



Concours de recrutement du second degré

Rapport de jury

Concours de recrutement de professeurs certifiés (CAPET et CAFEP)

Section : Hôtellerie – restauration

Option : Sciences et technologies des services en hôtellerie - restauration

Session 2019

Rapport de jury présenté par :

Michel LUGNIER, Président du jury

SOMMAIRE DU RAPPORT DE JURY

Préambule du directoire	3
1. Épreuves d'admissibilité	4
1.1. Composition de sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration	
1.1.1. Éléments statistiques	
1.1.2. Rappel de la définition de l'épreuve	
1.1.3. Positionnement de l'épreuve	
1.1.4. Rappel du programme de l'épreuve	
1.1.5. Analyse des sujets de la session 2019	
1.1.6. Commentaires du jury	
1.1.7. Conseils aux candidats	
1.2. Composition de sciences de gestion et management hôtelier	8
1.2.1. Éléments statistiques	
1.2.2. Positionnement de l'épreuve	
1.2.3. Rappel de la définition de l'épreuve	
1.2.4. Rappel du programme de l'épreuve	
1.2.5. Analyse des sujets de la session 2019	
1.2.6. Commentaires du jury	
2. Épreuves d'admission	12
2.1. Épreuve de mise en situation professionnelle	
2.1.1. Éléments statistiques	
2.1.2. Rappel de la définition de l'épreuve	
2.1.3. Positionnement de l'épreuve	
2.1.4. Analyse des sujets de la session 2019	
2.1.5. Commentaires du jury	
2.1.6. Conseils à l'attention des candidats	
2.2. Épreuve d'entretien à partir d'un dossier	17
2.2.1. Éléments statistiques	
2.2.2. Rappel de la définition de l'épreuve	
2.2.3. Positionnement de l'épreuve	
2.2.4. Commentaires du jury	
2.2.5. Conseils aux candidats	
Annexe 1 – Exemples de sujets de l'épreuve de mise en situation professionnelle	20
Annexe 2 – Exemples de sujets de l'épreuve sur dossier.	25

Préambule du directoire

Ce rapport entend opérer un rappel des épreuves du concours du CAPET externe Hôtellerie-Restoration telles que définies par l'arrêté du 19 avril 2013. Ce document formalise un certain nombre de remarques élaborées par le jury et destinées à accompagner les candidats et les formateurs dans le cadre de la préparation à un concours qui demeure sélectif.

Le directoire du concours tient à remercier vivement tous les membres du jury pour le professionnalisme et l'esprit avec lequel ils se sont acquittés de leur mission d'évaluateur.

Le directoire tient à remercier Madame Aurore Jarry et, à travers elle, la Direction générale des ressources humaines du ministère pour son soutien sans faille.

Enfin, le jury remercie très chaleureusement les directions et les personnels des lycées hôteliers de Thonon-les-Bains et de la Rochelle ainsi que les personnels des divisions des examens et concours des rectorats des académies de Grenoble et de Poitiers pour leur disponibilité et l'efficacité avec laquelle ils ont permis la correction des épreuves d'admissibilité du concours ainsi que l'organisation des épreuves d'admission.

1. Épreuves d'admissibilité

1.1. Composition de sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

1.1.1 Éléments Statistiques

140 inscrits ; 69 candidats ont composé.

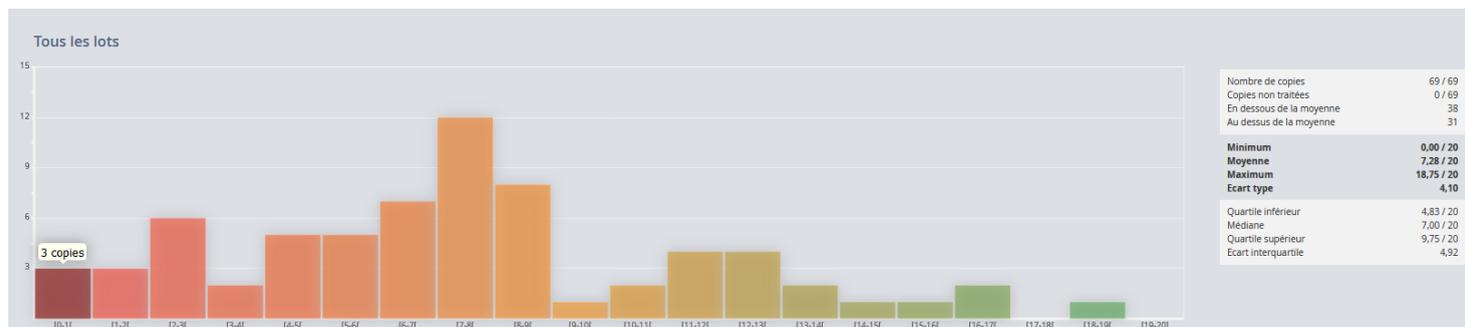
La moyenne de l'épreuve est de 7.34 / 20 ; l'écart-type de 4.

