

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCIALISATION et SERVICES
en RESTAURATION

SESSION 2019

ÉPREUVE E1 :
ÉPREUVE SCIENTIFIQUE et TECHNIQUE

Sous-épreuve E11 : Technologie

Aucun document ou matériel autorisé

*Le sujet se compose de 14 pages, numérotées de 1/14 à Page 14/14.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

Les annexes 1 à 7 (pages 9/14 à page 14/14 incluses)
sont à rendre agrafées avec la copie anonymée.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie Coef : 2 Durée : 1 heure	
Repère : 1906-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2019	Page 1/14

HÔTEL-RESTAURANT MILANO ****



Source : <https://fr.depositphotos.com>
Consulté le 13/11/2018 à 14 h 14

HÔTEL-RESTAURANT MILANO ****

Avenue Gambetta

06000 NICE

☎ 04 80 XX XX XX

Courriel : milano@hotels.com

Hôtel situé en centre-ville avec 110 chambres.

- Restaurant gastronomique de 60 places privilégiant la cuisine provençale et italienne.
- Grands salons pour soirées thématiques, événements, buffets, séminaires, cocktails.
- Menus de 45 à 140 euros.
- Brigade composée d'un maître d'hôtel, un assistant, trois chefs de rang et six commis.

La coupe du monde de football féminin se déroule en 2019 dans différentes villes françaises dont Nice et Lyon. L'hôtel accueillera la délégation de l'équipe italienne.

Le jour de la finale, à savoir le 07 juillet 2019, deux entreprises, l'une française, leader mondial dans les verres correcteurs et l'autre italienne, leader mondial dans les montures de lunettes, célèbrent leur fusion au sein de l'hôtel, à l'occasion d'un séminaire réunissant les principaux cadres dirigeants. Le siège social de la nouvelle entreprise sera basé à Lyon.

Pour clôturer le séminaire, une projection de la finale est prévue, suivie d'un cocktail dinatoire réunissant pas moins de 100 personnes. Les produits originaires de Provence et de Rhône-Alpes, de même que la gastronomie italienne seront mis à l'honneur.

Après plusieurs expériences professionnelles en France et en Italie, vous venez d'être embauché(e) au poste d'assistant(e) maître d'hôtel. À ce titre, vous participez à l'organisation et à la réalisation de cette prestation.

Dossier n°	Thème	Barème
❶	L'argumentation commerciale	8 points
❷	L'organisation du travail	7 points
❸	La valorisation des produits	8 points
❹	La valorisation des espaces de vente	9 points
❺	La démarche qualité	8 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 E11 Technologie	
Repère : 1906-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2019	Page 2/14

Dossier 1 : L'ARGUMENTATION COMMERCIALE

➡ Situation professionnelle

Les quenelles de brochet Sauce Nantua (**DOCUMENT 1**) sont au menu accompagnées d'un verre de vin blanc AOP Saint-Joseph (**DOCUMENT 2**).

➡ Votre rôle

Proposer un argumentaire de vente **ANNEXE 1**.

Dossier 2 : L'ORGANISATION DU TRAVAIL

➡ Situation professionnelle

Pour l'organisation de cette manifestation, après avoir listé les principales tâches, vous proposez une répartition de ces dernières entre les différents membres de la brigade de restaurant.

➡ Votre rôle

Compléter l'**ANNEXE 2** (une seule croix par ligne).

Dossier 3 : LA VALORISATION DES PRODUITS

➡ Situation professionnelle

Lors du cocktail dînatoire, trois buffets à thème sont prévus autour de la vallée du Rhône, de la Provence et de l'Italie. À l'issue de vos recherches (**DOCUMENT 3**), vous faites part de vos propositions au maître d'hôtel et au chef de cuisine.

➡ Votre rôle

1. Formaliser vos propositions de plats et de boissons **ANNEXE 3**.
2. Caractériser les fromages AOP **ANNEXE 4**.

Dossier 4 : LA VALORISATION DES ESPACES DE VENTE

➤ Situation professionnelle

La salle où se déroule le cocktail et les espaces avoisinants doivent être aux couleurs des deux régions et du pays mis à l'honneur.

