



**LE RÉSEAU DE CRÉATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie de Montpellier  
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

**Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.**

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  
**COMMERCIALISATION et SERVICES en**  
**RESTAURATION**

**SESSION 2016**

**ÉPREUVE E1 :**  
**ÉPREUVE SCIENTIFIQUE et TECHNIQUE**

**Sous-épreuve E11 : Technologie**

*Calculatrice autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.*

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

**Les annexes 1 à 11 (pages 9/14 à 14/14 incluses)  
sont à rendre avec la copie.**

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL</b> <b>COMMERCIALISATION et</b> <b>SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E1 - Épreuve Scientifique et technique</b> Sous-épreuve <b>E11 Technologie</b> Coef : <b>2</b> Durée : <b>1 heure</b>	
Repère : 1606-CSRT11-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2016</b>	Page <b>1/14</b>



Avenid Atlantica 4240 Copacabana  
2207002 RIO DE JANEIRO  
☎ : (+55) 21 22XX-XXXX  
Fax : (+55) 21 22XX-XXXX  
Web : www.francobresilien.com

## Rio, ville olympique

« Pour la première fois, et après plus de 100 ans d'histoire, les Jeux olympiques feront enfin halte en Amérique du Sud du 5 au 21 août 2016...

Ville iconique du Brésil, inscrite au patrimoine mondial de l'Unesco, Rio de Janeiro est la première destination touristique d'Amérique du Sud. Un écrin idéal pour le plus important événement sportif au monde. Autour du mythique stade Maracana, cadre des cérémonies d'ouverture et de clôture, de nombreuses infrastructures sont sorties de terre pour faire des 31<sup>èmes</sup> olympiades une édition exceptionnelle ! »

D'après :

<https://www.eventeam2016.com/fr/Rio-ville-jeux-olympiques>  
(Consulté le 18/11/2015 à 10h45)

À cette occasion, le directeur d'un prestigieux hôtel-restaurant, situé près de la célèbre plage de Copacabana et comprenant deux restaurants, recherche du personnel qualifié et ayant une bonne maîtrise des langues étrangères pour renforcer son équipe.

Vous êtes embauché(e) en qualité de chef de rang et travaillez notamment avec le chef français du restaurant gastronomique le « Franco-Brésilien ». Ce dernier souhaite promouvoir les spécialités françaises mais aussi répondre aux attentes de la clientèle internationale.

Espaces	Caractéristiques
Hôtel	200 chambres avec terrasse
Restaurant gastronomique Le Franco-Brésilien	Capacité de 60 couverts avec vue panoramique sur la plage
Restaurant traditionnel Le Cosmopolite	Capacité de 100 couverts Terrasse avec vue sur la plage Cuisine internationale et buffets à thème
Bar Copacabana	Offre une large gamme de cocktails
3 salons	

Dossier n°	Thème	Barème
①	Les attentes de la clientèle	6 points
②	L'argumentation commerciale	7 points
③	La valorisation des produits	9 points
④	La réception des marchandises	7 points
⑤	L'organisation d'une soirée à thème	11 points
<b>Total général</b>		<b>40 points</b>

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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E1 - Épreuve Scientifique et technique</b> Sous-épreuve <b>E11 Technologie</b>	
Repère : 1606-CSRT11-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2016</b>	Page <b>2/14</b>

## Dossier 1 : LES ATTENTES DE LA CLIENTÈLE

### ➤ Situation professionnelle

À l'occasion des jeux olympiques, le restaurant, « Le Franco-Brésilien », va être amené à recevoir une clientèle internationale très diversifiée aux habitudes et attentes variées.

Le chef vous remet les résultats d'une enquête clientèle menée dans la région dont il est originaire **DOCUMENT 1**.

### ➤ Votre rôle

Lister les attentes des différentes clientèles étrangères et proposer une action à mettre en place au restaurant **ANNEXE 1**.

## Dossier 2 : L'ARGUMENTATION COMMERCIALE

### ➤ Situation professionnelle

Le chef décide d'organiser un déjeuner sur le thème de sa région d'origine. Il attend de vous une suggestion de menu avec un vin du Val de Loire en accord avec chaque plat.

### ➤ Votre rôle

1. Compléter le tableau avec votre proposition de menu et de vins pour la région Val de Loire **ANNEXE 2**.
2. Proposer un argumentaire de vente pour votre plat principal **ANNEXE 3**.

