

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 99

*Le sujet se compose de 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 7 (pages 8/13 à 13/13 incluses)
sont à rendre avec la copie.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie Coef : 2 Durée : 1 heure	
Repère : 1709-CSR T 11 – 1	SUJET	Session : 2017	Page 1/13

Restaurant du Vieux Pont



10 Quai Resplandy
64100 Bayonne
☎ 05 59 59 XX XX
Fax : 05 59 59 XX XX

Courriel : vieuxpont@hotmail.com

Informations générales :
SARL au capital de 12 500 Euros
RCS Bayonne B 398 214 587
APE 5610 A

Le restaurant du Vieux Pont a ouvert ses portes il y a deux ans à proximité du centre-ville de Bayonne. Cette ville du sud-ouest de la France est connue pour son patrimoine historique et gastronomique.

L'aménagement et les équipements sont confortables et contemporains afin de répondre aux attentes d'une clientèle exigeante d'habités et de touristes.

Monsieur Sallaberry cherche à satisfaire et à fidéliser sa clientèle en proposant des menus réalisés à partir de produits frais. Il change régulièrement sa carte en fonction des saisons. Vous êtes embauché(e) comme chef de rang.

Type d'établissement : restaurant traditionnel

Effectif du personnel : 11

Fermeture hebdomadaire : dimanche soir et lundi midi

Capacité d'accueil : 60 couverts répartis comme suit :

- Salle intérieure de 40 couverts
- Terrasse de 20 couverts

Composition de la brigade du restaurant :

- ✓ Monsieur Sallaberry, gérant,
- ✓ Un maître d'hôtel,
- ✓ Deux chefs de rang,
- ✓ Un commis,
- ✓ Un apprenti.

Dossier n°	Thème	Barème
①	La prise en charge de la clientèle	8 points
②	La réservation	8 points
③	La réception et le contrôle des produits livrés	10 points
④	La valorisation des produits	6 points
⑤	La démarche qualité	8 points
Total général		40 points

Dossier 1 : LA PRISE EN CHARGE DE LA CLIENTÈLE

➤ Situation professionnelle

En tant que chef de rang, vous êtes amené(e) à répondre au téléphone et à prendre des réservations. Le 07 juin 2017, vous recevez un appel de Monsieur ETCHE. Il souhaite réserver pour le 11 juin à 21 heures, une table pour trois personnes, sur la terrasse, du moins s'il reste de la place.

➤ Votre rôle

Compléter le dialogue **ANNEXE 1**.

Dossier 2 : LA RÉSERVATION

➤ Situation professionnelle

Pour éviter une éventuelle erreur, le gérant vous demande de créer une fiche de réservation pour le restaurant et d'y noter tous les éléments concernant l'appel de Monsieur ETCHE.

➤ Votre rôle

1. Proposez les principaux éléments qui doivent apparaître sur la fiche de réservation pour le restaurant et les renseigner à partir de l'appel de Monsieur ETCHE **ANNEXE 2**.
2. Citer une procédure supplémentaire permettant de mieux garantir la réservation **ANNEXE 2**.

Dossier 3 : LA RÉCEPTION ET LE CONTRÔLE DES PRODUITS LIVRÉS

➤ Situation professionnelle

Avant de quitter son service, votre collègue chef de rang vous a laissé un message dans le cahier des consignes **DOCUMENT 1**. Il concerne la livraison attendue pour le lendemain matin, le 07 juin. À la réception des produits, vous constatez des erreurs sur le bon de livraison. Par ailleurs, le fournisseur a indiqué quelques observations sur ce même document.

➤ Votre rôle

1. Entourer les erreurs sur le bon de livraison **ANNEXE 3**.
2. Répondre aux questions qui figurent en **ANNEXE 4**.

Dossier 4 : LA VALORISATION DES PRODUITS

➤ Situation professionnelle

Votre maître d'hôtel vous associe à l'élaboration d'une carte de cocktails. Parmi ces derniers, figure un cocktail classique, à base de cognac : l'Alexander. Il convient également d'accompagner ce cocktail de quelques mignardises.

