



RÉGION ACADÉMIQUE
NOUVELLE-AQUITAINE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HOTEL-CAFÉ- RESTAURANT



ÉPREUVE EP1

Organisation de la production de cuisine

Évaluation significative

Culture professionnelle CS en HCR

Identification du centre d'épreuve

*Lycée des Métiers et de l'Aéronautique
Flora Tristan CAMBLANES ET MEYNAC*



Évaluation significative n°2

Date 17/01/2018

Champs de culture professionnelle visé(s)

Gestion appliquée

Sciences appliquées

CS en HCR



Aucun document ou matériel autorisé

Compétences visées :

Pôle 1

« Organisation de la production en HCR »

C1 - Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises dans le respect de la réglementation en vigueur et en appliquant les techniques de prévention des risques liées à l'activité.

C2 - Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti.

*Le sujet se compose de 15 pages, numérotées de 1/15 à 15/15
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

Ce sujet sera rendu dans sa totalité

PRÉSENTATION DU SUJET



Contexte professionnel

Vous entrez en formation dans le secteur de la restauration au sein de l'**Entre Deux Mers**, hôtel** - restaurant traditionnel du Créonnais, et découvrez votre environnement professionnel. Vos premiers pas en tant que commis se feront sous la responsabilité de M. JEAN, directeur de l'établissement, qui vous accompagnera dans toutes vos activités.

Fiche de présentation de l'entreprise

CAPACITÉ DE SERVICE

Nombre de places assises : 35 à 40
Fréquentation : midi : 20 couverts ; soir : 35 couverts
Ouvert de 12 h à 13 h 30 et de 19 h à 22 h
Fermé le dimanche soir et lundi
Ticket moyen : **27** €

PERSONNEL DE RESTAURANT

Service en salle, équipe comprenant 1 directeur (M. JEAN), 2 chefs de rang et 2 commis apprentis.

Concept de restauration du restaurant : GASTRONOMIQUE TRADITIONNEL

Carte représentative de la région bordelaise : spécialités de poissons, fruits de mer, viandes rouges, chariot de fromages du pays, desserts et gourmandises.

PRÉSENTATION DES DOSSIERS

Dossiers	Thèmes abordés	Référence aux supports proposés	Compétences ciblées	Savoirs-Associés ciblés
Dossier 1	Les boissons sans alcool et boissons chaudes	Annexe 1 Composition de la carte estivale Annexe 2 xxx Annexe 3 Descriptif commercial Document 1 Extrait de la liste des produits	☒ - C1 – Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises ☐ - C2 – Collecter les informations et ordonnancer ses activités	<i>Thème 1 – Les produits alimentaires et les boissons</i>
Dossier 2	Les fromages		☒ - C1 – Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises ☐ - C2 – Collecter les informations et ordonnancer ses activités	<i>Thème 1 – Les produits alimentaires et les boissons</i>
Dossier 3	Les approvisionnements		☒ - C1 – Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises ☐ - C2 – Collecter les informations et ordonnancer ses activités	<i>Thème 3 – Les fournisseurs</i>
Commentaire sur le profil de compétence			Proposition de note sur 20	

► La situation 1 :

Suite à la demande en augmentation de clients ne voulant pas boire d'alcool le midi, M. JEAN souhaite **développer sa carte de boissons sans alcool** et diversifier celle des **boissons chaudes**. Il s'adresse à vous afin de l'aider dans cette démarche, et avant tout de **bien connaître les produits** qui seront proposés, pour mieux les vendre.

► Votre rôle :

L'ENTRE DEUX MERS souhaite proposer à ses clients **plusieurs marques d'eaux plates et gazeuses**. A l'aide des informations du **DOCUMENT 1**, attribuez à chaque étiquette la **dénomination légale de vente (ANNEXE 1)**.

► La situation 2 :

Vous réceptionnez avec M. JEAN la commande des **sodas, jus de fruits et sirops** qui entreront dans la nouvelle carte des boissons alcool.