Note maximale : 18.75 / 20 ; Note minimale : 0.00 / 20

1.1.2. Rappel de la définition de l'épreuve

L'épreuve consiste en l'exploitation scientifique et technologique de situations d'organisation relevant du secteur de l'hôtellerie-restauration, décrites à l'aide d'une documentation, dont une partie peut être rédigée en langue anglaise. Le sujet de l'épreuve est spécifique à l'option choisie.

Durée : cinq heures ; coefficient 2.



1.1.3. Positionnement de l'épreuve

Parmi les deux épreuves écrites du concours externe, l'épreuve de composition de sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration vise à :

- maîtriser les connaissances, les outils et les démarches adaptés à l'enseignement de la spécialité ;
- mettre ces connaissances, outils et démarches en perspective dans le cadre d'un exercice comportant des aspects pratiques, et manifester un recul critique vis-à-vis de leur mise en œuvre ;
- utiliser les modes d'expression propres à l'option dans la spécialité et présenter une maîtrise avérée de la langue française dans le cadre d'une expression écrite ;
- vérifier les capacités à exploiter la documentation, produire un point de vue argumenté en phase avec l'actualité du secteur.

1.1.4. Rappel du programme de l'épreuve

La composition de sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration dans l'option sciences et technologies des services (STS) s'appuie sur :

- Les programmes du baccalauréat technologique Sciences et Technologies de l'Hôtellerie Restauration (STHR) dans les enseignements actuels de « sciences et technologies des services », traités au niveau M1 (master, première année).
- Les compétences et savoirs associés du domaine technologique présentés dans le référentiel du BTS « management en hôtellerie restauration » dans ses trois options, traités au niveau M1.
- S'y ajoutent les thématiques suivantes traitées au niveau M1 :
 - approche interculturelle de la clientèle ;
 - évolution des concepts français et internationaux de restauration et d'hébergement : connaissance et mise en œuvre ;
 - développement durable et démarche de qualité appliqués aux services en hôtellerie- restauration ;
 - principe de servuction ;
 - management interculturel et management des services ;
 - mercatique et management des services : théorie et mises en œuvre pratique, notamment la servuction, politique de vente (revenu management) ;
 - sciences et technologies du service : réglementation, connaissance des matériels, des produits et des services spécifiques ; commercialisation ; ingénierie en restauration et en hébergement ; innovation et évolution des concepts dans les différents services proposés au client : réception, bar, service des étages, service au restaurant gastronomique, en brasserie et autres modes de restauration ou d'hébergement.
 - management dans la production de service ;
 - systèmes d'information et de gestion appliqués aux services ;
 - didactique et pédagogie des enseignements de service préparant aux diplômes de la voie technologique.
- Anglais, langue vivante étrangère professionnelle :
 - langue professionnelle en hôtellerie et restauration ;
 - protocole des affaires, codes et usages culturels.
- Sciences expérimentales dans les domaines de l'alimentation, de la nutrition, de l'hygiène :
 - alimentation : des aliments aux phénomènes physico-chimiques liés à leurs transformations
 - nutrition : perception sensorielle, équilibre nutritionnel des aliments, équilibre alimentaire, intolérances et allergies et leurs préventions ;

- sécurité alimentaire : microbiologie, parasitologie et toxicologie alimentaires, qualité microbiologique des aliments.
- hygiène et sécurité sanitaire : fluides, équipements et aménagement des locaux.
Ces deux derniers éléments sont communs aux deux options du concours.