## Dossier 3 : LA VALORISATION DES PRODUITS

### ➤ Situation professionnelle

Le chef vous sollicite pour la mise en place d'un buffet de fromages français en A.O.P. Vous informez vos collègues brésiliens sur les caractéristiques des six fromages choisis. Vous recueillez leurs idées sur la valorisation du buffet de fromages.

### ➤ Votre rôle

1. Proposer six fromages et préciser leur région d'origine **ANNEXE 4**.
2. Renseigner le tableau sur la mise en valeur du buffet de fromages **ANNEXE 5**.

## Dossier 4 : LA RÉCEPTION DES MARCHANDISES

### ➤ Situation professionnelle

Vous êtes chargé(e) de réceptionner les approvisionnements de la matinée et notamment les fromages. En contrôlant ces livraisons, vous avez constaté un certain nombre d'anomalies.

### ➤ Votre rôle

1. Indiquer quatre vérifications à effectuer en complétant l'**ANNEXE 6**.
2. Proposer des solutions pour traiter les anomalies lors de la réception de ces marchandises **ANNEXE 7**.

## Dossier 5 : L'ORGANISATION D'UNE SOIRÉE À THÈME

### ➤ Situation professionnelle

Un groupe de supporters anglais de hockey sur gazon séjourne à l'hôtel, ces derniers ont demandé au chef d'organiser une soirée thématique sur le Royaume-Uni **DOCUMENT 2**. La responsable commerciale vous communique les informations relatives à la mise en œuvre de cette soirée **DOCUMENTS 3 et 4**.

### ➤ Votre rôle

1. Proposer quatre produits marqueurs et deux boissons représentatifs du Royaume-Uni **ANNEXE 8**.
2. Choisir le salon adapté à la prestation demandée en justifiant votre réponse **ANNEXE 9**.
3. Déterminer la quantité de boissons à commander **ANNEXE 10**.
4. Proposer quatre éléments de décor et quatre éléments d'animation sur le thème du Royaume-Uni **ANNEXE 11**.

# TRAITS COMMUNS À LA CLIENTÈLE

## AMÉRIQUE du Nord

De langue anglophone, les clientèles d'Amérique du Nord **s'attendent à avoir des informations en anglais (sauf les Québécois qui revendiquent le français).**

- > **Les vacances en Europe sont préparées à l'avance** pour une période longue (15 jours minimum), en raison du nombre légal de jours de congés annuels limités
- > **Prise dîners à partir de 19h**
- > **Faire une pause repas doit être possible toute la journée.**

## EUROPE du Nord

Clientèles très habituées à voyager à la fois pour les vacances estivales (longues) mais aussi pour des courts séjours « break » tout au long de l'année.

- > Apprécient particulièrement l'art de vivre (gastronomie / vins)
- > Amateurs de loisirs de plein air (rando, vélo)
- > Ils peuvent se montrer critiques sur l'hygiène des Français
- > Les déjeuners et dîners sont pris plus tôt
- > Les petits-déjeuners doivent être copieux en intégrant des mets salés

## ASIE

Pour bien accueillir cette clientèle, il est important de prendre en considération les différences culturelles (quotidien, histoire, religions). Les clientèles asiatiques doivent surmonter un handicap majeur : les caractères écrits, bien que les clientèles séjournant en Europe soient sensibilisées au moins à l'anglais.

- > **Souhaitent pouvoir boire du thé** (en général du thé vert) y compris dans leur chambre
- > **Consommateurs de plats à base de légumes**
- > **Souhaitent comprendre la culture européenne** (= leur donner les clés de compréhension / des références)
- > Les voyages en Europe sont l'occasion de consommer **des produits de luxe français. Le shopping a une place importante dans les journées.**
- > Même si certains codes sociaux sont différents de ceux des Européens, les Asiatiques sont très sensibles à une bonne hygiène.

## EUROPE du Sud

Cultures du bassin méditerranéen, les péninsules italienne et ibérique sont des terres d'échanges. Les Italiens et les Espagnols viennent en Val de Loire pour découvrir des pans de culture qu'ils connaissent et auxquels ils sont sensibles (patrimoine, jardins, art de vivre). La gastronomie fait partie intégrante de la culture, en particulier celle du vin. La religion a une importance capitale dans leur culture et dans leur vie quotidienne.