► Votre rôle :

Après avoir réalisé avec lui une fiche de synthèse sur les **sodas (DOCUMENT 2)** et sur les **familles de jus de fruits (DOCUMENT 3)**, vous devez **répondre aux demandes diverses des clients** au moment du service en **ANNEXE 2**.

► La situation 3 :

M. JEAN explique aussi qu'il souhaite mettre en place une nouvelle carte des boissons chaudes car **le café, l'infusion ou le thé finalisent le repas et doivent laisser au client une bonne impression**.

► Votre rôle :

Après avoir réalisé avec lui une fiche de synthèse sur **les variétés de café et préparations à base de café (DOCUMENT 4)**, et une fiche de synthèse sur **les variétés de thé (DOCUMENT 5)**, vous devez répondre aux demandes diverses des clients au moment du service en **ANNEXE 3**.

► La situation :

Afin d'approfondir vos connaissances sur les fromages AOP français, votre responsable vous sollicite au sujet du plateau de fromages proposé à l'ENTRE DEUX MERS, et qu'il souhaite changer cet hiver. Vous vous devez de **bien connaître les produits** pour mieux les conseiller aux clients amateurs.

► Votre rôle :

1. A l'aide du **DOCUMENT 6**, retrouvez, pour chaque fromage qui sera proposé au plateau, le nom de famille à laquelle il appartient ainsi que l'abréviation utilisée (**ANNEXE 4**).
2. Les fromages sont souvent servis avec des produits qui permettent d'en rehausser le goût, comme le miel. Citez d'autres produits d'accompagnement que vous pourriez mettre à la disposition des clients (**Répondez ci-dessous**)
.....
.....
3. A l'aide du **DOCUMENT 7**, placez chaque fromage sur la carte de France en **ANNEXE 5**, en y mettant son numéro correspondant.

► La situation :

Après trois mois au sein de l'ENTRE DEUX MERS, M. JEAN vous a déjà impliqué dans les inventaires, les commandes auprès de fournisseurs, les livraisons et les remises en stocks.

Il veut s'assurer à ce stade que vous ayez compris toute la procédure d'approvisionnement que l'établissement doit respecter.

► Votre rôle :

A partir de la **fiche de synthèse** que vous avez réalisée au fur et à mesure avec lui (**DOCUMENT 8**), vous devez compléter le **schéma récapitulatif de la procédure d'approvisionnement (ANNEXE 6)**, en y précisant le **document correspondant** à chaque étape.

Les dénominations légales de vente des eaux minérales

Dénominations	Définitions
« Eau minérale naturelle » ou « eau minérale naturelle non gazeuse »	Eau minérale naturelle plate
« Eau minérale naturellement gazeuse » ou « eau minérale naturelle gazeuse »	Eau naturellement gazeuse dont le gaz carbonique naturel provient de la même source que l'eau
« Eau minérale naturelle renforcée au gaz de la source »	Eau naturellement gazeuse dans laquelle on ajoute du gaz carbonique naturel identique à celui de la source
« Eau minérale naturelle avec adjonction de gaz carbonique » ou « eau gazéifiée »	Eau plate devenue gazeuse par addition d'un gaz carbonique

Les mentions obligatoires sur une étiquette

The diagram shows a bottle of Wattwiller 'Eau Minérale Naturelle' with arrows pointing to specific label elements:

- Détail de la composition minérale**: Points to the mineral content table on the left.
- Date limite de consommation**: Points to the 'Date limite de consommation' text on the left.
- Raison sociale**: Points to the 'Raison sociale' text on the left.
- Adresse**: Points to the 'Adresse' text on the left.
- Nature de l'eau**: Points to the 'EAU MINÉRALE NATURELLE' text at the top of the label.
- Provenance**: Points to the 'DIX MONTS DES VOSGES' text on the label.
- Date de l'arrêté préfectoral ou ministériel**: Points to the 'Arrêté préfectoral' text on the right.
- Contenance**: Points to the '1,5L' text at the bottom of the label.