1.1.5. Analyse du sujet de la session 2019

La composition portait sur l'étude d'un hôtel de tourisme classé 5 étoiles « L'Inter Continental Hôtel Dieu » situé à Lyon sur le site de l'ancien Hôpital Dieu, inscrit au patrimoine mondial de l'UNESCO. Les candidats, au titre d'assistant de direction étaient invités à proposer la mise en œuvre nécessaire au concept d'hôtellerie restauration afin de mieux répondre aux attentes des clients « congressistes »

A partir d'un dossier documentaire en français et en anglais, les candidats devaient successivement :

- dans un premier dossier « Hébergement », rédiger un rapport d'opportunités (SWOT), identifier le segment cible et ses attentes, calculer et commenter des indicateurs d'activité, identifier les actions de commercialisation en B to B propices au lancement du produit.
- puis, dans un deuxième dossier « restauration », proposer les grandes lignes du concept de restauration envisagé, suggérer des formules adaptées, une carte des vins au verre, une sélection de cocktails « classiques et signatures » et proposer des actions d'animation à mettre en œuvre en salle.
- ensuite dans un troisième dossier « gestion d'équipe », identifier les postes incontournables dans le cadre de la simulation des ventes, concevoir un profil de poste et rédiger le programme d'une journée d'intégration dans l'établissement.
- enfin dans un quatrième dossier relatif à la « responsabilité sociale des entreprises dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration », synthétiser, commenter et argumenter un article en langue anglaise consacré au développement durable du groupe IHG ; proposer des pistes d'action à mettre en place afin de sensibiliser les équipes et la clientèle à cette démarche.

On trouvera le sujet sur le lien :

http://media.devenirensignant.gouv.fr/file/capet_externes/17/1/s2019_capet_externes_hotellerie_ser_vices_1_1089171.pdf

1.1.6. Commentaires du jury

Le sujet présenté a été conçu pour faire ressortir les qualités rédactionnelles et l'esprit de synthèse des candidats. Il permet à chacun de faire des choix argumentés et personnels dans un contexte professionnel. La documentation fournie par le sujet permettait de mettre en avant les connaissances scientifiques et techniques du candidat dans l'option choisie.

Il importe de traiter tous les dossiers proposés et de gérer son temps d'épreuve même si le barème ne figure pas au regard de chaque question.

De façon générale, le jury a été surpris par le niveau d'ensemble très en deçà des attendus de ce concours. Un nombre important de candidats n'ont pas su analyser la situation dans son contexte et formuler des propositions adaptées.

Le jury souhaite porter à la connaissance des futurs candidats les remarques suivantes :

- Si les jurys ont noté trop peu de capacités de synthèse, d'analyse et de rédaction de la part des candidats dans leur ensemble, il ont également relevé un manque de technicité et de réalisme professionnel dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration.
- Très peu de candidats semblent à l'aise pour structurer leurs réponses. La plupart négligent en outre la mise en forme et ne tiennent pas compte du dossier documentaire fourni.
- Les commentaires et les analyses rédigés par les candidats manquent souvent de repères professionnels et demeurent souvent basiques.
- Des difficultés réelles et fréquentes dans l'analyse des dossiers. Peu de candidats ont traité l'intégralité des dossiers. Le jury déplore, à cet égard, un manque de préparation à cette épreuve et un niveau de connaissances très insuffisant et ce quelle que soit la valence (hébergement ou restauration).
- Les connaissances produits et spécialités en lien avec la région lyonnaise sont très limitées, très peu de propositions correctes aussi bien en produits liquides que solides.
- Globalement, le jury constate une maîtrise médiocre de la langue anglaise.
- L'orthographe et la syntaxe sont rarement à la hauteur des exigences d'un tel concours de recrutement d'enseignants.

1.1.7. Conseils aux candidats

La profession d'enseignant requiert des aptitudes de structuration, de clarté et de précision du propos.

Sur le fond :

- cerner les questions posées et la documentation fournie pour éviter le hors sujet ;
- mobiliser tous les champs de connaissances théoriques, identifier les différents niveaux d'analyse du cas ;
- exploiter les données chiffrées ; réaliser et justifier les calculs ; illustrer et argumenter (calculs et commentaires) ;
- structurer les réponses qui doivent être en lien avec la réalité et l'actualité professionnelle ;
- utiliser un vocabulaire technique rigoureux ;
- adapter les réponses au contexte du sujet ;
- éviter l'énumération des éléments donnés dans les annexes. Privilégier une approche synthétique et contextuelle ;
- synthétiser le propos et privilégier des réponses simples et claires.

