

**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 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 7/12 à 12/12 incluses)  
sont à rendre agrafées dans une copie anonymée.**

|                                                                                                     |              |                                                                                                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL</b><br><b>COMMERCIALISATION et</b><br><b>SERVICES en RESTAURATION</b> |              | <b>E1 - Épreuve Scientifique et technique</b><br>Sous-épreuve <b>E11 Technologie</b><br>Coef : <b>2</b> Durée : <b>1 heure</b> |                  |
| Repère : 2109-CSR T 11 - 3                                                                          | <b>SUJET</b> | Session : <b>2021</b>                                                                                                          | Page <b>1/12</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Hôtel-Restaurant ****<br/>« Belle Isle »</p>  <p>Source : <a href="http://www.belleisle.sitew.fr/">http://www.belleisle.sitew.fr/</a><br/>Site consulté le 20/01/2021 à 11h00</p>                                                                                                                           | <p>Situé dans le département de l'Eure, l'hôtel-restaurant « Belle Isle » n'est qu'à quarante minutes de Deauville par l'autoroute de Normandie. Niché sur une île fluviale, c'est un véritable havre de paix. Son architecture lui a valu de servir de décor à deux téléfilms « Mon oncle Sosthène » et « Boule de Suif », œuvres littéraires écrites par Guy de Maupassant.</p> <p>L'hôtel propose de nombreuses activités : sauna, jacuzzi, hammam, massages, piscines intérieure et extérieure. Il est possible de louer canoë-kayak et VTT en s'adressant à la réception.</p> <p>Dans le cadre du Festival du cinéma américain de Deauville, les réservations commencent à affluer, en provenance de la France mais aussi de l'étranger.</p> <p>Actuellement chef de rang dans cet établissement, le directeur de restauration, Clément Grenin, vous a missionné pour préparer l'accueil de cette clientèle française et étrangère.</p> |
| <p>112, rue d'Honfleur<br/>27500 PONT-AUDEMER</p> <p>☎ 02 40 XX XX XX<br/>Fax : 02 40 XX XX XX</p> <p><a href="mailto:info@belleisle.com">info@belleisle.com</a></p>                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b><u>Restaurant gastronomique :</u></b></p> <p>Menu « Saveurs de saison » : 45 €<br/>Menu « Belle Isle » : 64 €<br/>Menu « Vers les Etoiles » : 138 €</p> <p><b><u>Hôtel classé 4 étoiles : 29 chambres</u></b></p> <p>Chambre standard : 159 €<br/>Chambre zen (avec jacuzzi) : 249 €<br/>Chambre privilège (jacuzzi + terrasse privée) : 329 €<br/>Petit-déjeuner : 20 € par personne</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Dossier n°           | Thème                                          | Barème           |
|----------------------|------------------------------------------------|------------------|
| ❶                    | La prise en compte des besoins de la clientèle | 8 points         |
| ❷                    | Les méthodes d'accueil et de communication     | 8 points         |
| ❸                    | La valorisation des produits                   | 9 points         |
| ❹                    | Les opérations de stockage                     | 9 points         |
| ❺                    | La démarche qualité                            | 6 points         |
| <b>TOTAL GÉNÉRAL</b> |                                                | <b>40 points</b> |

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

|                                                                                                |       |                                                                                              |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL<br/><b>COMMERCIALISATION et<br/>SERVICES en RESTAURATION</b></p> |       | <p><b>E1 - Épreuve Scientifique et technique</b><br/>Sous-épreuve <b>E11 Technologie</b></p> |                  |
| Repère : 2109-CSR T 11 - 3                                                                     | SUJET | Session : <b>2021</b>                                                                        | Page <b>2/12</b> |

## Dossier 1 : LA PRISE EN COMPTE DES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

### ➤ Situation professionnelle

L'hôtel propose à ses clients un petit-déjeuner sous forme de buffet. L'enquête de satisfaction menée auprès de la clientèle, lors de la précédente édition du Festival, vous amène à faire des propositions de modification de l'offre actuelle au directeur de la restauration.

### ➤ Votre rôle

Compléter l'**ANNEXE 1**.

## Dossier 2 : LES MÉTHODES D'ACCUEIL ET DE COMMUNICATION

### ➤ Situation professionnelle

Monsieur Grenin vous a confié l'encadrement d'un apprenti. L'accueil des clients, tant en présentiel qu'au téléphone, doit être irréprochable. Il y va de la réputation de l'établissement. Après avoir observé le comportement et l'attitude de l'apprenti à l'occasion d'un service, vous avez relevé un certain nombre d'expressions inadaptées à la profession.