➤ Votre rôle

Proposer pour chacune des deux régions et pour le pays, deux éléments de décoration et un élément d'animation différent **ANNEXE 5**.

Dossier 5 : LA DÉMARCHE QUALITÉ

➤ Situation professionnelle

Cette manifestation sera l'occasion de tester des procédures décidées à l'occasion de la dernière réunion de direction. Il s'agit :

- D'une part, de réduire les anomalies constatées lors des inventaires de boissons,
- D'autre part, de réduire les gaspillages et le volume des déchets **DOCUMENT 4**.

➤ Votre rôle

1. Citer des procédures permettant de vérifier les écarts d'inventaire **ANNEXE 6**.
2. Proposer des solutions pour réduire le gaspillage et le volume des déchets **ANNEXE 7**.

DOCUMENT 1

Descriptif : Farce mousseline de brochet façonnée en quenelles, pochées et accompagnées de sauce Nantua à base d'écrevisses.	QUENELLES DE BROCHET SAUCE NANTUA 8 personnes http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/fiches/images/maxi_0112.jpg																																																																																																																																																																																																														
ÉTAPES ET TECHNIQUES <u>1. Farce mousseline</u> Mettre en place le poste de travail Réaliser une farce mousseline Réserver au frais <u>2. Fumet de poisson</u> Éplucher et laver les légumes Tailler les légumes en brunoise Marquer et cuire le fumet Réserver <u>3. Sauce Nantua</u> Éplucher et laver les légumes Tailler les légumes en mirepoix Décortiquer les écrevisses Réaliser la sauce Nantua <u>4. Quenelles</u> Façonner et pocher les quenelles Les passer au four pour les souffler <u>5. Finition et cuisson</u> Sauter les queues d'écrevisses, Déglacer au cognac Dresser et envoyer	DENRÉES <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Nature</th> <th rowspan="2">Unité</th> <th colspan="5">Étapes</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center" colspan="7">Poissonnerie</td> </tr> <tr> <td>Fumet de poisson</td> <td>litre</td> <td></td> <td></td> <td>1.5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Écrevisses vivantes</td> <td>Kg</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Brochet filet</td> <td>Kg</td> <td>0.3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="7">B.O.F</td> </tr> <tr> <td>Crème fraîche</td> <td>litre</td> <td>0.4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Beurre</td> <td>Kg</td> <td>0.25</td> <td>0.05</td> <td>0.05</td> <td></td> <td>0.03</td> </tr> <tr> <td>Œufs (blancs)</td> <td>Pièce</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="7">Fruits & légumes</td> </tr> <tr> <td>Oignons gros</td> <td>Kg</td> <td></td> <td>0.07</td> <td>0.1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Échalotes</td> <td>Kg</td> <td></td> <td>0.03</td> <td>0.05</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bouquet garni</td> <td>Pièce</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Carottes</td> <td>Kg</td> <td></td> <td>0.03</td> <td>0.1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tomates</td> <td>Kg</td> <td></td> <td></td> <td>0.25</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ail</td> <td>Kg</td> <td></td> <td></td> <td>0.01</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cerfeuil</td> <td>Botte</td> <td></td> <td></td> <td>0.125</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Poireau</td> <td>Kg</td> <td></td> <td>0.05</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estragon</td> <td>Botte</td> <td></td> <td></td> <td>0.125</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="7">Économat</td> </tr> <tr> <td>Concentré de tomate</td> <td>Boîte</td> <td></td> <td></td> <td>0.125</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sel</td> <td>PM</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Poivre mignonnette</td> <td>Kg</td> <td></td> <td>0.001</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huile d'olive</td> <td>litre</td> <td></td> <td></td> <td>0.1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Piment de Cayenne</td> <td>Kg</td> <td>0.001</td> <td></td> <td>0.001</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="7">Cave</td> </tr> <tr> <td>Cognac</td> <td>litre</td> <td></td> <td></td> <td>0.05</td> <td></td> <td>0.025</td> </tr> <tr> <td>Vin blanc sec cuisine</td> <td>litre</td> <td></td> <td>0.1</td> <td>0.2</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Nature	Unité	Étapes					1	2	3	4	5	Poissonnerie							Fumet de poisson	litre			1.5			Écrevisses vivantes	Kg			1			Brochet filet	Kg	0.3					B.O.F							Crème fraîche	litre	0.4					Beurre	Kg	0.25	0.05	0.05		0.03	Œufs (blancs)	Pièce	4					Fruits & légumes							Oignons gros	Kg		0.07	0.1			Échalotes	Kg		0.03	0.05			Bouquet garni	Pièce		1				Carottes	Kg		0.03	0.1			Tomates	Kg			0.25			Ail	Kg			0.01			Cerfeuil	Botte			0.125			Poireau	Kg		0.05				Estragon	Botte			0.125			Économat							Concentré de tomate	Boîte			0.125			Sel	PM	1	1	1			Poivre mignonnette	Kg		0.001				Huile d'olive	litre			0.1			Piment de Cayenne	Kg	0.001		0.001			Cave							Cognac	litre			0.05		0.025	Vin blanc sec cuisine	litre		0.1	0.2		
Nature	Unité	Étapes																																																																																																																																																																																																													
		1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																									
Poissonnerie																																																																																																																																																																																																															
Fumet de poisson	litre			1.5																																																																																																																																																																																																											
Écrevisses vivantes	Kg			1																																																																																																																																																																																																											