Sur la forme :

- bien que l'introduction, les transitions et la conclusion ne soient pas exigées, à condition de rester succinctes, elles peuvent s'avérer utiles à la structuration du propos ;
- gérer son temps afin de réaliser une prestation complète qui intègre toutes les questions à traiter ;
- soigner la présentation de la copie (aérer la copie, numéroter les pages et les questions traitées ...)
- veiller à ce que l'écriture soit lisible notamment en fin de composition ;
- proscrire la paraphrase des annexes ;
- si l'usage d'un tableau peut être utile à la structuration du propos, il ne doit pas occulter la nécessité de justifier ses affirmations et d'argumenter ses réponses ;
- **Attention**, les compétences orthographiques sont indispensables tout comme l'usage d'un vocabulaire professionnels rigoureux (ex : accueil, hôtellerie, chiffre d'affaires, clientèle, etc.)
- **Attention**, limiter les aspects rédactionnels lorsqu'ils ne sont pas nécessaires.

1.2. Composition de sciences de gestion et management hôtelier

1.2.1 Éléments Statistiques

140 inscrits ; 69 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 10.33

Note maximale : 19.25 / 20, Note minimale : 2.25 / 20

Rappel de la définition de l'épreuve

Elle consiste en l'étude didactique de problématiques managériales et de gestion, à partir d'un dossier présentant des situations d'organisation relevant du secteur de l'hôtellerie-restauration.

Le sujet de l'épreuve est commun aux deux options.

Durée : cinq heures ; coefficient 2.

Positionnement de l'épreuve

Parmi les deux épreuves écrites du concours externe, l'épreuve de sciences de gestion et management hôtelier vise à :

- vérifier les connaissances et les compétences du candidat dans les différents champs disciplinaires de l'économie, du droit, de la mercatique et de la gestion ;
- apprécier la culture et les connaissances professionnelles du candidat dans le secteur de l'hôtellerie-restauration ;

- vérifier la capacité du candidat à analyser un dossier documentaire, situer les enjeux du questionnement proposé et exploiter judicieusement les annexes proposées ;
- évaluer les capacités de synthèse du candidat qui nécessitent une prise de distance par rapport au sujet et une hauteur de vue propice à la réflexion ;
- vérifier l'aptitude du candidat à rédiger avec aisance, clarté et précision, la qualité de l'expression et la maîtrise de l'écrit étant des compétences transversales indispensables à l'exercice du métier d'enseignant.

1.2.2. Rappel du programme de l'épreuve

Les programmes de référence sont ceux d'économie et gestion hôtelière du cycle terminal de la série technologique « Sciences et Technologies de l'Hôtellerie Restauration (STHR) » ainsi que des référentiels des BTS « hôtellerie – restauration » et « responsable d'hébergement » traités au niveau M1.

- Les thématiques complémentaires suivantes traitées au niveau M1 :
 - enjeux économiques actuels et politiques économiques de l'État ;
 - marché de la restauration et de l'hôtellerie en France et à l'international (acteurs, structures, déterminants, réseaux, évolutions et grandes tendances) ;
 - démarche stratégique : diagnostics et prise de décision ;
 - innovation dans le secteur de l'hôtellerie restauration (nouveaux concepts...) ;
 - gestion des ressources humaines dans la restauration et l'hôtellerie : management des unités et des compétences pour la relation de service ;
 - gestion de la relation client dans la restauration et l'hôtellerie : évolution de la distribution et innovations ;
 - contrôle de gestion : fixation des prix, gestion de la demande et des capacités et contrôle des performances ;
 - système d'information de gestion : technologies, procédures, règles de gestion et création de valeur ;
 - gestion des risques et des crises dans la restauration et l'hôtellerie ;
 - cadre juridique, social et économique de l'entreprise en hôtellerie et restauration.
- Anglais, langue vivante étrangère professionnelle
 - langue professionnelle en hôtellerie et restauration ;
 - protocole des affaires, codes et usages culturels.

1.2.3. Analyse du sujet de la session 2019

Cette épreuve est commune aux deux options du concours.

Le sujet de la session 2019 traitait d'un établissement hôtelier, Le Duché, implanté à Nancy en Lorraine. L'objectif était d'étudier l'opportunité de rachat d'une brasserie attenante pour diversifier l'activité. Le candidat devait tenir compte d'un environnement en pleine mutation.