D'après : [http://www.touraine.cci.fr/pdf/vademecum\\_tourisme.pdf](http://www.touraine.cci.fr/pdf/vademecum_tourisme.pdf)  
**Enquête clientèle 2010- Comité régional du tourisme Centre Val de Loire**  
**Consulté le 18 novembre 2015 à 9h27**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E1 - Épreuve Scientifique et technique</b> Sous-épreuve <b>E11 Technologie</b>	
Repère : 1606-CSRT11-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2016</b>	Page <b>5/14</b>

## DOCUMENT 2

Souvent décrite comme lourde et dénuée d'imagination, la cuisine britannique ne se limite pas seulement au fish and chips ou au petit-déjeuner à base de bacon, saucisses et haricots blancs. Façonnée par son climat, sa géographie et son histoire, la gastronomie anglo-saxonne a absorbé l'influence culturelle de ses voisins et de ceux qui sont venus s'établir sur ces terres. On y retrouve entre autre des spécialités de sources celtiques, ainsi que l'influence marquée de l'Inde et de la Chine datant de l'époque coloniale. Pour reprendre une citation du chef Jamie Oliver :

*« Je compare souvent les Anglais à des pies voleuses parce que, tout au long de leur histoire, ils ont ramené chez eux des saveurs sublimes qu'ils ont adaptées au goût de leur pays. »*

### Histoire et coutumes

Les plats traditionnels anglais ont des origines remontant jusqu'à l'époque romaine, lorsque s'est développée la pratique de l'élevage et de l'agriculture. On préparait alors des plats de viandes rôties ou cuites à l'étouffée et farcies aux herbes aromatiques. Les épices arrivent avec l'invasion normande et le développement du pays en tant qu'acteur majeur du commerce mondial. Suivant la réforme protestante du XVIème et XVIIème siècle, la gastronomie anglo-saxonne s'imprègne alors d'un caractère robuste et simple à l'image de ses principes religieux, et dont les goûts sont toujours présents chez ses voisins d'Europe du Nord. En parallèle, on note l'influence indienne avec des saveurs relevées acquises à la période de l'empire britannique. Au XXème siècle, la politique de rationnement liée aux guerres contribue à la pauvre réputation de la cuisine britannique à l'international. ....

D'après : <http://today.wecook.fr/la-decouverte-de-la-cuisine-britannique/>  
consulté le 14 décembre 2015 à 16H08

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>E1 - Épreuve Scientifique et technique</b> Sous-épreuve <b>E11 Technologie</b>	
Repère : 1606-CSRT11-1	<b>SUJET</b>	Session : <b>2016</b>	Page <b>6/14</b>

**DOCUMENT 3**

**FICHE DE COMMANDE BANQUET**

Commande prise par	Marie-Claire LAVOT				
Date de la commande	22 septembre 2015				
Nature du contact	<input type="checkbox"/> Téléphonique <input checked="" type="checkbox"/> Courrier <input type="checkbox"/> Direct				
Nom du client	Club de supporters français de Hockey sur gazon	Téléphone	01.02.xx.xx.xx		
Adresse du client	18 Rue des fleurs 75012 PARIS				
Nom du contact	M BERNART José Président du club	Téléphone	06.30.xx.xx.xx		
Date du repas	Heure	Nombre de personne	Lieu du repas	Disposition des tables	
13 août 2016	<input type="checkbox"/> Déjeuner <input checked="" type="checkbox"/> Dîner	60	<input type="checkbox"/> Salon Maracana <input type="checkbox"/> Salon Ipanema <input type="checkbox"/> Salon Samba	Banquet	
<b>MENU SELECTIONNÉ</b>			<b>BOISSONS</b>		
<b>Prix :</b> 60,00 € par personne			<input checked="" type="checkbox"/> Comprises dans le menu <input type="checkbox"/> Forfait      € <input type="checkbox"/> Carte		
Menu comprenant amuse-bouche, entrée, plat, fromage et dessert à établir par le chef			<b>Apéritif :</b> Cocktail (à déterminer) <b>Vin blanc :</b> Chardonnay Kent Staple <b>Vin rouge :</b> Red Wine Wickhame <b>Vin effervescent :</b> Sparkling Wine de Denbies <b>Eau minérale :</b> Hildon <b>Digestif :</b> Drambuie <b>Café :</b> Après le dessert		
<b>Complément d'informations :</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Décoration sur le thème du Royaume-Uni</li> <li>- Prévoir une animation</li> <li>- Mobilier et vaisselle style « Gala »</li> <li>- Disposer les menus sur table</li> </ul>					
<b>Signature pour accord et acceptation de la commande :</b>					
<b>Responsable commercial : Mme Lavot</b>			<b>Le client : M Bernart</b>		