Les sodas

Un soda est une **boisson gazéifiée, non alcoolisée**, qui peut être aromatisée de multiples façons (extraits végétaux, arômes...). Lorsque le sucre est remplacé par un édulcorant, le soda prend la mention « **light** ».

Le terme « soda » rassemble les boissons suivantes :

	Définition	Exemples
Les colas	Ils sont élaborés à base de substances végétales (feuilles de coca, noix de cola), sucrés et colorés.	Coca-Cola, Pepsi Cola
Les limonades	Elles sont généralement parfumées aux agrumes.	7 Up, Sprite, Orangina, Fanta
Les bitters	Ils sont élaborés à base d'infusion de plantes amères et parfumées aux essences de fruits ou de plantes.	San Bitter
Les tonics	Ils sont élaborés à base de produits amers tels que la quinine, le thé et le gingembre.	Schweppes, Canada Dry

Les familles de jus de fruits

Les jus de fruits peuvent être élaborés de deux manières :
par **pression des fruits** ou par **reconstitution du jus** : concentré + eau.

Jus de fruits frais pressés	Les fruits sont pressés à la demande.
Jus de fruits	Composé uniquement de jus de fruits sans adjonction de sucre ou d'eau.
Jus de fruits à base de concentré	Élimination d'une partie de l'eau du jus de fruits puis ajout ultérieur de l'eau éliminée, ce qui permet d'économiser des frais de transport.
Nectar de fruits	Jus de fruits concentré ou purée de fruits avec ajout d'eau et de sucre.

Quelques marques commerciales : Réa, Pampryl, Tropicana, Joker. ...

De nombreux **cocktails** peuvent être réalisés à base de jus de fruits. Le **smoothie** est un cocktail à base de fruits et légumes mixés, parfois mélangés à des jus de fruits, de la glace pilée, du yaourt. ...

Les sirops

Ils sont élaborés à partir de **mélanges d'eau, de sucre et d'arômes artificiels** ou de jus de fruits ou de plantes.
Les cocktails sans alcool à base de sirops les plus courants sont les sirops à l'eau, les diabolos (sirop + limonade) et l'indien (sirop de grenadine + soda à l'orange).

Les variétés de cafés		
Familles	ARABICA	ROBUSTA
Définition	Elle représente 70 % de la production mondiale et regroupe les cafés les plus aromatiques et les plus appréciés en restauration.	Elle représente 30 % de la production mondiale et regroupe des cafés qui offrent des saveurs aromatiques moins fines que l'Arabica et plus amères.
Goût	Fruité et très aromatique	Corsé et amer
Teneur en caféine	1 à 1,5 %	2 à 3 %
Principaux pays producteurs	Brésil, Colombie, Éthiopie...	Côte d'Ivoire, Indonésie, Vietnam...
Quelques crus	Blue Mountain de Jamaïque, Moka d'Éthiopie, Rosabaya de Colombie	Kouillou du Gabon, Conilon du Brésil, Niaouli du Togo
Accompagnements	Différentes variétés de sucre (blanc, roux...), biscuit, chocolat, café gourmand...	

Principales préparations	
Espresso : café noir et relevé, conservant la crème formée par la machine. Ristretto : espresso très court et serré. Décaféiné : café auquel on a enlevé la caféine. Noisette : café espresso avec une touche de lait. Cappuccino : espresso coiffé de mousse de lait chauffé à la vapeur. Viennois : café espresso nappé de crème chantilly. Irish coffee : cocktail à base de café, de sucre de canne, de whisky irlandais et de crème.	



