

# BREVET PROFESSIONNEL

## ARTS DU SERVICE ET DE LA COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

SESSION 2021

### ÉPREUVE E1

#### CONCEPTION ET ORGANISATION DE PRESTATIONS DE RESTAURATION

U10

*L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.  
L'usage de calculatrice sans mémoire, type collègue est autorisé.*

**Compétences visées :**

- CO1 – Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné
- CO2 – Planifier une prestation de service en optimisant les moyens à disposition
- CO3 – Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée

*Le sujet se compose de 20 pages, numérotées de 1/20 à 20/20  
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Ce sujet sera rendu dans sa totalité, agrafé dans une copie anonymée**

<b>SUJET</b>		
BREVET PROFESSIONNEL Arts du Service et Commercialisation en Restauration Session : 2021	<b>E1 - Conception et organisation de prestations de restauration</b>	
	Coef : 4	Durée : 2 h 30 heure
	Code: 21SA - BP ASCR E1	Page 1/20



*La table d'Alice*

restaurant traditionnel  
Rouen

### Contexte professionnel

Vous êtes Maitre d'hôtel au restaurant  
« La table d'Alice » depuis bientôt 6 mois.

Du 8 au 18 juin aura lieu la 7<sup>ème</sup> édition de l'ARMADA  
où les plus grands bateaux du monde se retrouveront  
à Rouen, en région Normandie.

Madame LEBON, votre employeur, vous charge de la  
seconder dans l'organisation des prestations qu'elle  
organisera durant l'ARMADA.

### Fiche de présentation de l'entreprise

*La table d'Alice*

70, quai du Havre

76000 ROUEN

02.35.70.XX.XX.

latabledalice@gmail.com

Effectif :

Madame LEBON directrice du restaurant

5 employés : 1 chef de cuisine et 1 commis, 2 chefs de rang, 1 plongeur.

Des extras viennent renforcer l'équipe ponctuellement.

Capacité commerciale : 40 couverts

Moyenne d'activité : 34 couverts

Ticket moyen : 48 €

Ouverture du mercredi midi au dimanche soir

Restaurant traditionnel, cuisine française avec mise en valeur des produits normands  
(produits frais, fournisseurs locaux)

## PRÉSENTATION DES DOSSIERS

Dossiers	Thèmes abordés	Documents proposés	Annexes à compléter	Compétences ciblées
Dossier <b>1</b>	<b>L'ARMADA</b>	<b>Document 1</b> Livres de cave au 31.03.	<b>Annexe 1</b> Proposition de vins pour la formule « ARMADA » et argumentation <b>Annexe 2</b> Bon d'approvisionnement	<b>Compétence CO1</b> Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné  <b>Compétence CO3</b> Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée
Dossier <b>2</b>	<b>L'ORGANISATION DU COCKTAIL ET LES FRUITS FRAIS</b>	<b>Document 2</b> Extrait des tarifs de location de linge et de vaisselle <b>Document 3</b> Extrait de la base fournisseurs <b>Document 4</b> Recommanda- tions PNNS	<b>Annexe 3</b> Schéma de l'implantation du buffet sous le chapiteau <b>Annexe 4</b> Comparaison et choix des fournisseurs linge et verres <b>Annexe 5</b> Conservation des fruits <b>Annexe 6</b> Garanties du label AB <b>Annexe 7</b> Propositions d'utilisation des fruits	<b>Compétence CO1</b> Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné  <b>Compétence CO2</b> Planifier une prestation de service en optimisant les moyens mis à disposition  <b>Compétence CO3</b> Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée
Dossier <b>3</b>	<b>LE PERSONNEL</b>	<b>Document 5</b> Mails des candidats	<b>Annexe 8</b> Liste des tâches <b>Annexe 9</b> Réponse au candidat <b>Annexe 10</b> Aide-mémoire	<b>Compétence CO1</b> Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné  <b>Compétence CO2</b> Planifier une prestation de service en optimisant les moyens mis à disposition
Dossier <b>4</b>	<b>L'E-RÉPUTATION</b>	<b>Document 6</b> Avis internet	<b>Annexe 11</b> Axes d'amélioration	<b>Compétence CO1</b> Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné  <b>Compétence CO2</b> Planifier une prestation de service en optimisant les moyens mis à disposition

## Dossier 1 L'ARMADA

### ►La situation :

Madame LEBON propose à la clientèle une formule « ARMADA » à 35 €, boissons comprises. À partir du livre de cave (**document 1**) vous sélectionnez les vins qui sont proposés à la clientèle. Vous précisez également les caractéristiques de chaque vin pour mettre en valeur les accords mets et vins régionaux.

