

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
COMMERCIALISATION et SERVICES
en RESTAURATION

SESSION 2019

ÉPREUVE E1 :
ÉPREUVE SCIENTIFIQUE et TECHNIQUE

Sous-épreuve E11 : Technologie

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

*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 9 (pages 7/13 à 13/13 incluses)
sont à rendre agrafées dans une copie anonymée.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve U11 - Technologie Coef : 2 Durée : 1 heure	
Repère : AP 1906-CSR T 11-1	SUJET	Session : 2019	Page 1/13



HOTEL RESTAURANT ***
LE CARROUSEL

Hôtel-restaurant « Le carrousel »
8, Place Bayard - 16100 COGNAC
☎ 05 45 33 XX XX
Fax : 05 45 33 XX XX
E-mail : info@carrousel-cognac.fr

SARL au capital de 7 622,45 €

Hôtel 3 étoiles

50 chambres

Restauration traditionnelle

Capacité : 90 couverts

Ticket moyen : 40 €

Nombre de salariés : 11

L'hôtel-restaurant « Le carrousel » est idéalement situé dans le centre-ville de Cognac, département de la Charente (16), à deux pas de l'office de tourisme, de la place François 1^{er} et du palais de justice.

Cet établissement dirigé par monsieur Coutriade attire une importante clientèle de touristes étrangers qui viennent découvrir les produits du terroir.

Chaque année, l'office du tourisme de la ville organise la fête du cognac. Cette manifestation autour des produits locaux et de la gastronomie régionale aura lieu du 26 au 28 juillet 2019.

Monsieur Coutriade est contacté par l'office du tourisme afin d'accueillir un groupe de 80 touristes anglais lors de cette manifestation.

Vous occupez le poste de serveur au restaurant « Le carrousel » depuis 3 ans.

En prévision du départ à la retraite du responsable de salle à la fin de l'année 2019, monsieur Coutriade souhaite que vous vous impliquiez dans l'organisation de cette manifestation. Ce sera pour vous l'occasion de faire vos preuves pour accéder à ce poste de responsable.

Dossier n°	Thème	Barème
①	La valorisation des produits	9 points
②	L'argumentation commerciale	8 points
③	La valorisation des espaces de vente	7 points
④	La gestion du personnel	9 points
⑤	La démarche qualité	7 points
Total général		40 points

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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve U11 - Technologie	
Repère : AP 1906-CSR T 11-1	SUJET	Session : 2019	Page 2/13

Dossier 1 : LA VALORISATION DES PRODUITS

➤ Situation professionnelle

Pour répondre à la demande des responsables du groupe, l'office du tourisme souhaite que la première journée du séjour soit consacrée à la découverte du produit « cognac » par le groupe. Monsieur Coutriade décide donc d'organiser dans les salons du restaurant « Le carrousel » une conférence suivie par une dégustation de cognac. Cette animation sera menée par le bureau interprofessionnel du cognac. Face au nombre de participants, il vous propose d'assister le conférencier. Monsieur Coutriade souhaite, tout d'abord, vérifier vos connaissances sur le cognac. Il vous soumet une fiche produit.

➤ Votre rôle :

Compléter la fiche produit **ANNEXE 1**.

Dossier 2 : L'ARGUMENTATION COMMERCIALE

➤ Situation professionnelle

Un dîner au restaurant « Le carrousel » est prévu pour le groupe le 27 juillet. Soucieux de valoriser le patrimoine gastronomique français et de la région Nouvelle-Aquitaine, monsieur Coutriade vous demande de choisir un menu typique régional avec une argumentation de vente. De plus, il souhaiterait que vous complétiez la fiche technique du cocktail « side-car ».

➤ Votre rôle

1. Proposer un menu (entrée, plat, dessert) typique de la région Nouvelle-Aquitaine avec l'argumentaire de vente correspondant **ANNEXE 2**.
2. Compléter la fiche technique **ANNEXE 3**.