Les variétés de thés		
Définition	Boisson chaude obtenue par l'infusion de feuilles du théier séchées.	
Propriété	La théine contenue dans le thé est une substance stimulante.	
Classification	Les différentes variétés sont classées par pays d'origine et selon leur procédé de fabrication (fermentation des feuilles...).	
Principaux pays producteurs	Inde, Sri Lanka, Chine, Japon...	
Types de thés 	Thé blanc	– Thé non fermenté et très peu transformé. – Produit avec les plus jeunes pousses de la plante. – Principal pays producteur : la Chine. – Saveur délicate, teneur très faible en théine. – Infusion : 5 à 10 minutes dans une eau à 70 °C.
	Thé vert	– Thé non fermenté. – Faible oxydation des feuilles de thé. – Principaux pays producteurs : la Chine et le Japon (thé Macha, thé Sencha). – Saveur parfumée, riche en antioxydants. – Infusion : 2 à 4 minutes dans une eau à 70 °C.
	Thé noir	– Thé fermenté. – Processus oxydant des feuilles de thé plus long que les autres thés. – Thé le plus produit et le plus exporté. – Principal pays producteur : l'Inde (thé Darjeeling, Ceylan...) – Saveur prononcée, teneur très forte en théine. – Infusion : 2 à 5 minutes dans une eau à 90 °C.
	Thé Oolong	– Thé semi-fermenté : intermédiaire entre le thé vert et le thé noir. – Saveur parfumée et puissante, teneur faible en théine. – Infusion : 5 à 7 minutes dans une eau à 95 °C.
Conditionnement	En sachets ou en vrac	

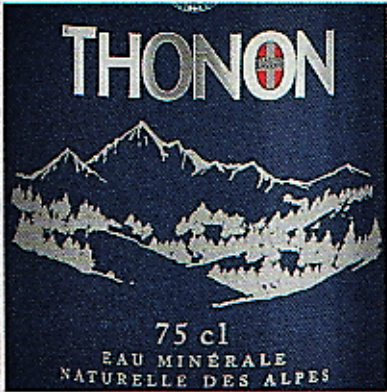
La classification des fromages

Familles de fromages	Abréviations	Caractères	Exemples
Pâte molle croûte fleurie	PMCF	Croûte blanche, saveur douce si le fromage est peu affiné.	Brie de Meaux – Camembert de Normandie – Brie de Melun
Pâte molle croûte lavée	PMCL	Croûte orangée, arômes relevés.	Époisses – Livarot – Maroilles – Munster – Mâconnais – Langres
Pâte pressée non cuite	PPNC	Fromages qui se conservent longtemps. Leurs saveurs s'accroissent avec le temps.	Saint-nectaire – Ossau-iraty – Cantal – Reblochon
Pâte pressée cuite	PPC		Beaufort – Comté – Abondance
Pâte persillée	PP	Développement d'une moisissure à l'intérieur du fromage. Goût relevé.	Bleu d'Auvergne – Bleu des Causses – Roquefort
Chèvre	C	Fromage caractérisé par la typicité de son lait.	Banon – Sainte-maure – Picodon – Rocamadour – Valençay
Frais	F	Saveur douce et onctueuse.	Broccio – Cancoillotte – Fromage blanc

