

BAC PROFESSIONNEL  
Dominante : Commercialisation et Service en  
Restauration

## DESCRIPTIF DE LA SITUATION E11 OPTION CSR



**MARDI 24 JUIN 2016**

**VALLIER Eric et MARTIN Steven**

PLP Services et commercialisation

**LE STER Catherine et SAHUT Géraldine**

PLP Biotechnologies

Lycée Hôtellerie Boulangerie Georges Baptiste

41 Route de Duclair

76380 CANTELEU

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E1 – Epreuve Scientifique et Technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1506-CSR T 11-1	Session 2016	Page 1/24

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

**SESSION 2016**

**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 14/14.  
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Les annexes 1 à 9 (pages 8/14 à 14/14 incluses)  
sont à rendre agrafées dans une copie anonymée.**

<b>BACCALAUREAT PROFESSIONNEL</b> <b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>	<b>E1 – Epreuve Scientifique et Technique</b> <b>Sous-épreuve E11 Technologie</b>	
Repère : 1506-CSR T 11-1	Session 2016	Page 2/24

<p><b>Hôtel – restaurant *****</b></p> <p><b>Les charmes du vieux Lyon</b></p>  <p>Source du blason : <a href="http://www.wikipedia.org">www.wikipedia.org</a> Site consulté le 19/11/14 à 11h06</p>	<p>L'établissement est situé au cœur du vieux Lyon, quartier médiéval et de style renaissance. L'opéra, la colline de Fourvière, le musée gallo-romain, la place Saint-Jean, constituent de réels attraits touristiques pour la clientèle.</p> <p>Chaque année, début décembre, le propriétaire directeur général de l'hôtel s'associe à la fête des lumières, œuvre artistique et technique qui consiste à valoriser les plus beaux bâtiments de la ville par des jeux de lumière. Ce spectacle unique en Europe fidélise d'année en année une clientèle internationale à l'hôtel « Les charmes du vieux Lyon ».</p> <p>Actuellement <b>chef de rang</b> dans cet établissement, vous devez organiser la mise en œuvre du service d'un dîner prestige pour douze convives du nord de l'Europe et gérer les approvisionnements.</p>
<p>25 rue des Antiquaires 69005 LYON ☎ 04 72 28 XX XX Fax : 04 72 27 XX XX <a href="mailto:info@charmesvieuxlyon.com">info@charmesvieuxlyon.com</a></p>	
<p><u>Restaurant étoilé, un macaron au guide Michelin :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formule déjeuner : 39 €</li> <li>• Menu découverte : 90 €</li> <li>• Menu prestige : 120 €</li> </ul> <p><u>Hôtel classé 5 étoiles : 30 chambres</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chambre classique, accès espace bien-être : 390 €</li> <li>• Chambre de luxe, accès espace bien-être, balcon, vue panoramique : 490 €</li> <li>• Suite, accès espace bien-être, balcon, terrasse et salon privatif, vue panoramique : 960 €</li> <li>• Petit-déjeuner : 25 €</li> </ul>	

Dossier n°	Thème	Barème
<b>①</b>	L'animation d'une équipe	8 points
<b>②</b>	Les approvisionnements	8 points
<b>③</b>	La valorisation des mets	8 points
<b>④</b>	L'argumentation commerciale	8 points
<b>⑤</b>	L'application de la démarche qualité	8 points
<b>Total général</b>		<b>40 points</b>

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

<p>BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</p>	<p>E1 – Epreuve Scientifique et Technique Sous-épreuve E11 Technologie</p>	
<p>Repère : 1506-CSR T 11-1</p>	<p>Session 2016</p>	<p>Page 3/24</p>

## PARTIE 2 : SCIENCES APPLIQUEES

**Votre collègue serveur commence sa journée par le nettoyage du bar. Il utilise le produit présenté dans le document 1.**

1.1 **Justifier** l'utilisation de ce produit pour l'entretien du bar.

1.2 **Indiquer** les modes d'action du produit qu'il utilise.

1.3 **Justifier** les précautions d'emploi et proposer deux moyens de prévention adaptés.

**Avant la mise en place, le serveur contrôle la verrerie qui présente des traces blanches.**

2.1 **Caractériser** une eau dure.

