

الصفحة	الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا الممالك المغربية الدورة الاستدراكية 2020 - عناصر الإجابة -		 المملكة المغربية وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي المركز الوطني للتقويم والامتحانات
1	PPPPPPPPPPPPPPPPPPPP		RR 232B

2	مدة الإنجاز	الاختبار التوليقي في المواد المهنية - الجزء 2	المادة
10	المعامل	شعبة الخدمات مسلك خدمات الطعامة	الشعبة أو المسلك

Remarque : accepter uniquement les réponses de deux exercices

Question n°	Eléments de réponse	Points
Domaine I : Maîtrise de procédés et d'outils		
Exercice2 : Etude et service des banquets et des buffets (10 pts)		
I	Définir les termes suivants : 1. Brunch : Contraction de breakfast et de lunch. Il est proposé par les hôtels de classe internationale pour sa clientèle qui fait la grasse matinée et celle de passage. Servi de 11h jusqu'à 15h00 au buffet ou à table. 2. Symposium : Débat entre spécialistes portant sur un sujet et sans participation du public.	0.25×2
II	- Figure a : couteau de sommelier / tire-bouchon. - Figure b : panier à vin / panier verseur - Figure c : stand / support de seau à glaçon. - Figure d : support plat de buffet.	0.25×4
III	(1 , a) ; (2 , a) ; (3 , b) ; (4 , c)	0.5×4
IV	A : vrai B : faux C : vrai D : vrai	0.25×4
V	(1 , b) ; (2 , c) ; (3 , a)	0.25×3
VI	Situation pratique : 1. Couvert nécessaire pour le service de ce menu : - Couvert à entremets : couteau et fourchette à entremets (salade Marocaine) - Grand couvert : couteau et fourchette de table (foie de veau) - Couvert à poisson : couteau et fourchette à poisson (tagine de congre)..... - Cuillère à entremets ou cuillère à glace (glace vanille). 2. Calcule du nombre de couverts nécessaire pour le service de ce menu : - Couvert à entremets $195 + 10\% = 215$ - Grand couvert $195 + 10\% = 215$ - Couvert à poisson $195 + 10\% = 215$ - Cuillère à entremets $195 + 10\% = 215$ 3. Service à contacter pour livraison de matériel est : le service stewarding. 4. Besoins minimum en : - maître d'hôtel pour cette prestation : 4. - chefs de rang pour cette prestation : 13.	0.25×2 0.25×2 0.25×2 0.25 0.25×4 0.5 0.5×2

Exercice 2 : Etude et service des banquets et des buffets (10 pts)

I		Utilité du matériel de service suivant : 1. Chaffing dish : garder les plats chauds sur buffet. 2. Cloche : Couvrir l'assiette dressée pour garder le plat chaud.	0.5×2								
II		Tracer l'organigramme complet de la brigade banquet : <div style="text-align: center;"> <p>Directeur du service banquet</p> <p>↓</p> <p>Directeur adjoint</p> <p>↓</p> <p>1er Maître d'hôtel</p> <p>↓</p> <p>Maître d'hôtel de rang</p> <p>↓</p> <p>Chef de rang</p> <p>↓</p> <p>Sommelier</p> <p>↓</p> <p>Barman</p> <p>↓</p> <p>hôtesse d'accueil</p> <p>↓</p> <p>Equipier</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: right;">} 0.5 pt</div> <div style="text-align: right;">} 0.5 pt</div> <div style="text-align: right;">} 0.5 pt</div> </div>	1.5								
III		(1 ,d) ; (2 ,a) ; (3 , d)	0.5×3								
IV		A : faux B : faux C : vrai D faux	0.25×4								
V		(1, c) ; (2, d) ; (3, a) ; (4, b)	0.25×4								
VI	1.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Apéritif</td> <td style="width: 25%;">Vin</td> <td style="width: 25%;">Digestif</td> <td style="width: 25%;">Autres</td> </tr> <tr> <td>Pastis Kir royal</td> <td>Spécial coquillage Coteaux de l'atlas Champagne</td> <td>Cognac</td> <td>Eau plate Eau minérale</td> </tr> </table>	Apéritif	Vin	Digestif	Autres	Pastis Kir royal	Spécial coquillage Coteaux de l'atlas Champagne	Cognac	Eau plate Eau minérale	0.25×8
Apéritif	Vin	Digestif	Autres								
Pastis Kir royal	Spécial coquillage Coteaux de l'atlas Champagne	Cognac	Eau plate Eau minérale								
	2.	Types de verres utilisés dans le service des vins et des digestifs lors de cette prestation : - Spécial coquillage : verre à vin blanc - Coteaux de l'atlas : verre à vin rouge - Champagne : flute ou coupe à champagne - Cognac : verre à cognac	0.25×4								
	3.	Quantité de boissons à prévoir pour cette prestation : - Pastis : 11 bouteilles ; - Spécial coquillage : 37 bouteilles ; - Coteaux de l'atlas : 49 bouteilles ; - Champagne : 21 bouteilles.	0.25×4								