Madame Lebon se base sur les chiffres de fréquentation de la précédente ARMADA, et prévoit de servir 500 couverts durant ces 10 jours. Les prévisions de vente pour les vins servis au verre (12 cl) dans la formule se répartissent de la manière suivante : 60 % de vins rouges et 40 % de vins blancs.

En accord avec le chef de cuisine, vous êtes chargé(e) de proposer une appellation de dessert pour la formule « ARMADA » sur le thème de la pomme.

### ►Votre rôle :

1. Sélectionner sur le livre de cave, un vin pour chaque entrée et chaque plat de la formule (**annexe 1**).
2. Décrire les caractéristiques des vins proposés (**annexe 1**).
3. Proposer un dessert régional (**annexe 1**).
4. Rédiger une courte argumentation du dessert (**annexe 1**).
5. Remplir le bon d'approvisionnement en fonction du nombre de bouteilles nécessaires pour chaque appellation sélectionnée (**annexe 2**). Vous privilégiez des accords régionaux ou avec proximité géographique.

## Dossier 2 L'ORGANISATION DU COCKTAIL ET LES FRUITS FRAIS

### ►La situation :

Votre employeur a remporté l'appel d'offre de la mairie pour l'organisation du cocktail d'inauguration de l'ARMADA qui aura lieu le 08 juin de 19 h 00 à 20 h 30 sous chapiteau face au restaurant. Vous secondez Madame LEBON pour l'organisation de ce cocktail prévu pour 150 personnes. Vous assurez la prévision des boissons, du linge, des verres (**document 2**) et du personnel.

Un chapiteau est mis à disposition par la mairie ainsi que des tables pour le buffet. Le maire désire du champagne et une boisson sans alcool, Madame LEBON souhaite travailler avec ses fournisseurs habituels, elle sélectionne le jus de pomme Bio et le champagne Jacquart. Madame LEBON vous remet un extrait de la base fournisseurs de l'organisation (**document 3**).

Madame LEBON préconise l'utilisation de fruits frais (**document 4**). Vous mettez à disposition des invités des brochettes de fruits à déguster durant le cocktail. Vous remarquez cependant que certains fruits taillés noircissent au contact de l'air.

Pour satisfaire la demande des clients exigeants en terme de qualité, l'établissement utilise des fruits issus de l'agriculture biologique. Madame LEBON souhaite limiter le gaspillage et demande à ses employés de proposer des solutions pour réutiliser les fruits qui n'ont pas servi au réassort du buffet.

### ►Votre rôle :

6. Réaliser le schéma pour la mise en place du buffet sous le chapiteau (**annexe 3**).
7. Compléter le tableau de comparaison des offres. Cocher le fournisseur qui propose le meilleur prix de location (**annexe 4**).
8. Préciser 3 gestes professionnels pour éviter le noircissement des fruits afin d'informer le personnel (**annexe 5**).
9. Compléter l'ardoise exposée sur le buffet indiquant deux garanties du logo AB (**annexe 6**).
10. Énoncer une recommandation du PNNS\* concernant la consommation des fruits et des légumes (**annexe 6**).
11. Citer leurs bienfaits sur la santé (**annexe 6**).
12. Indiquer sur un bloc note vos propositions pour utiliser les fruits qui ne sont pas présentés sur le buffet (**annexe 7**).

