

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCIALISATION et SERVICES en
RESTAURATION

SESSION 2021

ÉPREUVE E1 :
ÉPREUVE SCIENTIFIQUE et TECHNIQUE

Sous-épreuve E11 : Technologie

Aucun document ou matériel autorisé

*Le sujet se compose de 11 pages, numérotées de 1/11 à 11/11.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 6 (pages 7/11 à 11/11 incluses)
sont à rendre agrafées dans une copie anonymée.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie Coef : 2 Durée : 1 heure	
Repère : AP 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session 2021	Page 1/11

LA PERLE DES ÎLES



Coordonnées de l'entreprise :

64, rue Schoelcher – FORT-DE-FRANCE
 ☎ +596 596 XX XX XX
 courriel : contact@perledesiles.com

Marie-Galante : restaurant principal, situé sur le pont "Marie-Galante" offre le choix du petit-déjeuner et du déjeuner en terrasse, véranda ou salle climatisée.

Des buffets le matin et le midi et un service à table le soir (service uniquement sur réservation) sont proposés.

Marigot : situé sur le pont "La belle créole", dégustation de mets aux saveurs exotiques, pour des dîners servis à table.

Une carte de grands vins vous sera proposée par le sommelier.

Nombre de salariés : 25

Depuis Fort-de-France, le voilier « La Perle des Îles » mène ses clients en Guadeloupe, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy et Anguilla. Il se caractérise par son faible tirant d'eau et une conception très ouverte sur la mer (vaste pont soleil de 400 m², restaurant intérieur et extérieur, accès direct à la baignade depuis la marina...). Depuis 2017, le voilier est équipé de voiles rigides qui permettent de réduire de manière significative la consommation d'énergie.

Les 32 cabines disposent toutes d'un hublot et ont une superficie de 22 m², un lit king size et un accès au wifi.

Deux salons chaleureux et deux restaurants (Marie-Galante et Marigot) complètent les espaces intimistes de ce voilier racé.

La clientèle, au départ du port de Fort-de-France est largement internationale. Le personnel est majoritairement francophone.

La signature « Perle des Îles », ce sont les délices d'une table raffinée, les mille attentions d'un service discret, d'inoubliables moments de détente à bord d'un élégant yacht de caractère, sous pavillon français.

Vous venez d'être recruté(e) pour effectuer la saison en tant que chef de rang.

Dossier n°	Thème	Barème
①	La prise en charge de la clientèle	8 points
②	L'argumentation commerciale	10 points
③	La valorisation des produits	10 points
④	Les approvisionnements	6 points
⑤	La démarche qualité	6 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 : AP 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session 2021	Page 2/11

Dossier 1 : LA PRISE EN CHARGE DE LA CLIENTÈLE

➤ Situation professionnelle

Le restaurant « Marie-Galante » propose un service à table le soir. Votre maître d'hôtel, Maëva, vous demande de la remplacer à la gestion des réservations. En effet, elle doit s'assurer que les paniers souvenirs, offerts aux clients à l'issue de leur séjour, sont prêts. Elle fait le point avec vous sur les informations à demander aux clients, et vous donne quelques conseils.

➤ Votre rôle

1. Proposer une phrase d'accueil adaptée et rappeler les informations à collecter auprès des clients, afin de compléter le cahier de réservation, **ANNEXE 1**.
2. Citer quatre conseils que pourrait vous donner votre maître d'hôtel, **ANNEXE 1**.
3. Composer un panier souvenir avec six produits, non périssables, mettant en valeur les Antilles **ANNEXE 2**.

Dossier 2 : L'ARGUMENTATION COMMERCIALE

➤ Situation professionnelle

Après une escale à Saint-Barthélemy, les jours se suivent et ne se ressemblent pas. Pour éviter la monotonie des repas, l'équipe propose chaque jour une soirée à thème avec animation. Maëva, votre maître d'hôtel, vous confie l'organisation de la soirée antillaise au sein du restaurant « Marigot ».