Brochet filet	Kg	0.3																																																																																																																																																																																																													
B.O.F																																																																																																																																																																																																															
Crème fraîche	litre	0.4																																																																																																																																																																																																													
Beurre	Kg	0.25	0.05	0.05		0.03																																																																																																																																																																																																									
Œufs (blancs)	Pièce	4																																																																																																																																																																																																													
Fruits & légumes																																																																																																																																																																																																															
Oignons gros	Kg		0.07	0.1																																																																																																																																																																																																											
Échalotes	Kg		0.03	0.05																																																																																																																																																																																																											
Bouquet garni	Pièce		1																																																																																																																																																																																																												
Carottes	Kg		0.03	0.1																																																																																																																																																																																																											
Tomates	Kg			0.25																																																																																																																																																																																																											
Ail	Kg			0.01																																																																																																																																																																																																											
Cerfeuil	Botte			0.125																																																																																																																																																																																																											
Poireau	Kg		0.05																																																																																																																																																																																																												
Estragon	Botte			0.125																																																																																																																																																																																																											
Économat																																																																																																																																																																																																															
Concentré de tomate	Boîte			0.125																																																																																																																																																																																																											
Sel	PM	1	1	1																																																																																																																																																																																																											
Poivre mignonnette	Kg		0.001																																																																																																																																																																																																												
Huile d'olive	litre			0.1																																																																																																																																																																																																											
Piment de Cayenne	Kg	0.001		0.001																																																																																																																																																																																																											
Cave																																																																																																																																																																																																															
Cognac	litre			0.05		0.025																																																																																																																																																																																																									
Vin blanc sec cuisine	litre		0.1	0.2																																																																																																																																																																																																											
Dressage : assiette creuse	Totaux		Total denrées Assaisonnement 2% Coût matières total		36.71 € 0.73 € 37.44 €																																																																																																																																																																																																										

Source : <http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/fiches/?id=113>

Consulté le 13/11/2018 à 15 h 19

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1906-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2019	Page 5/14

LE SAINT-JOSEPH

L'AOP Saint-Joseph délimite près de 50 km de vignoble de la rive droite du Rhône, dans les départements de la Loire et de l'Ardèche (vallée du Rhône septentrionale), dont la production de 38 000 hectolitres par an s'étend sur une superficie de 1 100 hectares.