Exercice 3 : La restauration à l'étage (10 pts)

1		Les locaux du room service : - La cafétéria centrale : un local central réservé pour l'organisation du service et préparation des prestations destinées à l'approvisionnement des offices d'étage d'hôtel. - L'office : véritable quartier du personnel l'office installé à chaque étage doit-être un local spacieux et bien équipé	0.75×2
---	--	--	--------

الصفحة	3	RR 232B	الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا - الدورة الاستدراكية 2020 - عناصر الإجابة - مادة: الاختبار التوليقي في المواد المهنية - الجزء 2- شعبة الخدمات مسلك خدمات الطعام
4			

2	Règles à respecter lors du service des petits déjeuners : - Le serveur doit frapper à la porte de la chambre et prononcer l'expression : « room-service, bonjour » - Il entre dans la chambre après la permission du client - Dépose le plateau sur la table basse ou sur la table située au balcon suivant le désir du client. - Présentation de l'addition au client.	0.25×4
3	Erreurs de mise en place figurant sur le plateau : 1, 2, 3 et 5 ne sont pas à leurs places.	0.25×4
4	Dresser correctement le plateau petit déjeuner 	0.25×4
5	Remplissage et transmission de la fiche de commande : - Quand : +le client peut commander son petit déjeuner, le matin même ou à l'avance. - Comment : + par téléphone. + verbalement, en transmettant son choix à la réception. + par écrit, en remplissant une fiche de commande qu'il doit accrocher à l'extérieur de sa porte.	0.75×2
6	a. Composantes spécifiques d'un petit déjeuner Américain (accepter quatre parmi): cake ; compote ; bacon ; hot-dog ; céréales ; muesli ; haricot blanc ; smoothie. b. Informations nécessaires pour prendre une commande de petit déjeuner (accepter quatre éléments parmi): Numéro de chambre ; Type de petit déjeuner ; Choix de boisson chaude ; Choix du jus ; Nombre de personnes ; heure de service.	0.25×4 0.25×4
7	- constituants du mini-bar (accepter quatre tel que): eau minérale; soda; limonade; jus; bière; eaux de vie et liqueurs en miniature; grignotines..... - Procédure à suivre pour le réapprovisionnement du mini-bar : +avant chaque occupation de la chambre le contenu du mini-bar est réapprovisionné par le commis de mini-bar. +suite à un appel du client résidant.	0.25×4 0.5×2
Domaine III : Expression / Maîtrise de procédés et d'outils		
Exercice 4 : techniques de recherche d'emploi (10 pts)		
1	a. - Qualités de profil personnel (accepter deux parmi) : motivé, dynamique, rigoureux, passionnés, être l'interlocuteur privilégié de la clientèle, respecter les horaires de travail - Qualités de profil académique (accepter deux parmi) : formation en restauration bac pro, maîtrise des langues, maîtrise de l'outil informatique. b. Tâches liées au poste demandé (accepter quatre parmi): accueil des clients, assurer le service et les tâches associées, assurer la mise en place, gérer les réclamations, analyser rapidement le besoin du client et le conseiller dans ses choix.. c. Avantages qui découlent de ce poste (accepter deux parmi): logement gratuit pendant la période d'essai et type de contrat CDI.....	0.25×2 0.25×2 0.25×4 0.25 ×2