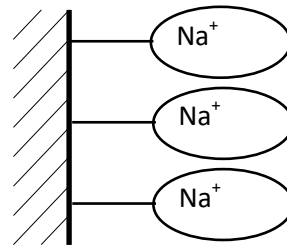
BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E1 – Epreuve Scientifique et Technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1506-CSR T 11-1	Session 2016	Page 16/24

2.2 **Citer** quatre inconvénients liés à l'utilisation de cette eau en milieu professionnel.

- 
- 
- 
- 

**Le restaurateur a fait installer un adoucisseur d'eau à permutation sodique.**

**Le schéma ci-dessous représente l'état initial de la résine.**



2.3 **Réaliser** un schéma analogue représentant l'état de la résine après passage de l'eau dure.

2.4 **Expliquer** la phase de régénération de la résine.

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E1 – Epreuve Scientifique et Technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1506-CSR T 11-1	Session 2016	Page 17/24

Dans la matinée, une équipe de la DDPP (Direction Départementale de la cohésion sociale et de la Protection des Populations) se présente au restaurant pour effectuer différents contrôles : état de santé du personnel, des denrées, plats témoins.

3.1 **Indiquer** deux situations qui obligent un salarié à se présenter à une visite médicale.



3.2 **Citer** un moyen d'assurer le contrôle et la traçabilité des températures de conservation des denrées.

3.3 **Préciser** le rôle des plats témoins et leur durée de conservation dans un restaurant.

**Pendant la pause déjeuner, vous discutez avec votre collègue serveur d'un article de presse qui a retenu votre attention.**

4.1 **Identifier** dans l'article (doc 2), la nature du danger d'après la réglementation européenne en matière de qualité sanitaire des aliments et donner deux autres exemples.

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E1 – Epreuve Scientifique et Technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1506-CSR T 11-1	Session 2016	Page 18/24

4.2 **Nommer** cette toxicité.

4.3 **Citer** un autre danger potentiel du poisson frais en donnant un exemple précis.

4.4 **Enoncer** deux apports nutritionnels du poisson bénéfiques pour la santé et préciser leur rôle dans l'organisme.

4.5 **Expliquer** pourquoi le restaurant propose un menu enfant différent du menu adulte.

**Un enfant est allergique au gluten. Le dessert proposé sur la carte présente un risque pour lui.**

5.1 **Identifier** l'ingrédient de la crème pâtissière qui contient du gluten.

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E1 – Epreuve Scientifique et Technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1506-CSR T 11-1	Session 2016	Page 19/24

5.2 **Proposer** à cet enfant deux autres desserts sans gluten.



**La ventilation dans la cuisine est assurée par une hotte à induction.**

6.1 **Donner** quatre arguments montrant l'importance du renouvellement de l'air en cuisine.



6.2 **Comparer** à l'aide des schémas la particularité du principe de fonctionnement d'une hotte à induction par rapport à la hotte à compensation (doc 3).

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E1 – Epreuve Scientifique et Technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1506-CSR T 11-1	Session 2016	Page 20/24



6.3 **Déduire** deux avantages de la hotte à induction.



A la fin du service, vous nettoyez votre poste de travail en acier inoxydable, matériau « inerte ».

7.1 **Expliquer** le qualificatif souligné.

7.2 **Enoncer** deux autres caractéristiques de ce matériau utilisé en restauration.

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION	E1 – Epreuve Scientifique et Technique Sous-épreuve E11 Technologie	
Repère : 1506-CSR T 11-1	Session 2016	Page 21/24

REF. : 1356

SURFACES



## Nettoyant désinfectant alimentaire

Détergent désinfectant pour matériaux sensibles en production et transformation alimentaires.