Les sols granitiques légers, de schistes et de gneiss, sont plantés en cépages syrah pour le rouge, en marsanne et roussanne pour les blancs.

Le Saint-Joseph rouge est élégant et fin tout en développant une certaine puissance. Il se caractérise par ses parfums de cassis et framboise, puis réglisse et cuir après quelques années de garde.

Le Saint-Joseph blanc est quant à lui composé de senteurs d'acacia, de miel et d'abricot qui s'accordent à merveille avec les poissons et fruits de mer en sauce.

D'après source :

<http://avis-vin.lefigaro.fr/connaitre-deguster/tout-savoir-sur-le-vin/guide-des-regions-et-des-appellations/vallee-du-rhone/nord-septentrional/appellation-saint-joseph#ixzz5RjfbW7ZU>

Consulté le : 13/11/2018 à 15 h 25

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1906-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2019	Page 6/14

ITALIE

On regroupe sous le nom de « cuisine italienne » toutes les cuisines régionales provenant de la péninsule italienne et de ses deux îles, cuisines qui ont été influencées par des cultures diverses : cuisines lombarde (riz, beurre) et alpine (polenta, crème, fromages).

L'Italie est un pays de vins et de fromages variés, ainsi que de nombreuses autres productions agricoles usuelles (truffe blanche du Piémont, jambon de Parme et de San Daniele, riz de Vercelli, grappa...). L'huile d'olive est la base de la cuisine italienne : les Italiens font partie des trois plus importants consommateurs d'huile d'olive dans le monde, avec les Grecs et les Libyens.

Le café préparé à l'italienne et les *gelati* (glaces) font partie de ce savoir-faire culinaire.

Source : https://fr.wikipedia.org/wiki/Cuisine_italienne

Consulté le 13/11/2018 à 17 h 15

PROVENCE

La cuisine de Provence sent bon le soleil et les produits de la mer. Amoureux de cette gastronomie régionale, celle-ci vous propose sa sélection dans laquelle vous pourrez piocher la recette provençale de votre choix. La cuisine de Provence sublime les produits de la mer : anchois, sardines, filets de rouget... D'autres produits sont présents comme la tapenade, le pistou, les tomates, les courgettes et aubergines... Une bonne recette provençale pour un dessert ou une pâtisserie à base de lavande, citrons de Menton, miel, fruits est aussi la bienvenue pour terminer votre repas.

Source : <https://www.regal.fr/regions/provence-alpes-cote-dazur>

Consulté le 13/11/2018 à 17 h 15

RHÔNE-ALPES

Dans l'Ardèche et la Drôme, c'est une cuisine du sud qui est proposée avec les nombreux produits à base d'olive ou de plantes aromatiques.

À Lyon, dans les « bouchons », restaurants typiques, le menu est souvent composé de charcuteries et de cervelle de canut, tout cela arrosé d'un « pot lyonnais » de Beaujolais ou de Côtes-du-Rhône.

En altitude, Savoie et Haute-Savoie, des plats à base de fromage vous seront proposés. Toutes les préparations à base de châtaigne seront consommées à juste titre en Ardèche, département chef de file en matière de production.

D'après source : https://fr.wikipedia.org/wiki/Gastronomie_en_Rhône-Alpes

Consulté le 13/11/2018 à 17 h 15

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1906-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2019	Page 7/14

À MONTPELLIER, UNE CHARTE POUR LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE DANS LES RESTAURANTS

D'après une étude publiée en 2016, 10 millions de tonnes de produits alimentaires sont détournées chaque année de l'alimentation humaine. Cela représente 150 kg de pertes et gaspillage par an et par personne. Les restaurateurs ont donc leur carte à jouer dans la lutte contre le gaspillage. Et certains le font déjà.

Afin de récompenser ces bonnes pratiques, Marine de Beaufort, membre de la Jeune Chambre Économique de Montpellier, a eu l'idée de mettre en place la charte *Mon Resto Gaspi Zéro*. Avec son équipe, elle remarque que beaucoup de restaurants ne proposent pas de doggy-bag, mais ont d'autres bons réflexes, notamment dans la gestion des stocks ou des déchets.