Dossier 3 : LA VALORISATION DES ESPACES DE VENTE

➤ Situation professionnelle

Le séjour de ces touristes étrangers est une opportunité pour la municipalité de Cognac qui désire développer les échanges internationaux. Le maire souhaite, à cette occasion, qu'un repas réunissant ces touristes et des membres de la municipalité soit organisé le samedi 27 juillet, dans la salle des fêtes de la commune.

Monsieur Coutriade vous demande de vérifier que la superficie de cette salle correspond bien aux besoins de cette prestation. Il vous précise que la salle des fêtes est d'une superficie de 180 m². Le repas sera proposé sous la forme d'un banquet de 100 personnes.

➤ Votre rôle

1. Répondre aux questions **ANNEXE 4**.
2. Choisir le plan de salle le plus adapté à la prestation **ANNEXE 5**.
3. Citer un avantage ou un inconvénient pour chacun des trois plans proposés, en vous situant du point de vue du professionnel **ANNEXE 6**.

Dossier 4 : LA GESTION DU PERSONNEL

➤ Situation professionnelle

Monsieur Coutriade vous demande de déterminer le personnel nécessaire à la réussite de cet événement. Suite à la lecture d'un article sur les difficultés de recrutement en hôtellerie-restauration **DOCUMENT 1**, il veut s'assurer qu'il ne manquera pas de personnel lors de cette manifestation.

➤ Votre rôle

1. Déterminer l'effectif nécessaire pour le service de ce repas de 100 convives **ANNEXE 7**.
2. Répondre aux questions **ANNEXE 8**.

Dossier 5 : LA DÉMARCHE QUALITÉ

➤ Situation professionnelle

Monsieur Coutriade est sensible à la notion de développement durable. Vous lui suggérez donc d'investir dans l'achat d'un composteur. À l'aide de vos connaissances et du **DOCUMENT 2**, vous préparez votre argumentaire en vue de le convaincre.

➤ Votre rôle

1. Justifier l'intérêt écologique et économique d'utiliser un composteur. **ANNEXE 9**
2. Proposer quatre exemples de déchets organiques qui peuvent intégrer un compost **ANNEXE 9**.
3. Citer trois autres exemples d'actions possibles dans un restaurant pour favoriser le développement durable **ANNEXE 9**.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve U11 - Technologie	
Repère : AP 1906-CSR T 11-1	SUJET	Session : 2019	Page 4/13

Recrutement : l'hôtellerie-restauration face à une pénurie de candidats



Alors que les perspectives d'embauche dans le secteur de l'hôtellerie-restauration sont bonnes, et devraient le rester au vu de l'accroissement du tourisme sur la scène internationale, les professionnels de l'industrie peinent à trouver des candidats pour répondre à leur besoin de personnel.

Il y a donc un déficit de candidats, mais contrairement aux idées reçues, l'orientation des jeunes vers l'hôtellerie-restauration est surtout freinée par les rythmes de vie qu'impliquent ces métiers.

Les domaines dans lesquels la profession a le plus de mal à embaucher concernent principalement les métiers de terrain : femme de chambre, réceptionniste, serveur et cuisinier.

En termes de critères d'embauche, outre l'expérience et les qualifications, les hôteliers recherchent principalement la disponibilité, la polyvalence, la motivation et le professionnalisme des candidats.

Plus en amont, la difficulté est d'orienter les jeunes vers ces métiers au cours de leur scolarité. Selon les professionnels, elle ne vient pas tant de la reconnaissance des métiers, des tâches à accomplir ou des perspectives d'évolution, souvent décriées dans les médias mais qui semblent en réalité assez appréciées par les jeunes qu'ils embauchent.

Elle est plutôt à mettre sur le compte des niveaux de salaires, pour 60% des professionnels interrogés, mais surtout des rythmes de vie, cités par 81% des répondants comme l'un des principaux freins pour les jeunes.

Source : <https://fr.linkedin.com/pulse/recrutement-lh%C3%B4tellerie-restauration-face-%C3%A0-une-p%C3%A9nurie-amiri> Consulté le 13.11.2018 à 10h10

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve U11 - Technologie	
Repère : AP 1906-CSR T 11-1	SUJET	Session : 2019	Page 5/13

Pourquoi composter ?