Matériau non certifié

- + Fort pouvoir mouillant qui assure une parfaite détergence même à basse température.
- Fort pouvoir dégraissant et émulsifiant, préserve la brillance du matériel.
- Compatible avec tous types de matériaux (métaux légers, galvanisé...).
- Homologué par le ministère de l'agriculture n° 2000280

**CONDITIONNEMENT**

Bidon 5 L  
4 x 5 L

**MODE D'EMPLOI**

Appliquer le produit à l'aide d'une centrale de nettoyage et de désinfection ou manuellement : diluer en eau froide ou chaude à 1%.  
Pour une utilisation en canon à mousse : 3 à 5%.  
Activité désinfectante à partir d'une concentration minimum de 1% pour un temps de contact de 5 minutes à 20°C. Température inférieure ou égale à 50°C. Rincer ensuite abondamment à l'eau potable.  
Mode : manuel ou mécanique  
DLUD : 1 an après la date de fabrication

**COMPOSITION**

Chlore d'alkyl diméthyl benzyl ammonium : moins de 5%.  
Agents de surface non ioniques et amphotères : 5% ou plus, mais moins de 15%.

Phosphonates : moins de 5%.

Les agents de surfaces contenus dans cette préparation respectent les critères de biodégradabilité comme définis dans la réglementation (CE) n° 648/2004 relatif aux détergents.

**NORMES DÉSINFECTANTES**

Conforme aux normes bactéricides EH 1040 (0,25% - 5 min - 20°C) et EH 1276 (1% - 5 minutes - 20°C).  
Conforme aux normes fongicides HF T 72-200 (2% - 15min - 20°C), EH 1275 (8% - 15 min - 20°C) et EH 1650 (10% - 15 min - 20°C).

**CARACTÉRISTIQUES PHYSICO-CHIMIQUES**

Texture : liquide limpide  
Parfums : caractéristique  
Couleur : incolore à jaune  
pH : 9,5 +/- 0,5  
Densité : 1,020 g/cm<sup>3</sup> à 20°C  
Volume net : 5,1 kg  
Solubilité : soluble  
Stabilité : La préparation est stable

dans les conditions de manipulation et de stockage recommandées.

**LEGISLATION**

Risque de lésions oculaires graves. Très toxique pour les organismes aquatiques.  
Conserver hors de la portée des enfants. En cas de contact avec les yeux, laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et consulter un spécialiste. Porter un appareil de protection des yeux/du visage. En cas d'accident ou de malaise, consulter immédiatement un médecin (si possible lui montrer l'étiquette). Éviter le rejet dans l'environnement. Consulter les instructions spéciales/la fiche de données de sécurité.

Conforme à l'arrêté du 8 septembre 1999 relatif aux produits de nettoyage du matériel pouvant se trouver en contact avec des denrées alimentaires.

N° d'urgence : Centre antipoison de

Rennes : 02.99.59.22.22

Fiche de données de sécurité disponible sur demande pour les professionnels et sur le site [www.dinse-fdi.com](http://www.dinse-fdi.com)

Existe aussi en bidon de 20 L (réf. 1357).



Réservé à un usage professionnel

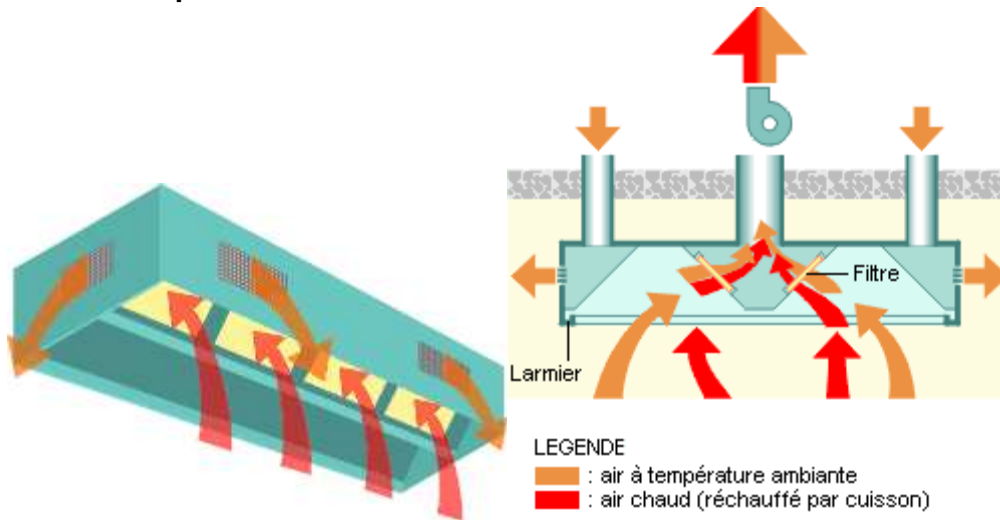
<p>BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION Repère : 1506-CSR T 11-1</p>	<p>E1 – Epreuve Scientifique et Technique Sous-épreuve E11 Technologie Session 2016 Page 22/24</p>
--	--