### Dossier 3 LE PERSONNEL

#### ►La situation :

À l'occasion du cocktail, le restaurant est fermé le soir. Tout le personnel est sollicité pour la prestation et vous avez besoin d'un extra en renfort. Trois semaines avant, vous avez reçu 3 mails à la suite de l'annonce que vous avez diffusée sur le site d'un journal professionnel (**document 5**). Une des candidatures est sûrement à retenir.

Vous prévoyez la fiche d'organisation de travail pour l'équipe de service. Vous prévoyez également un aide-mémoire dans votre smartphone concernant les documents liés à l'embauche de l'extra.

#### ►Votre rôle :

13. Énumérer les tâches à réaliser durant le cocktail, à l'attention de la brigade (**annexe 8**).
14. Sélectionner la candidature la plus adaptée à vos besoins. Rédiger également un courriel de réponse au candidat en lui proposant un entretien (**annexe 9**).
15. Lister les documents administratifs à remettre au personnel extra à la fin de la prestation (**annexe 10**).

### Dossier 4 L'E-RÉPUTATION

#### ►La situation :

Le 01 mai après le service, vous prenez connaissance d'un avis négatif (**document 6**) laissé par l'internaute « **Olala75** » qui a déjeuné dans votre établissement.

Vous avez pris pour habitude de répondre à tous les commentaires afin de maintenir une bonne relation avec la clientèle.

Vous décidez d'organiser une réunion le 03 mai dans la matinée avec le personnel afin de remédier aux aspects négatifs du commentaire de « **Olala75** ».

#### ►Votre rôle :

16. Compléter la note de préparation de la réunion à l'attention de Madame LEBON (**annexe 11**).

APPELLATIONS	MILLÉSIMES	DOMAINES	CONTENANCES	STOCKS
<b>VINS BLANCS</b>				
AOP Alsace muscat	2016	Wolfberger	75 cl	8
AOP Condrieu	2015	G. Vernay	75 cl	3
AOP Coteaux de l'Aubance	2014	Sainte Anne	75 cl	15
AOP Monbazillac	2014	Château Kalian	75 cl	9
AOP Muscadet Sèvre et Maine	2016	Luneau-Papin	75 cl	30
AOP Pouilly-Fumé	2016	La doucette	75 cl	22
AOP Sauternes	2014	Dom. De l'Alliance	75 cl	12
AOP Savennières	2015	Dom. Du Closel	75 cl	11
IGP Calvados	/	Les Arpents du soleil	50 cl	48
<b>VINS ROSÉS</b>				
AOP Bandol	2017	Dom. De la Bégude	75 cl	23
AOP Sancerre	2017	P. Prieure et fils	75 cl	18
AOP Tavel	2016	Les Mesillons	75 cl	11
<b>VINS EFFERVESCENTS</b>				
AOP Champagne		Jacquart	75 cl	48
AOP Champagne		Mumm cordon rouge	150 cl	12
AOP Vouvray		Nicolas Brunet	75 cl	36
<b>VINS ROUGES</b>				
AOP Beaune	2013	J. Drouhin	75 cl	10
AOP Châteauneuf-du-Pape	2012	Château de la Nerthe	75 cl	6
AOP Chinon	2016	B. et P. Lambert	75 cl	24
AOP Côtes de Bergerac	2015	Dom. Prouillac	75 cl	12
AOP Irouléguay	2015	Dom. Branat	75 cl	4
AOP Mercurey	2011	J. Drouhin	75 cl	9
AOP Pauillac	2009	Château Pibran	75 cl	8
AOP Pommard	2010	J. Drouhin	75 cl	5
AOP Saint-Emilion Grand Cru	2009	Clos de la cure	75 cl	18
AOP Bourgueil	2016	Dom. Du Fondilles	75 cl	25
AOP Saumur Champigny	2016	Dom. Filliatreau	75 cl	23
IGP Calvados	/	Les Arpents du soleil	50 cl	48