Les fromages AOP par terroir

Franche-Comté / Alsace / Lorraine	Centre / Val-de-Loire	Aquitaine / Midi- Pyrénées	Savoie
Munster (PMCL)	Chavignol (C)	Ossau-Iraty (PPNC)	Tome des Bauges (PPNC)
Mont-d'or (PMCL)	Selles-sur-Cher (C)	Rocamadour (C)	Beaufort (PPC)
Morbier (PPNC)	Valençay (C)	Laguirole (PPNC)	Reblochon (PPNC)
Comté (PPC)	Sainte-maure (C)	Bleu des Causses (PP)	Abondance (PPC)
Bleu de Gex (PP)	Poulligny-saint-pierre (C)	Roquefort (PP)	Chevrotin (C)
Méditerranée	Charentes / Poitou	Normandie	Rhône-Alpes
Broccio (Frais)	Chabichou du Poitou (C)	Camembert	Picodon (C)
Banon (C)		de Normandie (PMCF)	Fourme de Montbrison (PP)
Pélardon (C)		Neufchâtel (PMCF)	Bleu du Vercors- Sassenage (PP)
		Livarot (PMCL)	Rigotte de Condrieu (C)
		Pont-l'évêque (PMCL)	
Auvergne	Thiérache / Brie	Bourgogne / Champagne	
Cantal (PPNC)	Brie de Meaux (PMCF)	Époisses (PMCL)	
Saint-nectaire (PPNC)	Brie de Melun (PMCF)	Mâconnais (PMCL)	
Salers (PPNC)	Maroilles (PMCL)	Chaource (PMCF)	
Bleu d'Auvergne (PP)		Langres (PMCL)	
Fourme d'Ambert (PP)		Charolais	

Documents	Rôle
Bon de commande	<u>A QUI ?</u> Document propre à l'entreprise. <u>POUR QUI ?</u> S'y trouvent toutes les informations nécessaires pour le fournisseur (nom du produit, référence, quantité, prix HT...) <u>POUR QUOI ?</u> : pour que le fournisseur puisse effectuer la livraison des marchandises. <u>COMMENT ?</u> Le bon de commande doit être effectué en double exemplaire (original chez le fournisseur, double pour le client).
Bon de livraison	<u>A QUI ?</u> Document propre au fournisseur <u>POUR QUI ?</u> L'entreprise retrouve toutes les informations (nom du produit, référence, quantité, prix HT...) reprises du bon de commande, et qui permet de vérifier les quantités et les qualités reçues. <u>COMMENT ?</u> Le bon de livraison peut être accompagné de la facture. Il est effectué en plusieurs exemplaires et est signé par le client qui reconnaît avoir reçu les marchandises.
Facture	<u>A QUI ?</u> Document propre au fournisseur <u>POUR QUI ?</u> Document destiné au client qui reprend les informations du bon de commande et du bon de livraison, sur lequel le fournisseur indique le montant total des marchandises commandées et reçues par le client. Cette facture peut être amputée des remises, ristournes et escomptes que le fournisseur accorde au client.
Fiche de stock	<u>A QUI ?</u> Document propre à l'entreprise. <u>POUR QUOI ?</u> Document qui recense le nom des produits, leur prix unitaire hors taxe, et qui permet de connaître à tout instant les quantités et la valeur des marchandises en stock (inventaire permanent), de vérifier la concordance des quantités lors des inventaires, et donc de gérer au mieux l'entreprise.

Étiquette	Dénomination	Définition
	☐ Eau de source plate ☐ Eau minérale naturelle avec adjonction de gaz carbonique ☐ Eau minérale naturelle ☐ Eau minérale naturelle gazeuse ☐ Eau minérale naturelle renforcée au gaz de la source	☐ Absence de gaz carbonique ☐ Gaz carbonique naturellement présent dans l'eau ☐ Ajout de gaz carbonique naturel à une eau qui en contenait déjà en faible quantité ☐ Ajout de gaz carbonique à une eau qui n'en contenait pas
	☐ Eau de source plate ☐ Eau minérale naturelle avec adjonction de gaz carbonique ☐ Eau minérale naturelle renforcée au gaz de la source ☐ Eau minérale naturelle ☐ Eau minérale naturelle gazeuse	☐ Absence de gaz carbonique ☐ Gaz carbonique naturellement présent dans l'eau ☐ Ajout de gaz carbonique naturel à une eau qui en contenait déjà en faible quantité ☐ Ajout de gaz carbonique à une eau qui n'en contenait pas
	☐ Eau de source plate ☐ Eau minérale naturelle avec adjonction de gaz carbonique ☐ Eau minérale naturelle ☐ Eau minérale naturelle gazeuse ☐ Eau minérale naturelle renforcée au gaz de la source	☐ Absence de gaz carbonique ☐ Gaz carbonique naturellement présent dans l'eau ☐ Ajout de gaz carbonique naturel à une eau qui en contenait déjà en faible quantité ☐ Ajout de gaz carbonique à une eau qui n'en contenait pas
	☐ Eau de source plate ☐ Eau minérale naturelle avec adjonction de gaz carbonique ☐ Eau minérale naturelle ☐ Eau minérale naturelle gazeuse ☐ Eau minérale naturelle renforcée au gaz de la source	☐ Absence de gaz carbonique ☐ Gaz carbonique naturellement présent dans l'eau ☐ Ajout de gaz carbonique naturel à une eau qui en contenait déjà en faible quantité ☐ Ajout de gaz carbonique à une eau qui n'en contenait pas

