BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION

SESSION **2017**

ÉPREUVE **E1** :
ÉPREUVE SCIENTIFIQUE et TECHNIQUE

Sous-épreuve **E11** : **Technologie**

Calculatrice autorisée conformément à la circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999

Le sujet se compose de 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Les annexes 1 à 6 (pages 8/12 à 12/12 incluses)
sont à rendre avec la copie.

Le Jardin catalan

Restaurant - Bistrot
11, avenue Saint-Lazare
66000 Perpignan - France
☎ : +33 (0)4 99 58 XX XX
Fax : +33 (0)4 99 58 XX XX
http://www.jardincatalan.com/fr/index.html

Fermeture hebdomadaire : lundi toute la journée et le dimanche soir.

- Le Restaurant gastronomique :
  déjeuner 12h30-15h00
  dîner 19h30-22h30
- Le Bistrot :
  restauration 12h00 à 15h00
  limonade et grignotage jusqu'à 19h et 22h le vendredi
- Le salon : superficie de 120 m²

Situé à Perpignan, dans les Pyrénées Orientales, **« Le Jardin catalan »** est un haut lieu de la gastronomie catalane.

Monsieur LEBLANC, propriétaire de l'établissement s'associe volontiers aux événements culturels de la ville.

Depuis 2011, le festival international du livre d'art et du film (FILAF) se déroule durant la dernière semaine de juin dans le centre historique de Perpignan. Pour la septième édition, la Catalogne et le Portugal sont à l'honneur.

« Le Jardin catalan » va accueillir le samedi 24 juin 2017 les organisateurs de la manifestation ainsi que les auteurs et réalisateurs invités à cette 7ème édition du FILAF, soit un total de 80 personnes.

En tant que chef de rang, vous êtes associé(e) à la préparation de cette manifestation qui contribue à la renommée de l'établissement.

Dossier n°	Thème	Barème
❶	L'animation et la gestion d'équipe	5 points
❷	Les besoins d'approvisionnement	9 points
❸	La valorisation des produits	13 points
❹	L'argumentation commerciale	6 points
❺	La démarche qualité en restauration	7 points
	Total général	**40 points**

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

Dossier 1 : L'ANIMATION ET LA GESTION D'ÉQUIPE

➲ Situation professionnelle

Pour la soirée du samedi 24 juin, un chef de rang doit être recruté en extra. Votre maitre d'hôtel vous demande, à l'aide du **DOCUMENT 1**, de proposer une petite annonce à paraître dans le journal « L'Hôtellerie Restauration ».

➲ Votre rôle

- Rédiger la petite annonce **ANNEXE 1**.

Dossier 2 : LES BESOINS D'APPROVISIONNEMENT

➲ Situation professionnelle

Le maître d'hôtel, en charge de la mise en place de cette manifestation, décide de vous impliquer dans les commandes des boissons et autres produits nécessaires.

➲ Votre rôle

- Compléter le document d'approvisionnement **ANNEXE 2**.

Dossier 3 : LA VALORISATION DES PRODUITS

➲ Situation professionnelle

Vous êtes chargé(e) de confectionner le plateau de fromages. Vous choisissez six fromages AOP **DOCUMENT 2** dont quatre issus de régions françaises et de familles différentes, et un fromage espagnol et un fromage portugais.

➲ Votre rôle

- Compléter le tableau **ANNEXE 3**,
- Répondre aux questions **ANNEXE 4**.

Dossier 4 : L'ARGUMENTATION COMMERCIALE

➲ Situation professionnelle

Vous voulez mettre à l'honneur l'Espagne et le Portugal. Vous suggérez deux amuse-bouches espagnols (tapas) et deux amuse-bouches portugais (petiscos). Vous proposez des argumentaires de vente adaptés.

➲ Votre rôle

Renseigner la fiche des amuse-bouche **ANNEXE 5**.

Dossier 5 : LA DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION

➲ Situation professionnelle

La responsable de la restauration souhaite sensibiliser le personnel à la démarche « éco-responsable » **DOCUMENT 3.**

➲ Votre rôle

- Définir l'éco-responsabilité et proposer six idées permettant à l'établissement d'adopter une telle démarche **ANNEXE 6**.

DOCUMENT 1

Fiche de poste chef de rang (H/F)

Ses responsabilités principales :
- Assurer un excellent service
- Encadrer le travail des commis

Son métier :

Responsable d'un rang, c'est-à-dire d'un groupe de tables, le chef de rang doit veiller au bon déroulement du service sur l'ensemble de ces tables. Sous l'autorité du maître d'hôtel et après la prise de commande faite par ce dernier, le chef de rang fait le service à table et débarrasse aidé par des commis. Lors de la mise en place des tables, il vérifie que rien ne manque ; au moment du service, il doit parfaitement bien connaître la carte et les plats pour être en mesure de répondre aux questions des clients, connaître, maîtriser toutes les techniques de présentation et de découpage, voire de flambage. À la fin du repas, il s'assure de la satisfaction des clients, effectue l'addition et encaisse leur règlement.

Ses qualités principales :

- Allure, distinction et maîtrise parfaite des codes de la relation avec les clients
- Connaissances approfondies des règles et des techniques du service
- Manager d'équipe
- La pratique d'une ou plusieurs langues étrangères est un plus […….]

Principaux diplômes et niveaux de formation :

- Bac : Bac professionnel commercialisation et services en restauration ou bac technologique hôtellerie,
- CAP : CAP restaurant.

D'après : *https://www.lhotellerie-restauration.fr/Emploi/fiche_metier/chef-de-rang.htm*

Consulté le15/11/2016 à 10h44

DOCUMENT 2

L'Union européenne utilise des signes de qualité pour garantir l'origine et les conditions de fabrication des produits, et aider les consommateurs à les identifier.