➤ Votre rôle

1. Renseigner la fiche cocktail **ANNEXE 5**.
2. Suggérer un choix de quatre mignardises qui seront servies avec le cocktail **ANNEXE 6**.

Dossier 5 : LA DÉMARCHE QUALITÉ

➤ Situation professionnelle

Monsieur Sallaberry, gérant, souhaite sensibiliser l'ensemble de son personnel sur les demandes croissantes de sa clientèle concernant les régimes et intolérances alimentaires **DOCUMENT 2**. Il vous soumet une liste de plats issus de la carte **DOCUMENT 3**.

➤ Votre rôle

Proposer trois menus différents avec des plats qui prennent en compte les caractéristiques demandées **ANNEXE 7**.

DOCUMENT 1

Extrait du cahier de consignes

06/06/17

Bonjour,
 Hier soir, j'ai eu le temps de faire les réapprovisionnements dans la cave du jour, dans les réfrigérateurs du restaurant et à l'office. J'ai passé une commande par téléphone aujourd'hui. Tu seras livré demain matin par Boissons Sud Aquitaine.
 Merci de vérifier cette livraison et de la ranger.
 Bonne journée.

P.S. J'ai commandé les produits suivants :

Vins rouges en 75 cl	Vins rouges 37,50 cl
12 AOC Bordeaux « Château Bonnet » 2014 8 AOC Madiran « Château Barréjat » 2013	12 AOC Bordeaux « Château Bonnet » 2014 14 DOC Rioja « Bodega Rodriguez » 2014
Vins rosés en 75 cl	Vins blancs en 75 cl
14 AOC Côtes-de-Provence « Domaine de Jale » 2014	6 AOC Sancerre « Domaine Reverdy » 2014
Eaux minérales en 1 litre	Bag-in-Box de 10 litres
12 Perrier 12 Évian	1 IGP vin de pays d'Oc Chardonnay
	Eaux de sources en PET
	12 bouteilles d'eau de source Cristalline 1.5 L

DOCUMENT 2

Intégrer des plats sans gluten dans votre carte

Pour fidéliser la clientèle, il est judicieux de répondre sérieusement à ses demandes, et la préparation de repas sans gluten en fait partie. Pour ces clients, manger à l'extérieur est toujours source d'inquiétude, c'est au restaurateur de faire en sorte qu'ils viennent dans son établissement en toute sérénité.

« Vos plats contiennent-ils du gluten ? » « Puis-je manger le plat du jour ? »

Ces questions parfois embarrassantes deviennent de plus en plus fréquentes en restauration commerciale. Une personne sur 100 en Europe serait actuellement affectée par l'intolérance au gluten. Comment faire face à la demande ? Quels aliments doit-on éviter ? [...]

D'après : <http://www.lhotellerie-restauration.fr>
Consulté le 15/11/2017 à 15h24.

Définition du gluten : partie protéique de la farine des céréales, substance visqueuse jouant un rôle important dans le gonflement de la pâte lors de la fabrication du pain.

D'après : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/gluten/37276?q=gluten#37224>
Consulté le 15/11/2017 à 15h25.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1709-CSR T 11 – 1	SUJET	Session : 2017	Page 6/13

DOCUMENT 3

GAMME DES ENTRÉES	
Petit steak tartare et ses condiments, méli-mélo de fines herbes	
Asperges vertes, vinaigrette légère aux agrumes	
Verrine de crevettes et avocat	
Gravlax de dorade au paprika, toasts briochés	
Gaspacho de concombre et radis roses	
Feuilleté de coquillages aux cébettes confites	
GAMME DES PLATS	
Filet de canette en croûte de sésame, écrasé de pommes de terre aux olives	
Papillote de poulet mariné aux épices et gingembre, petits légumes de saison vapeur	
Filet mignon de porc, légumes verts à la crème fraîche	
Ravioles aux épinards, coulis de tomate aux herbes	
Brochette de gambas grillées, méli-mélo de céréales	
Bavette de bœuf sauce aux échalotes, purée de patate douce	
GAMME DES DESSERTS	
Sorbet à l'orange maison, tuile aux amandes	
Crème brûlée à la verveine	
Panna cotta à la vanille et coulis de framboises	
Profiteroles au chocolat Valrhona	
Carpaccio d'ananas et menthe fraîche	
Pomme rôtie sur tranche de pain perdu	