➤ Votre rôle

1. Élaborer un menu gastronomique antillais, qui alliera des produits locaux et de luxe **ANNEXE 3**.
2. Proposer des accords mets et boissons adaptés.
3. Suggérer une argumentation commerciale mettant en valeur les plats proposés.
4. Proposer deux éléments de décor et deux éléments d'animation adaptés à la soirée.

Dossier 3 : LA VALORISATION DES PRODUITS

➤ Situation professionnelle

Au cours de la croisière, vous proposez une dégustation de rhums. Vous préparez votre intervention auprès des clients intéressés **DOCUMENT 1**.

➤ Votre rôle

1. Définir le rhum et présenter son mode d'élaboration **ANNEXE 4**.
2. Caractériser le rhum agricole et le rhum industriel **ANNEXE 4**.
3. Préciser les durées de vieillissement du rhum **ANNEXE 4**.
4. Citer quelques marques commerciales **ANNEXE 4**.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : AP 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session 2021	Page 3/11

Dossier 4 : LES APPROVISIONNEMENTS

➤ Situation professionnelle

Le voilier ne va pas tarder à appareiller pour une croisière d'une semaine. Vous participez à la réception des vins commandés **DOCUMENT 2** et autres produits nécessaires à la confection des repas.

➤ Votre rôle

1. Ranger les bouteilles de vin **ANNEXE 5**.
2. Préciser la nature des contrôles à effectuer lors de la réception des marchandises.

Dossier 5 : LA DÉMARCHE QUALITÉ

➤ Situation professionnelle

Parmi les produits stockés à bord et consommés par les clients, un certain nombre d'eux ont des emballages individuels. Les préoccupations écologiques sont au cœur de l'activité du voilier « La Perle des Îles » **DOCUMENT 3**.

➤ Votre rôle

1. Proposer deux alternatives à l'utilisation des pailles en plastique dans les boissons **ANNEXE 6**.
2. Formuler cinq propositions pour réduire les déchets à bord.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : AP 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session 2021	Page 4/11

HSE bouscule les codes du rhum martiniquais

La marque, qui fait tout pour cultiver sa différence, mène un travail poussé sur les finitions en fût et se dote d'un rhum parcellaire.

À Gros-Morne en Martinique, les cannes à sucre des champs Verger et Coulon à l'entrée de l'Habitation Saint-Etienne ont été récoltées récemment. Elles donneront naissance au millésime 2018 du rhum blanc parcellaire de la marque HSE. Mais la version 2016 est déjà en vente à la boutique. Et arrivera en métropole cet automne.(...)

Sur un marché français dynamique où le rhum a su capitaliser sur une image de voyage et où les offres premium se développent, l'enjeu pour la griffe était, en effet, de se démarquer. Tout en mettant en avant l'AOC Martinique et la particularité du rhum agricole obtenu directement à partir de la canne à sucre par rapport au rhum issu de la mélasse - largement majoritaire dans le monde.

La différenciation passe notamment par une grande diversité de propositions à côté des classiques rhums blancs et des rhums vieux, du VO au XO. « *Si notre offre parle à tous les publics, nous pouvons aujourd'hui répondre à la curiosité d'amateurs de plus en plus éclairés et pointus. Nous arrivons à une étape nouvelle où les notions de terroir, de produits d'exception montent en puissance* », remarque Cyrille Lawson, responsable du développement.

La marque explore notamment la piste des finitions du monde. Elle fait vieillir son rhum dans des fûts ayant contenu d'autres vins et alcools comme les whiskys ou le porto. La bouteille islay finish, au contenu élevé dans des fûts ayant auparavant abrité du whisky tourbé, représente en outre une bonne manière d'intriguer les amateurs de whisky lors de dégustations à l'aveugle et de les amener à s'intéresser au rhum.(...)