 <b>ELAS location de linge</b> <b>Z.I. Sotteville les Rouen 76300</b> <b>tél : 02.35.73.XX.XX</b>		
Nappe coton blanc 300 x 150	Réf. N.cot 01	10.00 € H.T. Par jour
Nappe coton blanc 400 x 400	Réf. B. cot 20	19.00 € H.T. Par jour
Nappe coton blanc 210 x 150	Réf. B. cot 21	29.00 € H. T. Par jour
Nappe coton blanc 210 x 800	Réf. B. cot 22	39.00 € H. T. Par jour
Flûte 10 cl	F10	0.15 € H.T. Par jour
Tumbler 22 cl	T24	0.23 € H.T. Par jour
Verre à vin 19 cl	V19	0.15 € H.T. Par jour

 <b>NORMANLOC</b> <b>Avenue Charles de Gaulle - 76000 ROUEN</b> <b>tél : 02.35.70.XX.XX</b>		
Nappe coton blanc 300 x 150	Réf. Stan60	12.00 € H.T. Par jour
Nappe coton blanc 500 x 200	Réf. Stan50	19.00 € H.T. Par jour
Nappe coton blanc 400 x 200	Réf. Stan40	14.00 € H.T. Par jour
Flûte élégance 10 cl	Elég flu 10	0.24 € H.T. par jour
Verre à eau 25 cl	Elégeau 25	0.24 € H.T. Par jour
Verre à vin 19 cl	Elégvin 19	0.24 € H.T. Par jour
Tumbler 22 cl	Tum22	0.25 € H.T. Par jour



**Prévoir une marge de sécurité de 10 % lors de la commande**



**ELAS location :**  
**Z.I. Sotteville les Rouen 76300**  
**Tél : 02.35.73.XX.XX**

- \*Remise de 10 % sur les nappes coton blanc
- \*Forfait de transport de 20 €
- \*Taux de TVA 20 %
- \*Conditions de paiement : 20 % à la commande, le solde à 15 jours

**NORMANLOC :**  
**Avenue Charles de Gaulle 76000 ROUEN**  
**Tél : 02.35.70.XX.XX**



**Remises :**

- |                  |               |
|------------------|---------------|
| De 50 € à 80 €   | remise de 2 % |
| De 81 à 100 €    | remise de 3 % |
| Au-delà de 101 € | remise de 5 % |

\*Transport : franco de port

\*Taux de TVA 20 %

\*Conditions de paiement : 50 % à la commande, le solde à la prestation

**Concernant les Fruits & Légumes : au moins 5 par jour** : si vous pouvez en manger plus, c'est encore mieux ! L'idéal est d'alterner entre fruits et légumes, d'en diversifier les variétés et de les intégrer le plus souvent possible dans vos recettes : gratins, tartes salées ou sucrées.

**Pourquoi en consommer ?**

Parce qu'ils sont riches en vitamines, en minéraux, en fibres et parce que leur effet favorable sur la santé a été démontré. Ils ont un rôle protecteur dans la prévention de maladies apparaissant à l'âge adulte, comme les cancers, les maladies cardiovasculaires, l'obésité, le diabète... Enfin et surtout, ils offrent une incroyable variété de saveurs, tout ce qu'il faut pour conjuguer santé et plaisir.

*Extrait du PNNS.*

**De :** axel123@gmail.com  
**A :** latabledalice@gmail.com  
**Objet :** extra  
**Pièce jointe** ↓

Bonjour,  
Je suis intéressé par la prestation du 8 juin, voici mes coordonnées 06 xx xx xx xx  
A.Baudoin

**De :** marief@outlook.fr  
**A :** latabledalice@gmail.com  
**Objet :** Suite à la demande d'extra  
**Pièce jointe** ↓ mon C.V.

Bonjour Madame, Monsieur,

Je vous contacte à la suite de l'offre d'emploi publiée sur le journal de l'Hôtellerie-Restauration.  
Je suis disponible pour l'extra que vous proposez le 8 juin et également pour toute la saison estivale.

Je fais régulièrement des extras sur ce type de prestation depuis l'obtention de mon BP il y a 2 ans.

Veuillez trouver en pièce jointe mon expérience professionnelle.  
Vous pouvez me contacter au 07 XX XX XX XX

Je vous remercie.  
Cordialement.

Marie F.