Une gestion au cas par cas

L'un des principes, c'est de consommer le légume « de la racine à la fane », confie Marine de Beaufort avant d'ajouter : « et pourtant *Street-Croque* a signé. Ce fast-food qui propose des croque-monsieur avec du pain de mie maison et des produits frais n'applique pas ce point précis mais sa patronne, Marianne, a d'autres bonnes pratiques. Par exemple, elle gère si bien ses stocks qu'elle ne perd qu'un filet de poulet tous les deux mois ».

Marianne précise qu'elle va au marché tous les jours et fabrique son pain elle-même. « J'adapte ma production à la demande, je limite les pertes ». Elle a d'autres astuces : une carte avec un croque du moment. « Je le retire de la carte quand je n'ai plus d'ingrédients. Et j'accommode les restes. Le gaspillage dans un restaurant, c'est une perte d'argent ».

Un problème que constate Mai-Lan, la gérante de *La Coutinelle*, un petit restaurant du centre-ville. « Dans le quartier, il n'y a que des conteneurs pour le verre, les déchets classiques et le carton. Rien pour les déchets organiques ». Elle a donc pris l'habitude de rapporter les détritiques de son restaurant chez elle pour les trier. « Une partie part au compost, l'autre sert à nourrir les poules » explique-t-elle.

Par Agathe Muller, publié le 16/10/2017

D'après source : <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2017/10/16/01016-20171016ARTFIG00009-montpellier-une-charte-pour-lutter-contre-le-gaspillage-alimentaire-dans-les-restaurants.php>

Consulté le 13/11/2018 à 17 h 50

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1906-CSR T 11 - 1	SUJET	Session : 2019	Page 8/14

ANNEXE 1

[illegible]

ANNEXE 2

	MAÎTRE D'HÔTEL	SOMMELIER	COMMIS
<i>Exemple : nettoyer les locaux et le mobilier</i>			X
Nettoyer le matériel			
Accueillir les clients			
Proposer les canapés aux clients en salle avec un plateau			
Veiller au bon déroulement de la soirée			
S'assurer de la satisfaction de la clientèle sur l'ensemble de la prestation			
Débarrasser les verres tout au long de la soirée			
Comptabiliser les bouteilles servies			

ANNEXE 3

	RHÔNE-ALPES	PROVENCE	ITALIE
ENTRÉE	<i>Ex : quenelles de brochet</i>	▶	▶
PLAT	▶	▶	▶
DESSERT	▶	▶	▶
VIN AOP OU AUTRE BOISSON	<i>Ex : Saint-Joseph blanc</i>	▶	▶

ANNEXE 4

FROMAGES AOP	LAIT	FAMILLE	PAYS D'ORIGINE
BANON			FRANCE
REBLOCHON			
MOZZARELLA DI BUFALA CAMPANA		PÂTE FILÉE	
ABONDANCE			FRANCE
GORGONZOLA			

ANNEXE 5

PAYS ET RÉGIONS	ÉLÉMENTS DE DÉCORATION ET D'ANIMATION (hors produits alimentaires et boissons) (éléments différents pour chaque région ou pays)
RHÔNE-ALPES	- 2 éléments de décoration : → → - 1 élément d'animation : →
PROVENCE	- 2 éléments de décoration : → → - 1 élément d'animation : →
ITALIE	- 2 éléments de décoration : → → - 1 élément d'animation : →

ANNEXE 6

RAISONS EXPLIQUANT LES ÉCARTS	PROCÉDURES Á APPLIQUER
Casse de bouteilles	
Bouteilles offertes sans justificatif	
Vol de bouteilles	
Livraison de vin non enregistrée	

ANNEXE 7

Deux propositions pour réduire le gaspillage alimentaire	→ →
Deux propositions pour réduire le volume des déchets	→ →