pages 9/14 à 14/14 incluses)**  
**sont à rendre avec la copie.**

<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</b> <b>Mercatique et gestion appliquée</b> Coef : <b>2</b> Durée : <b>2 heures</b>	
Repère : AP 1806-CSR GA 21 -1	<b>SUJET</b>	Session <b>2018</b>	Page <b>1/14</b>



**LE NORD**  
**RESTAURANT**  
**BRASSERIE**  
**GRILL**  
**TEA ROOM**

Becque du Mont Noir  
59270 Bailleul  
☎ : 03 28 44 XX XX  
Fax : 03 28 44 XX XX  
Courriel : [lenord@free.fr](mailto:lenord@free.fr)

SARL au Capital de 45 000 €  
RCS : Lille B 457 326 964

Capacité : une salle de 30 couverts,  
deux salles de 50 à 100 places et  
une terrasse couverte de 50 places.

Horaires d'ouverture :  
Hors saison : du lundi au dimanche  
de 10H00 à 19H00  
En saison : du lundi au dimanche  
de 10H00 à 22H00

Effectif : 9 salariés dont 1 barman,  
4 serveurs et 4 cuisiniers.

Situé au cœur des Monts des Flandres, à 30 minutes de Lille et de Dunkerque (59), le restaurant « LE NORD » est tenu par monsieur et madame LEMAÎTRE depuis plus d'un an.

Les clients, attirés par les nombreux magasins frontaliers, viennent aussi profiter d'une cuisine régionale soignée.

À l'approche de la nouvelle saison, monsieur et madame LEMAÎTRE décident de modifier une partie de la carte du restaurant.

Pour cela, monsieur et madame LEMAÎTRE souhaitent étudier la popularité et la rentabilité des entrées et l'opportunité d'introduire un nouveau plat à la carte.

La mise en place de cette nouvelle carte aura une incidence sur les stocks des denrées périssables. Monsieur et madame LEMAÎTRE décident de promouvoir cette nouvelle carte via les réseaux sociaux.

Monsieur LOIRON, salarié, envisage pour des raisons personnelles de rompre son contrat de travail. Monsieur et madame LEMAÎTRE s'interrogent sur la possibilité d'une rupture conventionnelle.

Monsieur et madame LEMAÎTRE vous associent au traitement de ces différents dossiers de gestion.

Dossier n°	Thème	Barème
①	L'étude de la carte des entrées	12 points
②	La gestion des stocks	10 points
③	La communication par les réseaux sociaux	9 points
④	La rupture du contrat de travail	9 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> Coef : 2                                  Durée : 2 heures	
Repère : AP 1806-CSR GA 21 - 1	<b>SUJET</b>	Session <b>2018</b>	Page <b>2/14</b>

## Dossier 1 : L'ÉTUDE DE LA CARTE DES ENTRÉES

### ➤ Situation professionnelle

Monsieur et madame LEMAÎTRE souhaitent modifier leur carte pour la saison à venir. Ils vous demandent d'étudier la popularité et la rentabilité des entrées à partir de la carte **DOCUMENT 1** et du nombre d'entrées vendues au premier trimestre **DOCUMENT 2**.

### ➤ Votre rôle

1. Compléter le tableau de la popularité des entrées **ANNEXE 1**.
2. Étudier la rentabilité de chaque entrée **ANNEXE 2**.
3. Compléter le tableau de classement des entrées **ANNEXE 3**.
4. Indiquer les entrées à conserver et justifier vos choix **ANNEXE 4**.

## Dossier 2 : LA GESTION DES STOCKS

### ➤ Situation professionnelle

Les changements prévus sur la carte ont des incidences sur la gestion des stocks. Monsieur et madame LEMAÎTRE vous demandent de calculer la durée de stockage des denrées périssables ainsi que celle des boissons pour les mois d'avril et mai en vous aidant des informations fournies **DOCUMENT 3**.

### ➤ Votre rôle

1. Compléter le tableau **ANNEXE 5**.
2. Comparer la durée de stockage des denrées périssables avec celle des boissons. Justifier votre constat **ANNEXE 6**.

### Dossier 3 : LA COMMUNICATION PAR LES RÉSEAUX SOCIAUX

#### ➤ Situation professionnelle

Monsieur et madame LEMAÎTRE souhaitent informer leur clientèle du changement de carte. Ils s'interrogent quant au choix du mode de communication et s'intéressent notamment aux réseaux sociaux **DOCUMENT 4**.

#### ➤ Votre rôle

Étudier l'opportunité d'une communication par les réseaux sociaux en répondant aux questions **ANNEXE 7**.

### Dossier 4 : LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

#### ➤ Situation professionnelle

Monsieur LOIRON souhaite quitter l'établissement. Il demande une rupture conventionnelle. Monsieur et madame LEMAÎTRE désirent avoir plus de précisions sur ce mode de rupture. À cet effet, ils se renseignent sur les modalités de cette fin de contrat **DOCUMENT 5**.

#### ➤ Votre rôle

Répondre aux questions de monsieur et madame LEMAÎTRE **ANNEXE 8**.