## Document 2

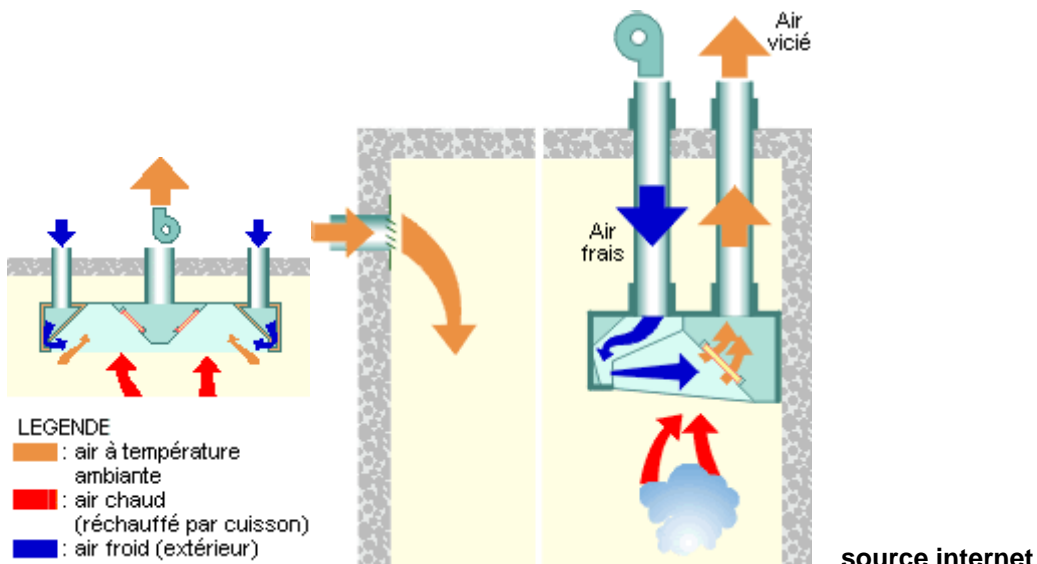
Extrait de l'article : « L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation de l'environnement et du travail (ANSES) a publié cette semaine un avis concernant la consommation de poissons. Recommandation : ne pas manger plus de deux portions de poisson par semaine. Il s'agit de limiter les risques de contamination au mercure tout en bénéficiant des apports nutritifs du poisson... »  
 source internet

## Document 3

### Hotte à compensation ou "à diffusion"



### Hotte à induction



BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION Repère : 1506-CSR T 11-1	E1 – Epreuve Scientifique et Technique Sous-épreuve E11 Technologie Session 2016	Page 23/24
---	--	------------

pôles	question	barème
2 l'hygiène du milieu et du matériel	1.1 1.2 1.3	0.5 point 0.5 1 (0.25 x 4)
2 l'alimentation en eau froide	2.1 2.2 2.3 2.4	0.5 1 (0.25 x 4) 1 1
1 les documents réglementaires liés à la production et au contrôle de la sécurité alimentaire	3.1 3.2 3.3	1 1 1
2 toxicologie alimentaire	4.1 4.2 4.3 4.4	1.5 (0.5 x 3) 0.5 1 (0.5 x 2) 1 (0.25 x 4)
1 équilibre alimentaire	4.5	1
5 dimension nutritionnelle des produits alimentaires	5.1 5.2	0.5 0.5 (0.25 x 2)
1 ventilation et climatisation	6.1 6.2 6.3	1 (0.25 x 4) 2 1 (0.5 x 2)
2 les matériaux utilisés dans le secteur professionnel	7.1 7.2	0.5 1 (0.5 x 2)

<b>BACCALAUREAT PROFESSIONNEL</b>		<b>E1 – Epreuve Scientifique et Technique</b>	
<b>COMMERCIALISATION et SERVICES en RESTAURATION</b>		<b>Sous-épreuve E11 Technologie</b>	
Repère : 1506-CSR T 11-1		Session 2016	Page 24/24