**DOCUMENT 4**

**SALLES DE RÉUNION**

Nom de la salle	Développer tout ▶	 Surface	 Hauteur	 Théâtre	 En U	 Salle de réunion	 Salle de classe	 Banquet	
<b>Maracana</b>		<b>221m<sup>2</sup></b>	<b>3,00m</b>	<b>120</b>	<b>25</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>150</b>	
<b>Ipanema</b>	<b>Modulables</b>	<b>86m<sup>2</sup></b>	<b>3,00m</b>	<b>60</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Samba</b>		<b>62m<sup>2</sup></b>	<b>3,00m</b>	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	

## ANNEXE 1

PROFILS DE CLIENTÈLE	2 ATTENTES	1 ACTION À METTRE EN PLACE AU RESTAURANT
Ex : EUROPE DU SUD	Sensible à la culture en particulier celle du vin	Présence de vins locaux sur la carte des vins avec caractéristiques traduites en espagnol et en italien
AMÉRIQUE DU NORD	→  →	→
EUROPE DU NORD	→  →	→
ASIE	→  →	→

**ANNEXE 2**

RÉGION VAL DE LOIRE	1 PROPOSITION DE PLAT RÉGION CENTRE VAL DE LOIRE	1 ACCORD METS ET VINS DE LA VALLÉE DE LA LOIRE
APÉRITIF	X	.....
ENTRÉE	.....	.....
PLAT	.....	.....
DESSERT	.....	.....

**ANNEXE 3**

PLAT PROPOSÉ POUR LE MENU VAL DE LOIRE	ARGUMENTATION COMMERCIALE
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

## ANNEXE 4

FAMILLE	1 FROMAGE AOP	RÉGION D'ORIGINE
Pâte molle croûte fleurie	.....	.....
Pâte molle croûte lavée	.....	.....
Pâte persillée	.....	.....
Pâte pressée cuite	.....	.....
Pâte pressée non-cuite	.....	.....
Fromage de chèvre	.....	.....

## ANNEXE 5

MISE EN VALEUR DU BUFFET DES FROMAGES	2 règles sur le choix et la présentation des fromages	→ →
	2 éléments de décoration	→ →
	4 produits d'accompagnements	→ → → →

## ANNEXE 6

<b>QUATRE VÉRIFICATIONS À EFFECTUER LORS DE LA LIVRAISON DES FROMAGES</b>	→
	→
	→
	→

## ANNEXE 7

ANOMALIES	CAUSES	QUE FAITES VOUS ?
<b>2 BOUTEILLES DE SAN PELLEGRINO CASSÉES</b>	Chocs : cartons non maintenus dans le camion	..... ..... .....
<b>1 FROMAGE À L'ASPECT NON CONFORME</b>	Emballage déchiré et fromage abîmé	..... ..... .....
<b>1 PRODUIT AVEC UNE DLC TROP COURTE</b>	Erreur fournisseur	..... ..... .....

**ANNEXE 8**

ROYAUME-UNI	
4 PRODUITS MARQUEURS	2 BOISSONS
→	→
→	
→	→
→	

**ANNEXE 9**

CHOIX DU SALON	JUSTIFICATION
	.....
.....	.....
	.....
	.....

## ANNEXE 10

PRODUITS	BASE DE CALCUL	QUANTITÉ À COMMANDER POUR LE BANQUET (DÉTAILLER VOTRE CALCUL)
<b>Vin blanc</b> Chardonnay Kent Staple 75 cl	1 bouteille pour ..... personnes	.....
<b>Vin rouge</b> Wickhame 75 cl	1 bouteille pour ..... personnes	.....
<b>Eau minérale</b> Hildon 75cl	1 bouteille pour ..... personnes	.....

## ANNEXE 11

SOIRÉE À THÈME ROYAUME-UNI	
4 DÉCORATIONS	4 ANIMATIONS
→	→
→	→
→	→
→	→