**De :** Jm.berthos@orange.fr  
**A :** latabledalice@gmail.com  
**Objet :** Poste extra table d'Alice  
**Pièce jointe** curriculum vitae

Bonjour,  
Votre offre publiée sur le journal local a retenue toute mon attention.  
Étudiant en Lettres, je suis à la recherche d'un emploi temporaire pour financer mes études.  
Je suis sérieux et dynamique pour vous offrir tous mes services.

Je vous communique mes coordonnées :  
JM Berthos 06 XX XX XX XX et vous trouverez en PJ, mon CV

Salutations respectueuses.  
JM Berthos

# REPUTATION

*Prenez l'avis du bon côté !*

## **Excellents produits frais**

**Le 25 avril**

Des produits frais, de qualité et de saison et le goût s'en ressent !  
Un grand bravo au chef. L'accueil est chaleureux, en toute simplicité  
et professionnel. Je recommande vivement ce restaurant au décor original.

Bacchus76

## **Cuisine très raffinée**

**Le 27 avril**

Ne pas hésiter car c'est un endroit sympathique où l'on mange très bien.  
Ravi de notre diner.

Johanna F

## **Resto de qualité et fraîcheur des produits**

**Le 28 avril**

Nous étions quatre et nous avons appréciés ce restaurant sur le port.  
Les produits cuisinés sont de qualité, l'accueil professionnel et le rapport  
qualité-prix est là.  
A refaire.

Le Randonneur

## **Un vrai régal**

**Le 01 mai**

Si vous aimez la qualité vous serez servi. Tout était parfait pour moi.  
Un service souriant, une cuisine simple avec des produits locaux.

Phil44

## **Quelle déception !**

**Le 01 mai**

Venus au déjeuner et extrêmement déçus. Dans la formule du jour  
mon risotto était liquide et vraiment fade. Le vin rouge local servi à mon  
mari lui a semblé bouchonné et il ne l'a pas bu. La serveuse, malgré sa  
bonne volonté, courrait dans tous les sens et après 02h00 à table  
toujours pas nos cafés !

Olala75



Marmite du pêcheur (moules, maquereaux, langoustines)

Verre de vin 12 cl :

Caractéristiques du vin :

Ou

Terrine de campagne au cidre

Verre de vin 12 cl :

Caractéristiques du vin :

\*\*\*

Risotto aux fruits de mer

Verre de vin 12 cl :

Caractéristiques du vin :

Ou

Émincé de magret de canard aux pommes

Verre de vin 12 cl :

Caractéristiques du vin :