Annexe 2

IDENTIFIER SODAS, JUS DE FRUITS ET SIROPS : vous répondez aux demandes des clients...(avec le DOCUMENT 2 et le DOCUMENT 3)

- Une cliente souhaite un soda aux agrumes mais elle n'aime ni l'amertume, ni la pulpe. Elle hésite entre les trois boissons ci-dessous. D'après le **DOCUMENT 2**, entourez ci-dessous la boisson que vous lui conseillez et justifiez votre choix.



Justification du choix :

- Un client souhaiterait boire un Sprite mais le restaurant n'en propose pas. Parmi les sodas suivants, entourez la boisson que vous allez lui suggérer.



- Un client souhaite un Coca-Cola sans sucre. Entourez la ou les bouteilles que vous pouvez lui proposer.



- Une cliente souffrant de diabète commande un jus d'orange en précisant : **« sans sucre ajouté »**. Parmi les boissons ci-dessous, laquelle allez-vous pouvoir lui servir ? Entourez la bonne réponse en vous appuyant sur le **DOCUMENT 3**



A l'aide du DOCUMENT 4, répondez aux demandes des clients suivantes :

- Un client vous demande si le café **Moka d’Ethiopie**, qui est inscrit sur la carte, a un **goût très fort**. Que pouvez-vous lui répondre (quel est son goût ?) ?

.....

- Un client commande un café « **bien serré** ». Allez-vous lui préparer un **expresso**, un **ristretto** ou un **café « noisette »** ?

.....

- Un client commande un **café « noisette »**. **Que devez-vous utiliser** pour le préparer ?

.....

A l'aide du DOCUMENT 5, conseillez les clients suivants :

- Une cliente hésite entre un **thé Earl Grey** (qui est un **thé noir aromatisé à la bergamote**) et un **thé vert au jasmin**. Quel thé lui conseillez-vous, sachant qu'elle souhaite un thé plutôt doux et parfumé ?

.....

- Un client a commandé un **thé vert à la menthe**. Il vous demande **combien de temps il faut le laisser infuser**. Que lui conseillez-vous ?

.....

- En fin de déjeuner, une cliente souhaite un **thé bien fort** qui puisse l'aider à **surmonter les coups de fatigue**. Quel type de thé lui conseillez-vous

.....

Annexe 4
IDENTIFIER LES FAMILLES DE FROMAGES (avec le DOCUMENT 6)

Fromages proposés		Familles de fromages	
		Abréviations	Noms
	Cancoillotte		
	Beaufort		
	Roquefort		
	Picodon		
	Camembert de Normandie		
	Cantal		
	Munster		

Annexe 5
PLACER LES FROMAGES SUR LA CARTE (avec le DOCUMENT 7)

A l'aide du **DOCUMENT 7**, placez chaque fromage sur la carte de France, en y mettant son numéro correspondant.

1	Roquefort
2	Livarot
3	Epoisses
4	Banon
5	Ossau-Iraty
6	Valençay
7	Abondance
8	Cantal
9	Maroilles
10	Munster
11	Brie de Meaux
12	Chaource