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> Coef : 2                                  Durée : 2 heures	
Repère : AP 1806-CSR GA 21 - 1	<b>SUJET</b>	Session <b>2018</b>	Page <b>4/14</b>

**DOCUMENT 1****CARTE DES ENTRÉES**

Flamiche picarde	6,00 €
Gratin d'endives	6,50 €
Soupe à la bière et aux oignons	5,50 €
Moules marinières	7,00 €
Quiche au Maroilles	6,00 €
Harengs fumés	5,00 €
Croquettes de crevettes grises	8,00 €

**DOCUMENT 2**

Nombre d'entrées vendues au premier trimestre

Flamiche picarde	4 576
Gratin d'endives	3 601
Soupe à la bière et aux oignons	2 095
Moules marinières	1 447
Quiche au Maroilles	3 839
Harengs fumés	673
Croquettes de crevettes grises	1 781

**DOCUMENT 3**

Stock des denrées périssables :

- Le 31 mai, monsieur LEMAÎTRE a relevé une valeur de stock de 1 886 €.
- Au 1<sup>er</sup> avril, le stock s'élevait à 1 571 €.
- Au cours de ces deux mois, l'entreprise a acheté pour 62 865 € de denrées périssables.
- Il y a eu 61 jours d'activité sur les deux mois.

Stock des boissons :

- Le 31 mai, monsieur LEMAÎTRE a relevé une valeur de stock de 4 872 €.
- Le 1<sup>er</sup> avril, le stock s'élevait à 4 362 €.
- Au cours de ces deux mois, l'entreprise a acheté pour 24 114 € de boissons.
- Il y a eu 61 jours d'activité sur les deux mois.

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> Coef : <b>2</b> Durée : <b>2 heures</b>	
Repère : AP 1806-CSR GA 21 - 1	<b>SUJET</b>	Session <b>2018</b>	Page <b>6/14</b>

## **Communiquer avec les réseaux sociaux**

Utilisés par le grand public à partir de 2009, les réseaux sociaux sont des sites Internet qui offrent la possibilité aux internautes de communiquer entre eux, de partager des informations, des photos, des vidéos. [...]

En France Facebook (30 millions d'utilisateurs), Twitter (6 millions d'utilisateurs), LinkedIn (6 millions d'utilisateurs) et Google + (10 millions d'utilisateurs) sont aujourd'hui les réseaux sociaux les plus populaires et drainent des audiences colossales. [...]

L'usage par les internautes des réseaux sociaux justifie d'utiliser ce canal pour se développer sur Internet, qui permet en plus des formes de communication innovantes. Vous pouvez ainsi utiliser les réseaux sociaux pour :

- promouvoir votre entreprise, votre marque, vos produits ;
- trouver de nouveaux clients en créant autour de vous une communauté de prospects intéressés par vos produits, vos services, votre expertise.... ;
- fidéliser vos clients en les agrégeant dans cette communauté et en établissant une conversation avec eux à travers les réseaux sociaux.

## **Les avantages de communiquer par les "réseaux sociaux"**

Communiquer via les réseaux sociaux permet de bénéficier des audiences très importantes de ces supports et donc de toucher une quantité très importante de population.

De plus, les réseaux sociaux offrent aux entreprises un espace gratuit qu'elles peuvent utiliser pour établir des conversations avec les personnes intéressées par leur marque ou leur secteur. Traditionnellement, les espaces publicitaires sont limités en termes d'espaces disponibles et coûteux à acheter. Au contraire, les réseaux sociaux permettent pour une marque de déployer une véritable stratégie de contenus et de construire une relation durable avec les internautes. Il faut noter tout de même que chaque réseau tire profit de l'audience apportée aux marques en apportant des services payants. Facebook bride la portée des messages pour pousser les marques à déboursier de l'achat de visibilité de leurs messages. [...]

Enfin, les réseaux sociaux permettent de bénéficier d'effet de viralité grâce aux interconnexions entre leurs membres. Si vous publiez des contenus intéressants, ils seront repris par les personnes qui vous lisent, puis par ceux qui les lisent et ainsi de suite [...]

D'après : <https://www.apce.com/pid12268/les-reseaux-sociaux.html?espace=3>  
consulté le 21.11.17 à 17h00.

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL 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> Coef : <b>2</b> Durée : <b>2 heures</b>	
Repère : AP 1806-CSR GA 21 - 1	<b>SUJET</b>	Session <b>2018</b>	Page <b>7/14</b>

## La rupture conventionnelle du contrat de travail à durée indéterminée

Dans les conditions fixées par les articles L. 1237-11 à L. 1237-16 du Code du Travail, l'employeur et le salarié peuvent convenir d'un commun accord des conditions de la rupture du contrat de travail à durée indéterminée (CDI) qui les lie.

Cette rupture conventionnelle du contrat de travail obéit à une procédure spécifique : entretien(s) entre les deux parties, homologation de la convention... Elle est entourée d'un certain nombre de garanties pour le salarié et lui ouvre droit, dans les conditions de droit commun (activité préalable suffisante, recherche active d'emploi...), au bénéfice de l'allocation d'assurance chômage. [...]