\*\*\*

Millefeuille de Neufchâtel au pain d'épices et au miel normand

Ou

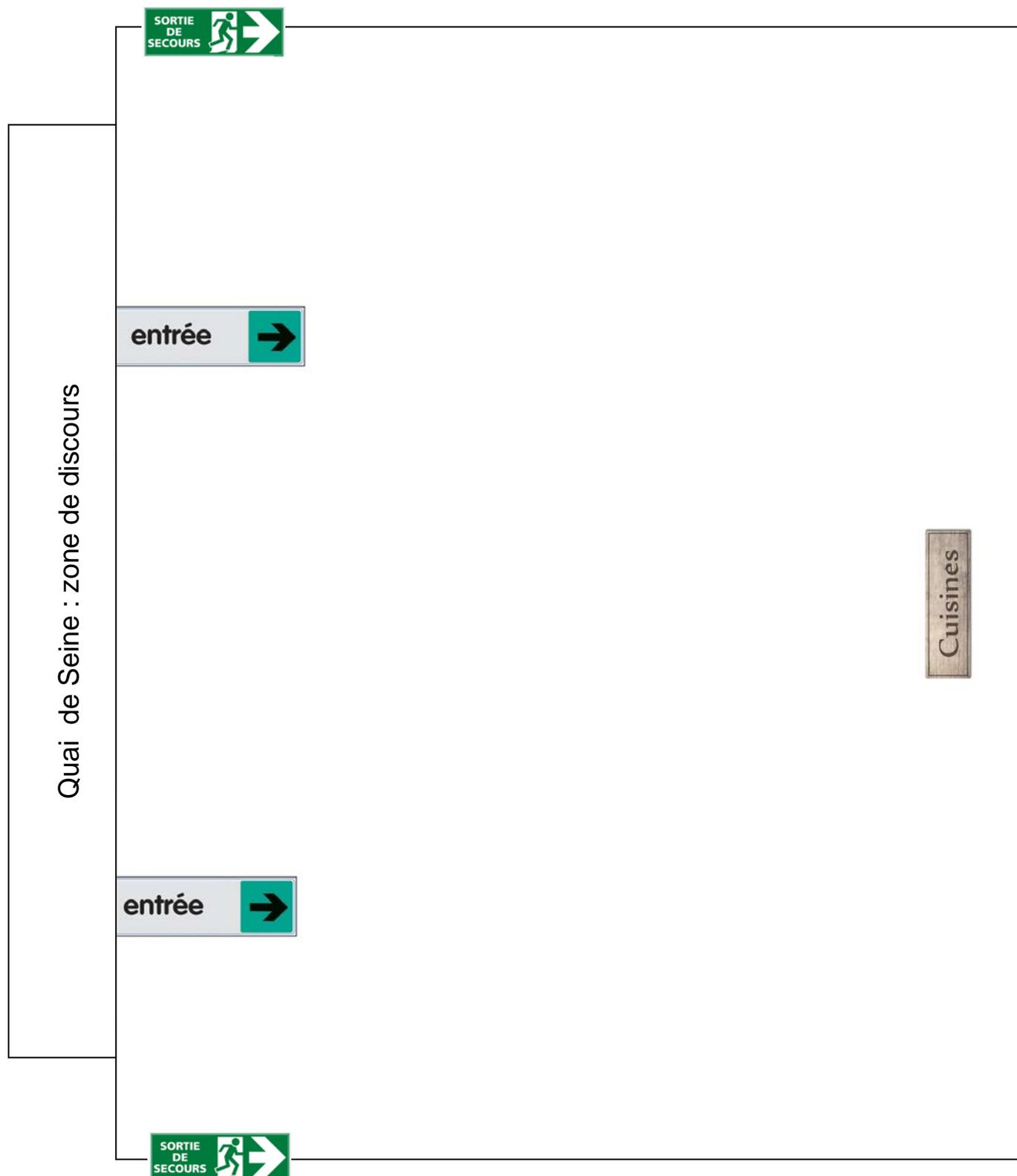
Argumentaire commercial du dessert :



Dimensions du chapiteau mis à disposition par la mairie : 16 m x 20 m

Linéaire de buffet prévu : 3 buffets de 4 mètres x 80 cm

Remarque : 5 plantes vertes peuvent également être mises à disposition (diam : 0.50 m/ hauteur 2 m)

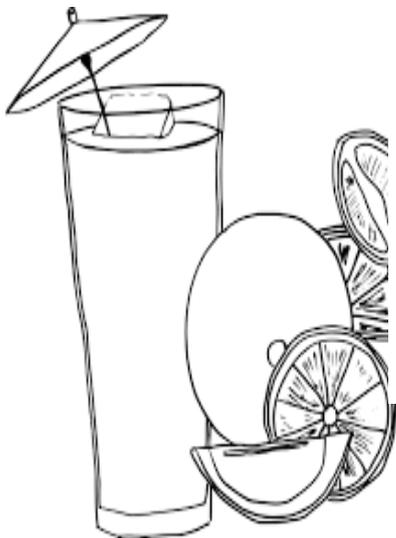


Echelle 1/100

			
<b>ELAS location de linge</b>			
Éléments	Quantités	PU HT	Montant €
Total HT			
Remises			
Net commercial			
Frais de transport			
<b>TOTAL HT</b>			
Conditions de paiement			
Choix du fournisseur    oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>			

			
<b>NORMANLOC</b>			
Éléments	Quantités	PU HT	Montant €
Total HT			
Remises			
Net commercial			
Frais de transport			
<b>TOTAL HT</b>			
Conditions de paiement			
Choix du fournisseur    oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>			