### ➤ Votre rôle

Pour chacune de ces expressions, proposer une autre formulation **ANNEXE 2**.

## Dossier 3 : LA VALORISATION DES PRODUITS

### ➤ Situation professionnelle

Au restaurant gastronomique, monsieur Gérard, le maître d'hôtel, propose régulièrement un chariot de fromages composé essentiellement de fromages AOP français. À l'occasion du «Festival de Deauville», il souhaite proposer un chariot de fromages composé de fromages régionaux et européens, afin de répondre à la demande des clients.

### ➤ Votre rôle

Composer le chariot de fromages et proposer quatre produits d'accompagnement (hors boissons) **ANNEXE 3**.

## Dossier 4 : LES OPÉRATIONS DE STOCKAGE

### ➡ Situation professionnelle

Vous avez réalisé en collaboration avec le maître d'hôtel, une commande de vins nécessaire au réapprovisionnement de la cave **DOCUMENT 1** et une de denrées **DOCUMENT 2**.

Vous réceptionnez les livraisons et rangez l'ensemble des marchandises reçues.

### ➡ Votre rôle

1. Ranger dans la cave, les vins réceptionnés, en fonction de leur origine géographique **ANNEXE 4**.
2. Stocker les denrées dans les lieux appropriés et préciser si besoin la température de stockage adaptée **ANNEXE 5**.

## Dossier 5 : LA DÉMARCHE QUALITÉ

### ➡ Situation professionnelle

Monsieur Gérard souhaite valoriser, auprès de la clientèle, la qualité des produits utilisés au restaurant. Il souhaite communiquer sur les labels de qualité **DOCUMENT 3**.

### ➡ Votre rôle

Indiquer la signification de chaque label et préciser pour chacun d'entre eux, s'ils dépendent d'une réglementation nationale ou européenne **ANNEXE 6**.

**DOCUMENT 1**

| Appellation d'Origine Protégée                                | Quantité | Prix Unitaire HT |
|---------------------------------------------------------------|----------|------------------|
| Sancerre Joseph Mellot 2017                                   | 24       | 15,00 €          |
| Châteauneuf du Pape Guigal 2016                               | 36       | 44,50 €          |
| Alsace Gewurztraminer Vendanges Tardives domaine F.Engel 2015 | 18       | 15,00 €          |
| Chablis premier cru Fourchaume 2016                           | 30       | 24,00 €          |
| Coteaux du Layon « Domaine des Baumard » 2015                 | 42       | 18,50 €          |
| Chinon « Clos de l'Écho » Couly-Dutheil 2015                  | 36       | 11,50 €          |
| Bandol « Château de Pibarnon » 2018                           | 24       | 34,00 €          |
| Pomerol « Château Bel-air » 2014                              | 36       | 50,00 €          |

**DOCUMENT 2**

| Denrées                  | Conditionnement  | Quantité commandée | Quantité livrée |
|--------------------------|------------------|--------------------|-----------------|
| Fleur de sel de Guérande | kg               | 0,8                | 0,8             |
| Ananas                   | Pièce            | 10                 | 10              |
| Beurre d'Isigny          | kg               | 2,5                | 2,5             |
| Saumon fumé entier       | kg               | 2,5                | 2,5             |
| Sucre bâchette           | Boîte 100 pièces | 2                  | 2               |
| Bac 5 L glace vanille    | Bac 5 L          | 2                  | 2               |
| Vinaigre de Xérès        | L                | 3                  | 3               |
| Camembert de Normandie   | Pièce            | 8                  | 8               |

|                                                                                        |              |                                                                                      |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL<br><b>COMMERCIALISATION et<br/>SERVICES en RESTAURATION</b> |              | <b>E1 - Épreuve Scientifique et technique</b><br>Sous-épreuve <b>E11 Technologie</b> |                  |
| Repère : 2109-CSR T 11 - 3                                                             | <b>SUJET</b> | Session : <b>2021</b>                                                                | Page <b>5/12</b> |

**DOCUMENT 3**



ORIGINE ET QUALITE :  
L'ENGAGEMENT DES FILIERES  
L'ATTENTE DES CONSOMMATEURS  
L'AVENIR DES TERRITOIRES

INSTITUT NATIONAL  
DE L'ORIGINE ET DE  
LA QUALITÉ

## Les signes de qualité et d'origine

## Formations

## Publications

[Accueil](#) > [Les signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine](#) > [AOP - AOC](#)

## AOP - AOC

**L'Appellation d'origine protégée (AOP)** désigne un produit dont toutes les étapes de production sont réalisées selon un **savoir-faire reconnu** dans une même aire géographique, qui donne ses caractéristiques au produit. C'est un signe européen qui protège le nom du produit dans toute l'Union européenne.