La rupture conventionnelle est une procédure qui permet à l'employeur et au salarié de convenir en commun des conditions de la rupture du contrat de travail qui les lie. Elle n'est possible que pour les contrats de travail à durée indéterminée (CDI). [...]

### Peut-on se rétracter ? [...]

Ainsi, à compter de la date de signature de la convention par l'employeur et le salarié, l'un et l'autre disposent d'un délai de 15 jours calendaires tous les jours de la semaine sont comptabilisés pour exercer ce droit de rétractation. [...]

Aucun « préavis » n'est prévu dans le cadre de la rupture conventionnelle du contrat de travail à durée indéterminée, ce terme étant réservé au licenciement et à la démission. Toutefois, rien n'empêche les parties de prévoir une date de rupture de contrat de travail qui convienne à chacun. [...]

S'agissant de la situation juridique du salarié pendant la procédure - c'est à dire tant que la date de rupture du contrat de travail n'a pas été atteinte -, les règles afférentes au contrat de travail continuent à s'appliquer (le salarié peut ainsi, par exemple, être en congés payés). La situation du salarié doit correspondre exactement aux modalités habituelles d'exercice du contrat de travail, droits et obligations de chaque partie comprises ; en particulier, le salarié doit être rémunéré normalement pendant cette période. [...]

D'après : <http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/les-fiches-pratiques-du-droit-du,91/rupture-conventionnelle-du-contrat,1208/la-rupture-conventionnelle-du,8383.html>

Consulté le 21.11.2017 à 16h52.

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL 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> Coef : <b>2</b> Durée : <b>2 heures</b>	
Repère : AP 1806-CSR GA 21 - 1	<b>SUJET</b>	Session <b>2018</b>	Page <b>8/14</b>

## ANNEXE 1

## ÉTUDE DE LA POPULARITÉ DE LA CARTE DES ENTRÉES

Arrondir les calculs à deux décimales

	Nombre de plats vendus	% des ventes	Popularité (haute ou basse)
Flamiche picarde			
Gratin d'endives			
Soupe à la bière et aux oignons			
Moules marinières			
Quiche au Maroilles			
Harengs fumés			
Croquettes de crevettes grises			
<b>TOTAUX</b>			

Calcul du pourcentage moyen des ventes :

.....

.....

## ANNEXE 2

## ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ DE LA CARTE DES ENTRÉES

Arrondir les calculs à deux décimales

	Prix de vente TTC en € (TVA 10%)	Prix de vente HT en €	Coût matière en €	Marge brute unitaire en €	Nombre de plats vendus	Marge brute totale en €	Rentabilité (haute ou basse)
Flamiche picarde			1,64				
Gratin d'endives			1,65				
Soupe à la bière et aux oignons			1,60				
Moules marinières			1,91				
Quiche au Maroilles			1,53				
Harengs fumés			1,14				
Croquettes de crevettes grises			2,18				
<b>TOTAUX</b>							

Calcul de la marge brute unitaire moyenne : .....

.....

**ANNEXE 3**

**CLASSEMENT DES ENTRÉES**

<p><b>GROUPE ÉTOILE</b> (Popularité haute et Rentabilité haute)</p>	<p><b>GROUPE VACHE À LAIT</b> (Popularité haute et Rentabilité basse)</p>
<p><b>GROUPE DILEMME</b> (Popularité basse et Rentabilité haute)</p>	<p><b>GROUPE POIDS MORT</b> (Popularité basse et Rentabilité basse)</p>

**ANNEXE 4**

**COMMENTAIRES**

Indiquez les entrées à conserver. Justifier vos réponses.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ANNEXE 5**

**LA DURÉE DE STOCKAGE**

Arrondir les calculs à deux décimales.

	Denrées périssables		Boissons	
	Détail des calculs	Montants	Détail des calculs	Montants
Consommation de la période				
Stock moyen				
Rotation des stocks				
Durée de stockage				

**ANNEXE 6**

**COMPARAISON DE LA DURÉE DE STOCKAGE DES DENRÉES PÉRISSABLES AVEC CELLE DES BOISSONS**

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



**ANNEXE 8**

1. Définir la rupture conventionnelle.

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

2. Proposer dans le tableau ci-dessous deux autres modes de rupture d'un contrat de travail et indiquer pour chacun d'eux la personne qui en est à l'initiative.

Mode de rupture	Personne qui en est à l'initiative
- .....	- .....
- .....	- .....

3. Indiquer à quel type de contrat peut s'appliquer la rupture conventionnelle.

.....  
.....

4. Indiquer la possibilité offerte aux parties pour revenir sur leur décision.

.....  
.....

5. Préciser si les droits de monsieur LOIRON sont maintenus pendant la période de rupture et donner un exemple.

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

6. Citer 3 documents que monsieur LEMAÎTRE doit remettre à monsieur LOIRON lors de son départ.

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