Le saviez-vous ?

Les déchets organiques représentent 30 à 40% du contenu de la poubelle, soit environ 100 kg par habitant et par an !

Qu'est-ce que le compostage ?

Le compostage est un processus naturel de décomposition des déchets organiques par le biais de micro-organismes, de champignons et de petits invertébrés, en présence d'eau et d'oxygène. Les déchets de cuisine et de jardin sont ainsi transformés en humus, très riche pour la terre.

A quoi ça sert de composter ?

- Réduire le contenu de sa poubelle et donc le volume d'ordures ménagères à traiter par la collectivité
- Réduire les émissions de CO₂ liées à la collecte des déchets et à leur incinération ou à leur stockage
- Développer l'autonomie et la responsabilité des foyers dans la gestion de leurs déchets
- Obtenir un excellent fertilisant et un amendement pour la terre
- Eviter d'acheter du terreau
- Renforcer le lien social (dans le cas d'un compostage collectif)

Source : <https://www.compostaction.org/compostage/pourquoi-composter>. Consulté le 13.11.2018 à 10h20.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve U11 - Technologie	
Repère : AP 1906-CSR T 11-1	SUJET	Session : 2019	Page 6/13

ANNEXE 1

Produit de base du cognac			
Origine géographique du cognac			
Les principales étapes de l'élaboration du cognac	Explications de ces étapes			
.....	On élabore un vin blanc acide et peu alcoolisé (9°) à partir des cépages ugni blanc, folle blanche et colombar.			
.....	Le vin est chauffé dans un alambic à repasse. Lors de la première chauffe, le produit obtenu s'appelle le brouillis et titre environ 30% d'alcool. Le brouillis repasse ensuite dans l'alambic pour une 2 ^{ème} chauffe (« La bonne chauffe »).			
.....	Cette opération s'effectue dans des fûts de chêne. Au contact du bois et de l'air, le cognac va prendre sa couleur et son bouquet.			
.....	Avant la mise en bouteille, le maître de chai procède à un mélange d'eaux de vie provenant de différentes années, cépages et crus. Le but est d'obtenir un caractère propre à chaque marque.			
Les mentions de compte d'âge indiquées sur l'étiquette	L'âge du cognac le plus jeune qui intervient dans l'assemblage : (Souligner la bonne réponse)			
• <u>Exemple</u> : « *** », « Sélection », « VS », « De Luxe » et « Very Special », et « Millésime »	<u>2 ans</u>	4 ans	6 ans	8 ans
• « V.S.O.P. », « Réserve », « Vieux », « Rare » et « Royal »	2 ans	4 ans	6 ans	8 ans
• « Napoléon », « Très Vieille Réserve », « Très Vieux », « Héritage », « Très Rare », « Excellence » et « Suprême »	2 ans	4 ans	6 ans	8 ans
Une marque commerciale de cognac				
.....				

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve U11 - Technologie	
Repère : AP 1906-CSR T 11-1	SUJET	Session : 2019	Page 7/13

ANNEXE 2

Nom de l'entrée	Argumentaire de vente
<p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Nom du plat principal	Argumentaire de vente
<p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Nom du dessert	Argumentaire de vente
<p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

ANNEXE 3

Fiche technique : SIDE-CAR			
Composition du cocktail		Catégorie	Type
Produit	Quantité en cl	<i>Short Drink</i>	<i>Before</i>
<i>Jus de citron</i>	Mode d'élaboration	Verrerie
.....	<i>4 cl</i>	<i>Verre à cocktail</i>
<i>Cointreau</i>	<i>2 cl</i>	Décoration	Couleur
Total	<i>Aucune</i>	<i>Ambré</i>
Argumentaire de vente			
<p>Cocktail d'une belle couleur ambrée qui allie merveilleusement bien la puissance du cognac, la douceur du Cointreau.</p> <p>Il est légèrement acidulé au jus de citron et développe des arômes d'écorces d'oranges amères.</p>			

ANNEXE 4

1. Cocher le ratio minimal d'occupation des surfaces (en m² par personne) pour le service d'un banquet.

- 0,50 m² /pers.
 1,20 m² /pers.
 2 m² /pers.
 3 m² /pers.