**L'Appellation d'origine contrôlée (AOC)** désigne des produits répondant aux critères de l'AOP et protège la dénomination sur le territoire français. Elle constitue une étape vers l'AOP, désormais signe européen. Elle peut aussi concerner des produits non couverts par la réglementation européenne (cas des produits de la forêt par exemple).



Source : <https://www.inao.gouv.fr/Les-signes-officiels-de-la-qualite-et-de-l-origine-SIQQ/Appellation-d-origine-protegee-Appellation-d-origine-controlee>

consulté le 18/11/2020 à 10h15

|                                                                                         |              |                                                                                      |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL<br/>COMMERCIALISATION et<br/>SERVICES en RESTAURATION</b> |              | <b>E1 - Épreuve Scientifique et technique</b><br>Sous-épreuve <b>E11 Technologie</b> |                  |
| Repère : 2109-CSR T 11 - 3                                                              | <b>SUJET</b> | Session : <b>2021</b>                                                                | Page <b>6/12</b> |

ANNEXE 1

| Familles de produits | 10 produits déjà présents sur le buffet | 16 nouveaux produits proposés |
|----------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|
| Boissons chaudes     | Café, thé                               | <i>Exemple : Chocolat.</i>    |
| Boissons froides     | Lait                                    | •<br>•<br>•                   |
| Céréales             | Corn flakes                             | •<br>•                        |
| Poissons             | Saumon fumé                             | •                             |
| Laitages             | Beurre                                  | •<br>•                        |
| Charcuteries         | Jambon blanc                            | •<br>•                        |
| Œufs                 | Omelette                                | •<br>•                        |
| Fruits               | Oranges                                 | •<br>•                        |
| Accompagnements      | Confiture                               | •<br>•                        |

## ANNEXE 2

| Expressions inadaptées                                            | Autre formulation mieux adaptée face à un client |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| "Allô"                                                            | .....<br>.....                                   |
| "C'est pour quoi ?"                                               | .....<br>.....                                   |
| "Vous avez mal compris"                                           | .....<br>.....                                   |
| "Je ne vous garantis rien"                                        | .....<br>.....                                   |
| "OK"                                                              | .....<br>.....                                   |
| "Nous sommes en plein service !<br>Rappelez plus tard"            | .....<br>.....                                   |
| "Pardon mais je souhaite<br>prendre la commande des<br>apéritifs" | .....<br>.....                                   |
| "Au-revoir et à la prochaine !"                                   | .....<br>.....                                   |



## ANNEXE 3

| Fromages AOP | Nature du lait | Famille de fromage         | Provenance |
|--------------|----------------|----------------------------|------------|
|              | Vache          |                            | Normandie  |
|              | Vache          |                            | Normandie  |
|              |                | Pâte molle<br>croûte lavée | Normandie  |
|              |                | Pâte persillée             | Angleterre |
|              |                |                            | Espagne    |
|              |                |                            | Italie     |

**Suggestion de 4 produits qui peuvent accompagner  
un choix de fromages (hors boissons)**

- .....
- .....
- .....
- .....

**ANNEXE 4**

**Ranger dans la cave les vins réceptionnés, en fonction de leur origine géographique.**

**BOURGOGNE**

.....  
.....  
.....  
.....

**PROVENCE**

.....  
.....  
.....  
.....

**VALLÉE DE LA LOIRE**

.....  
.....  
.....  
.....

**VALLÉE DU RHÔNE**

.....  
.....  
.....  
.....

**BORDELAIS**

.....  
.....  
.....  
.....

**ALSACE**

.....  
.....  
.....  
.....

**ANNEXE 5**

**ARMOIRE RÉFRIGÉRÉE  
POSITIVE**

.....  
.....  
.....

Température .....

**BOF**

.....  
.....  
.....  
.....

Température .....

**CONGÉLATEUR**

.....  
.....  
.....  
.....

Température .....

**ÉPICERIE**

.....  
.....  
.....  
.....

*Température entre +14°C à +18°C*

**ARMOIRE RÉFRIGÉRÉE  
POSITIVE  
FRUITS ET LÉGUMES**

.....  
.....

*Température entre +2°C à + 8°C*

## ANNEXE 6

| Sigles de qualité | Significations | Réglementation nationale | Réglementation européenne |
|-------------------|----------------|--------------------------|---------------------------|
| IGP               | .....          |                          |                           |
| AOP               | .....          |                          |                           |
| AB                | .....          |                          |                           |
| STG               | .....          |                          |                           |
| AOC               | .....          |                          |                           |
| LR                | .....          |                          |                           |