L'AOP (Appellation d'origine protégée)

L'AOP (Appellation d'origine protégée) est l'équivalent au niveau européen de l'AOC française pour les produits laitiers et agroalimentaires (hors viticulture). Ce « signe » a pour objectif de valoriser la **typicité d'un terroir** et protéger le produit des imitations et de la concurrence déloyale. Comme l'AOC, le logo AOP garantit que les produits respectent des conditions de production et d'origine spécifiques à une région. On trouve sous label AOP des vins, des fromages, des jambons, des saucissons, des olives, des bières, des fruits et des légumes, et même des pains régionaux. Quelques 170 fromages européens, dont une quarantaine de français, arborent une AOP. Pour la petite histoire, l'essentiel de la production de la feta était réalisée hors de Grèce, notamment en France, en Allemagne et au Danemark. Depuis 2005, ce produit a obtenu une AOP, en raison de « la saveur et de l'arôme particulier conférés au lait par la flore spécifique de la Grèce », dixit les experts européens.

D'après : *http://www.observatoire-des-aliments.fr/qualite/signes-de-qualite/aop-igp-stg*

Consulté le 15/11/2016 à 10h45

DOCUMENT 3

LA CONSCIENCE VIENT EN MANGEANT

Peut-on manger "responsable" ? Pour de nombreux chefs, restaurateurs et consommateurs, gastronomie ne rime plus avec luxe, excès, grandeur et décadence. Les valeurs du développement durable - approvisionnement local, traçabilité, "fait maison", lutte contre le gaspillage... - imprègnent de plus en plus la sphère alimentaire. Et les initiatives dans ce domaine se multiplient. A Londres, par exemple, les *Sustainable Restaurant Awards* (SRA) sont, depuis 2010, décernés chaque année à des établissements exemplaires en la matière. *"Le secteur de l'hôtellerie-restauration s'est penché tardivement sur le sujet,* analyse Tom Tanner, l'un des fondateurs des SRA. *Mais les restaurants occupent une place essentielle dans le développement durable, car ils sont une plate-forme d'échange direct avec le grand public."*

D'Alain Passard (L'Arpège, à Paris) à Armand Arnal en Camargue (La Chassagnette), en passant par Sang Hoon Degeimbre en Belgique (L'Air du Temps), les chefs contemporains sont toujours plus nombreux à cultiver leurs jardins et à inverser le ratio végétal-animal dans leurs plats, la viande étant un produit bien moins "durable" que le légume.

Pour Perrine Wardak, fondatrice du cabinet WDK spécialisé dans le domaine de la restauration responsable, il faut désormais regarder *"au-delà de l'assiette".* En février dernier, elle organisait le premier d'une série de "dîners durables" accueillant une centaine de convives dans les locaux de Cuisine Modes d'Emploi(s), un centre de formation culinaire à vocation solidaire créé par le chef Thierry Marx.

Une soirée étudiée jusque dans les moindres détails : plats conçus par des chefs engagés, à base de produits "responsables" (ingrédients de saison, issus de la pêche durable ou cultivés par des producteurs locaux), partenariats avec des marques de commerce équitable et de produits bio (Exki, Malongo, Fair Spirits...), meubles écodesign, nappes recyclables, collecte des déchets organiques pour le compostage. *"Le bio, le local et le saisonnier sont déjà bien ancrés dans les mentalités et les pratiques. Mais la restauration peut aller beaucoup plus loin, vers un meilleur respect de la biodiversité et de l'humain, la bonne gestion de l'eau et des énergies, des conditions de travail équitables, la transmission du savoir, le soutien de l'économie locale...", estime Perrine Wardak.*

D'après : Extrait du site *http://www.lemonde.fr*

Consulté le 15/11/2016 à 10h49

ANNEXE 1

Le Jardin catalan

Recherche Extra pour le .....

Poste à pourvoir : .....

4 Qualités requises :

- ✓ .....
- ✓ .....
- ✓ .....
- ✓ .....

4 Tâches à exécuter :

- ✓ .....
- ✓ .....
- ✓ .....
- ✓ .....

ANNEXE 2

Document d'approvisionnement

Boissons / Économat					
Type	Quantités à prévoir	Nombre total de bouteilles	Type	Quantités à prévoir pour 1 personne	Total (g/kg, cl/L, unité)
Vin pour l'entrée	1 bouteille pour …..	……...	Pain individuel	……	…….
Vin pour le plat	1 bouteille pour …..	……...	Café	…….	…….
Vin pour le dessert	1 bouteille pour ……	……...	Fromage	……..	…….
Eau minérale plate	1 bouteille pour …….	……...	Kir Royal	……cl de crème de cassis ..... cl de Champagne soit 1bt pour ..... personnes	……. …….

À rendre avec la copie

ANNEXE 3

Tableau des fromages A.O.P

Appellations	Familles	Laits	Provenances
			Espagne
			Portugal

ANNEXE 4

Que signifie le signe AOP ?	....
Quelles sont les garanties apportées au consommateur ?	1 .... 2 .... 3 ....

ANNEXE 5

Fiche des amuse-bouches

Tapas (Espagne)	**Argumentaire de vente**
.....	.....
.....	.....
	.....
	.....
.....	.....
.....	.....
	.....
	.....
Petiscos (Portugal)	**Argumentaire de vente**
.....	.....
.....	.....
	.....
	.....
.....	.....
.....	.....
	.....
	.....

À rendre avec la copie

ANNEXE 6

Définition de l'éco-responsabilité :
....

Six idées pour devenir « éco-responsable »	
⇒	⇒ ....
⇒	⇒ ....
⇒	⇒ ....