2. La salle des fêtes de Cognac a une superficie de 180 m². Pouvez-vous recevoir les 100 convives dans cette salle ? Justifier votre réponse.

.....

.....

.....

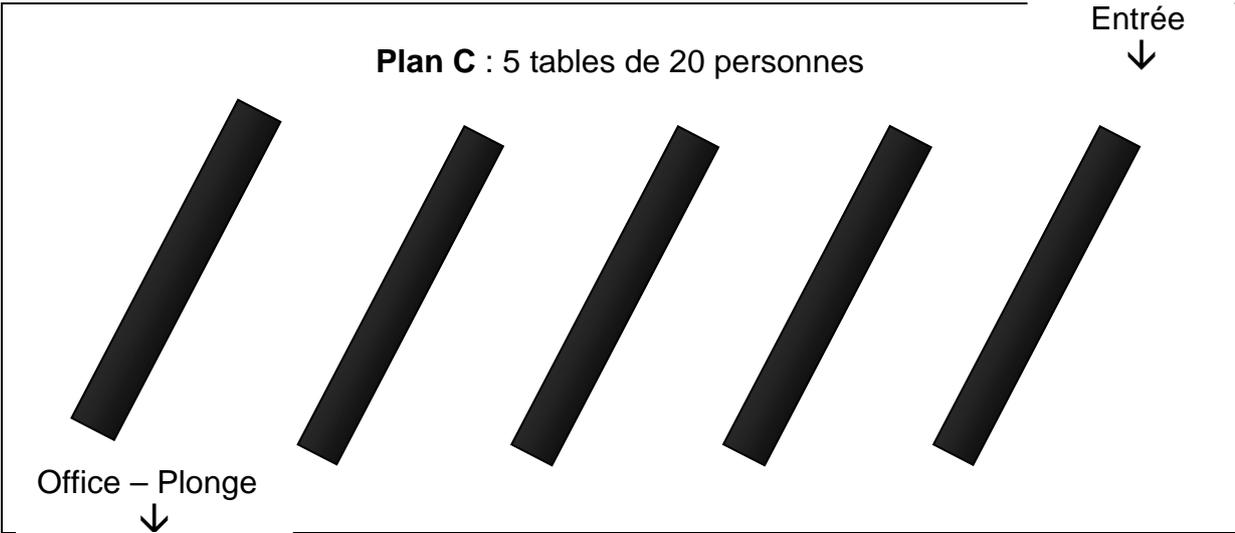
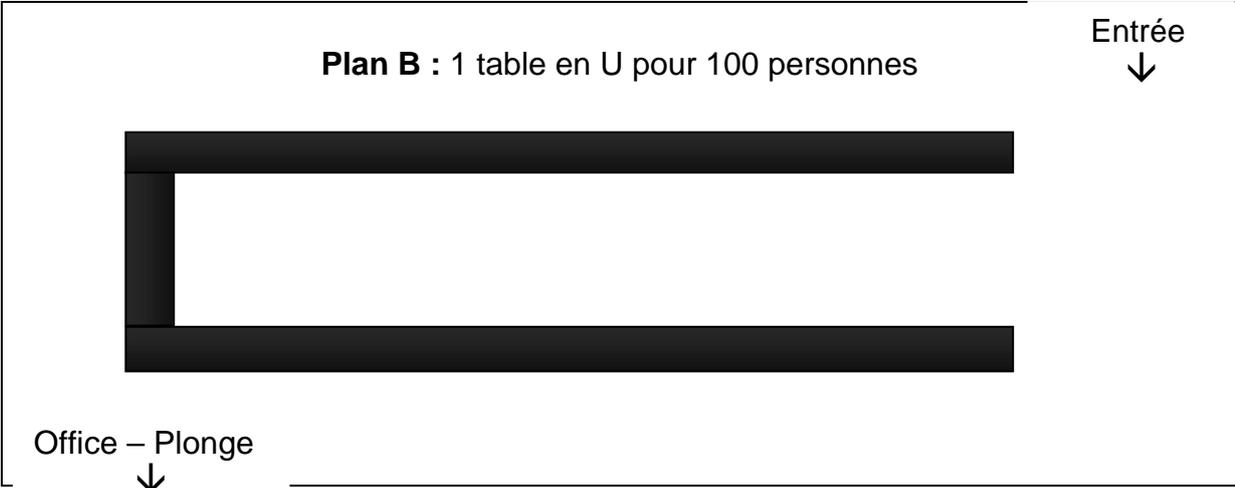
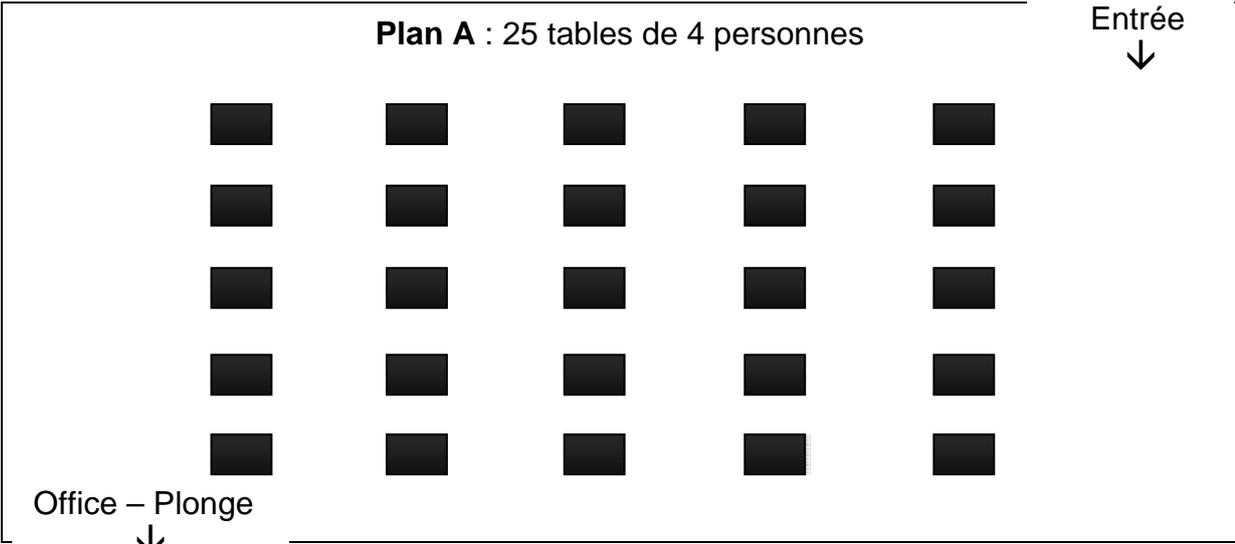
.....