3 GESTES PROFESSIONNELS POUR ÉVITER LE NOIRCISSEMENT DES FRUITS





Ce logo garantit :



Recommandation PNNS :

Bienfait sur la santé :



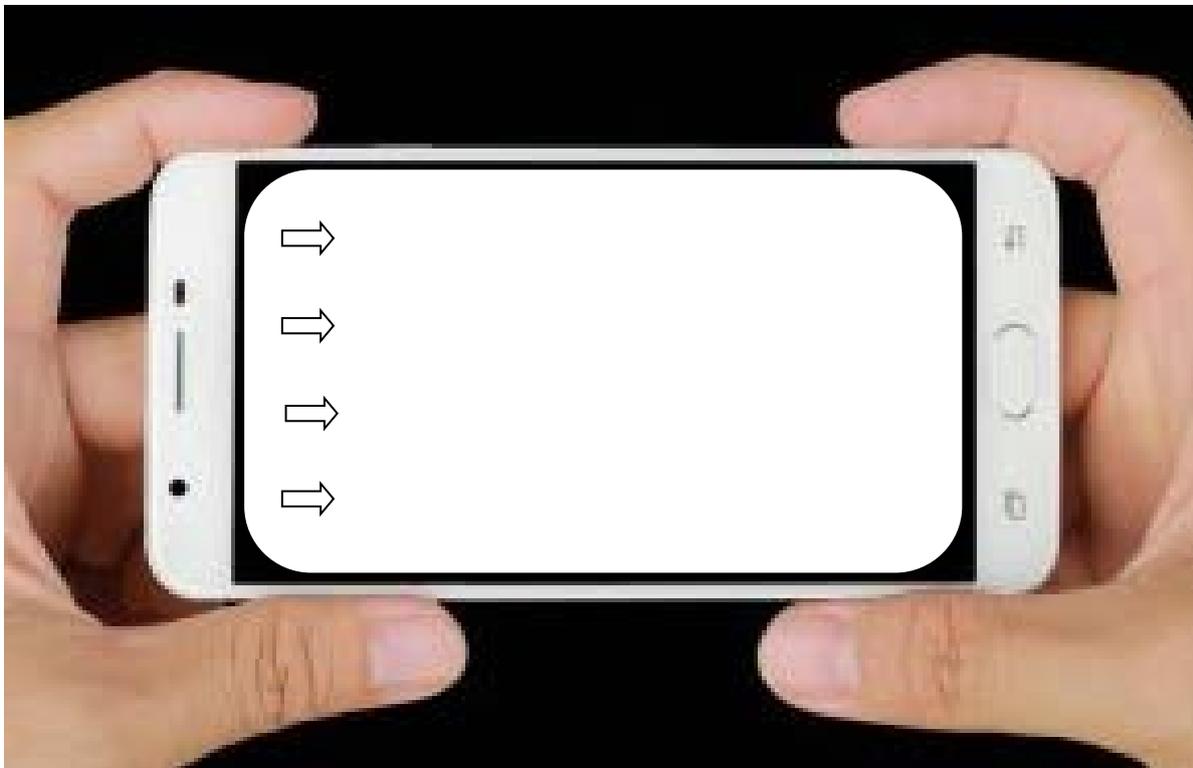
1<sup>ère</sup> proposition :

2<sup>ème</sup> proposition :

3<sup>ème</sup> proposition :

	horaires	Tâches à effectuer
Avant le service	15 h 00	Livraison des nappes et verres, loués
Pendant le service	19 h 00	Fin du discours de Monsieur le Maire / entrée des convives
Après le service	21 h 00	Fin du service du cocktail

De :	
A :	
Objet :	
Pièce jointe	



# NOTE DE PRÉPARATION POUR LA RÉUNION



Émetteur : Le Maitre d'hôtel

Date :  
Heure :  
Lieu :  
Sujet :

Personnels concernés :

## DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

Axes d'amélioration :

1. ....  
.....  
.....  
.....
  
2. ....  
.....  
.....  
.....
  
3. ....  
.....  
.....  
.....