ANNEXE 1

Dialogue

Vous	<i>Exemple : « Restaurant Le Vieux Pont, bonjour ! Que puis-je faire pour vous ? »</i>
Le client	Bonjour, je voudrais réserver une table s'il vous plaît.
Vous
Le client	Le dimanche 11 juin 2017.
Vous
Le client	Pour le dîner, vers 21h00, pour trois personnes, en terrasse si possible.
Vous
Le client	Parfait !
Vous
Le client	Au nom de ETCHE.
Vous
Le client	Bien sûr : E.T.C.H.E.
Vous
Le client	Oui c'est le 06 88 33 XX XX.
Vous
Le client	C'est cela.
Vous
Le client	Merci, bonne journée à vous aussi !

ANNEXE 2

Éléments nécessaires à la prise de réservation téléphonique.	Renseignements donnés lors de l'appel de Monsieur ETCHE.
<i>Exemple :</i> DATE DE LA PRISE DE RÉSERVATION	<i>Exemple :</i> 07 juin 2017

Citer une procédure supplémentaire permettant de mieux garantir la réservation

.....

ANNEXE 3

Commande du : 04 juin 2017			BON DE LIVRAISON N°2017/05/127		
Mode de commande : Message sur répondeur					
Chauffeur livreur tournée du mardi : Cédric					
Fournisseur :		Client :		Adresse de livraison :	
Boissons Sud Aquitaine ZI Jorlis 2 64000 Pau Tél 06 88 88 XX XX		Restaurant du Vieux Pont Réf client : NB/125		Restaurant du Vieux Pont 10 Quai Resplandy 64100 Bayonne	
Réf. article	Désignation	Conditionnement	Quantité livrée	PU H.T.	Total H.T.
LM501	Perrier	33 cl	12	1,92	23,04
LM201	Évian	L	12	1,42	17,04
LM301	Cristalline PET	0.5 L	12	0,52	6.24
BI101	Sancerre « Domaine Reverdy » 2014	75 cl	6	7,80	46,80
Rg014	Rioja - « Bodega Rodriguez » 2014	37,5 cl	12	12,50	150,00
Rg008	Bordeaux « Château Dartigue » 2014	37,5 cl	12	6,50	78,00
Rg140	Bordeaux « Château Bonnet » 2012	75 cl	12	6,20	74,40
Rg185	Madiran « Château Barréjat » 2013	75 cl	6	8,10	48,60
Date de livraison : 07/06/2017			Signature du client P/O Restaurant « Au vieux pont »		
Observations et remarques :					
<ul style="list-style-type: none"> • Bouteilles d'Évian sont consignées • En rupture de stock : <ul style="list-style-type: none"> - Côtes-de-Provence « Domaine de Jale » 2014 - Bag-in-Box IGP vin de pays d'Oc Sauvignon 					

ANNEXE 5

FICHE COCKTAIL : ALEXANDER			
Catégorie		Famille / type	
.....		
Mode d'élaboration		Verrerie utilisée	
.....		
Ingrédients	Doses en cl	Décoration	Photo
Cognac	5 cl		
Crème de cacao brune	2 cl		
Crème fraîche	2 cl ou 1 cuillère à café	Couleur	
Quantité totale	9 cl	
Argumentaire de vente			
.....			
.....			
.....			

ANNEXE 6

Nom du cocktail	Choix des quatre mignardises pouvant accompagner le cocktail
ALEXANDER	1/
	2/
	3/
	4/

ANNEXE 7**Une formule binaire sans choix et sans gluten****Un menu végétarien, sans choix, composé des trois gammes de plats****Un menu peu énergétique, sans choix, composé des trois gammes de plats**