.....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve U11 - Technologie	
Repère : AP 1906-CSR T 11-1	SUJET	Session : 2019	Page 9/13

ANNEXE 5

À rendre avec la copie



⇒ **Mon choix de plan de salle pour ce banquet est le plan :**

ANNEXE 6

	Un avantage ou un inconvénient
Plan A	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Plan B	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Plan C	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

ANNEXE 7

Fonction	Base de calcul	Nombre de personnes à prévoir
Maître d'hôtel
Serveur
Sommelier

ANNEXE 8

Indiquer la difficulté majeure rencontrée par les professionnels de l'industrie hôtelière lors du recrutement.	<ul style="list-style-type: none">
Citer quatre critères de recrutement	<ul style="list-style-type: none">
Préciser les principaux freins à l'orientation des jeunes vers les métiers de l'hôtellerie-restauration	<ul style="list-style-type: none">

ANNEXE 9

1 intérêt écologique à utiliser un composteur	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	--

1 intérêt économique à utiliser un composteur	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	--

4 exemples de déchets organiques compostables	<p>></p> <p>></p> <p>></p> <p>></p>
---	---

3 propositions d'action à mettre en place dans un restaurant en faveur du développement durable	<p>></p> <p>.....</p> <p>></p> <p>.....</p> <p>></p> <p>.....</p>
---	--