Source : <https://www.lesechos.fr/2018/06/hse-bouscule-les-codes-du-rhum-martiniquais-997447>
(Consulté le 18/11/2020 à 10h30)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : AP 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session 2021	Page 5/11

DOCUMENT 2

EXTRAIT DU BON DE LIVRAISON			
CELLIER DES ILES Grossiste en boissons Grand morne 97122 BAIE MAHAULT	N° DE BON	512	
	N° DE COMMANDE	124	
	DATE COMMANDE	10/03/2021	
Références	Désignation	Quantités commandées	Quantités livrées
86017	Saint-Émilion Château Grand Pontet 2016	15	15
19121	Sancerre Domaine Chotard 2018	12	12
56033	Chablis Domaine Vrignault 2017	12	12
12331	Côtes de Provence Domaine Galoupet 2018	6	6
15898	Tavel la Focardière 2018	18	18
58460	Brouilly Louis Jadot 2018	12	12
12332	Cassis La Ferme Blanche 2017	24	24
86018	Pomerol Château Belle Graves 2017	6	6
Visa du client et observations éventuelles		Visa fournisseur	
<u>Reçu le :</u> 13/03/2021	Réserves sur la livraison	<u>Livré le :</u> 13/03/2021	

DOCUMENT 3

Une mer de plastique dans l'océan Atlantique

« **Personne ne pourra jamais nettoyer la mer** »

Les océans abritent de gigantesques poubelles. Depuis les travaux de Charles Moore..., on connaissait l'existence dans l'océan Pacifique d'une vaste région dans laquelle vient s'entasser le plastique. Le pionnier de l'observation des déchets en mer l'avait baptisée la « Grande plaque de déchets du Pacifique Est »[...]

Quelle solution peut-on apporter ? Comme le souligne Yann Geffriaud, un ingénieur naval qui a monté en 2009 un observatoire collaboratif de surveillance des déchets en mer dans l'Atlantique, «personne ne pourra jamais nettoyer la mer. Le plus simple est d'éveiller l'attention du public. » En attendant que ces déchets, qui peuvent mettre plusieurs siècles à se dégrader, ne disparaissent d'eux-mêmes.

Source : <https://www.lefigaro.fr/environnement/2010/08/20/0>
(Consulté le 18/11/2020 à 10h30)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION		E1 - Épreuve Scientifique et technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : AP 2106-CSR T 11 - 1	SUJET	Session 2021	Page 6/11

ANNEXE 1

Phrase d'accueil de prise de réservation au téléphone	
Trois informations à demander au client lors de la prise de réservation sur le voilier	• • •
Quatre conseils que le commis devra suivre afin de bien répondre au téléphone	• • • •

ANNEXE 2

« Panier souvenir » avec six produits non périssables mettant en valeur les Antilles	• • • • • •
--	--

ANNEXE 3

Menu gastronomique	Nom des plats	Accords mets et boissons Un verre par plat
Amuse-bouche		
Entrée		
Plat principal		
Assiette de trois fromages de chèvre AOP français	• • •	
Dessert		
Mignardise		

Argumentaire commercial de votre plat principal	
Argumentaire commercial de votre dessert	

Deux éléments de décoration	• •
Deux éléments d'animation	• •

ANNEXE 4

Définition du rhum	
--------------------	---

Élaboration du rhum agricole	
Élaboration du rhum industriel	

Durée de vieillissement minimum des rhums	
Rhum blanc	
Rhum ambré	
Rhum vieux VO	
Rhum vieux XO	

Marque commerciale	
Rhum AOC Martinique	
Rhum Guadeloupe	
Rhum de la Réunion	
Rhum cubain	

ANNEXE 5

RANGEMENT EN CAVE		
BOURGOGNE	VALLÉE DE LA LOIRE	BORDELAIS
.....		
.....		
.....		
.....		
BEAUJOLAIS	VALLÉE DU RHÔNE	PROVENCE
.....		
.....		
.....		
.....		

QUATRE CONTRÔLES À EFFECTUER LORS DE LA LIVRAISON DE MARCHANDISES (Autres que le vin)	→
	→
	→
	→

ANNEXE 6

DEUX ALTERNATIVES À LA PAILLE EN PLASTIQUE	• •
--	--

CINQ PROPOSITIONS POUR RÉDUIRE LES DÉCHETS À BORD	• • • • •
---	---