الصفحة 4 4	RR 232B	<p style="text-align: center;">الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا - الدورة الاستدراكية 2020 - عناصر الإجابة - مادة: الاختبار التوليقي في المواد المهنية - الجزء 2- شعبة الخدمات مسلك خدمات الطعام</p>	
2		<p>Pour susciter l'intérêt du recruteur, la première partie du cv doit mettre en valeur l'expérience, les compétences du candidat ainsi que et ces possibilités de rendement pour un travail particulier dans son entreprise.</p>	0.5×2
3		<p>Consignes de formes (accepter trois consignes parmi) : - Usage d'un papier blanc format normalisé (21x29.7) avec des marges de tous les côtés de 2.5 à 3 cm. - Eviter les papiers colorés ou quadrillés ; - Eviter la lourdeur (gras, majuscules, souligné, dessin, couleur, surlignage, ...) ; - Pas de fautes d'orthographe, ni de ratures, ni Blanco ; - Les majuscules sont réservées pour différencier les titres de rubriques ; - N'utiliser que 3polices : une pour les rubriques, une pour les titres de chapitres et une pour le texte ; - Le CV doit être d'une à deux pages maximum, quand il fait plus d'une page, il est agrafé en haut à gauche (ne pas utiliser des trombones). Ne pas écrire au verso ; - Aérer votre CV en laissant de l'espace entre les titres de chapitres et en séparant les rubriques ; - Le style doit être, précis et cohérent ; - Le CV ne doit être ni daté, ni signé.</p> <p>Consigne de fond (accepter trois consignes parmi) : - Enoncez de manière évidente votre projet professionnel - Les compétences sont clairement énoncées, et regroupent tous les aspects de la fonction. - Les réalisations doivent également ressortir et être chiffrées si possible. Ceci vient renforcer les compétences - Adopter un format original. Faire preuve de créativité et d'originalité - Des polices de caractères différents qui pourront mettre en valeur les informations primordiales</p>	0.25×6
4		<p>Erreurs à éviter (accepter quatre erreurs parmi) : - Absence de projet professionnel : un employeur qui ne saisira pas du premier coup d'œil votre projet professionnel n'ira pas plus loin dans la lecture du CV - Un CV trop long : le CV n'est pas un catalogue ou les infos s'enchaînent les unes après les autres. Il doit être - Pas de description des tâches effectuées, des compétences mises en œuvre. - Ne pas mettre en valeur les expériences en milieu professionnel. - Une présentation médiocre est à proscrire. Paragraphes, titres, sous titres</p>	0.25×4
5		<p>Contenu des rubriques : - Etat civil : Nom, prénom, adresse et code postal, numéro de téléphone, âge, email et situation familiale. - Etudes et formation : à l'intérieur de la rubrique « formation », on peut distinguer deux catégories de formations : formation initiale ou de base et formation continue ou en cours d'emploi. Cette distinction permet de mettre en valeur le diplôme principal, celui que l'on a acquis en dernier, celui qui est valorisant et pertinent pour le poste convoité. - Informations particulières : cette rubrique peut englober plusieurs centres d'intérêt du candidat. Cependant, il faut y mettre les occupations qui ont un rapport avec le poste que vous voulez occuper, on peut y trouver : sports, loisirs, activités associatives, voyages à l'étranger, références,..... - Expériences professionnelles : Classer vos expériences de la plus récente à la plus ancienne et Indiquer le poste et l'entreprise ainsi que les dates.....</p>	<p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">1</p>