Trois dossiers étaient à traiter :

- Dossier 1 Diagnostic économique, financier et stratégique de l'hôtel Le Duché
- Dossier 2 Diversifier son offre de service
- Dossier 3 Conséquences sociales, juridiques et fiscales du projet

Cette épreuve ne vise pas à vérifier des compétences techniques pures mais s'inscrit dans la perspective d'apprécier les capacités du candidat à avoir une compréhension globale de la gestion hôtelière. Les champs disciplinaires de la gestion, du droit, de la mercatique et de l'économie sont abordés afin de vérifier que le candidat est capable de s'approprier les sciences de gestion, appropriation nécessaire à la mise en œuvre éclairée des techniques de production, de services et de commercialisation.

Le sujet est à l'adresse suivante :

http://media.devenirenseignant.gouv.fr/file/capet_externes/17/7/s2019_capet_externes_hotellerie_2_1089177.pdf

Constat général

De nombreux candidats ont traité l'ensemble des dossiers.

Les candidats n'ont pas toujours su justifier les calculs de base (frais généraux, coût d'occupation et indicateurs financiers). Le contexte et le questionnement invitaient à un travail de réflexion et de structuration sur un thème actuel en lien avec une problématique du secteur. Une grande majorité de candidats n'a pas appréhendé correctement la démarche du diagnostic stratégique et ne maîtrise pas le vocabulaire approprié. Dans le cadre de l'élaboration de la démarche commerciale, les candidats n'ont pas toujours su identifier les parties prenantes. L'approche globale était souvent réduite aux aspects financiers.

Le jury constate malheureusement que de nombreuses copies ont été traitées de façon succincte voire superficielle

Sur la forme, les copies révèlent des lacunes rédactionnelles et un manque de maîtrise de la langue française. Le registre de langue n'est pas toujours adapté pour de futurs enseignants.

1.2.4. Commentaires du jury

Les meilleurs candidats sont ceux qui ont su adopter une réelle démarche globale. Les différents niveaux de réflexion attendus ont été perçus au fil du questionnement. Peu de candidats ont su exploiter leurs connaissances personnelles au service de l'étude de cas.

De manière générale, la lecture des questions n'est pas assez rigoureuse (la communication concernait uniquement la clientèle actuelle) et les candidats ne prennent pas le temps de comprendre la question avant d'y répondre.

Trop souvent, les réponses sont énoncées sous forme d'énumérations sans structure apparente. Les arguments proposés par les candidats sont insuffisants en particulier en matière juridique.

1.2.5. Conseils aux candidats

Dans la perspective des prochaines sessions, il convient de formuler quelques recommandations :

- lire l'intégralité du sujet afin d'appréhender l'économie générale du questionnement avant de commencer à composer ;
- réviser les connaissances de base dans les différentes disciplines (droit, gestion, économie, mercatique...) permettant de :
 - o réaliser les applications quantitatives et d'analyser les résultats ;
 - o maîtriser le vocabulaire spécifique aux différents domaines et exploiter de façon pertinente la documentation fournie.
- approfondir l'analyse du sujet (questionnement et dossier documentaire) afin :
 - o de permettre une prise de recul du candidat ;
 - o d'améliorer la pertinence des réponses.
- prendre le temps de bien cerner les attentes du sujet avant de répondre aux questions ;
- s'entraîner à gérer le temps de l'épreuve afin de traiter l'ensemble du sujet ;
- ne pas négliger les questions portant sur un commentaire ou une analyse car celles-ci sont souvent fortement valorisées ;
- ne pas se contenter de lister les informations contenues dans les documents annexes mais sélectionner les éléments les plus pertinents au regard de la question posée. La capacité à construire des développements structurés est un élément d'appréciation déterminant dans l'évaluation de la copie.
- structurer les réponses nécessitant un développement ;
- accorder un soin tout particulier à la qualité de l'expression écrite notamment en prenant le temps de se relire.

2. Épreuves d'admission

Les deux épreuves orales d'admission comportent un entretien avec le jury qui permet d'évaluer la capacité du candidat à s'exprimer avec clarté et précision, à réfléchir aux enjeux scientifiques, didactiques, épistémologiques, culturels et sociaux que revêt l'enseignement du champ disciplinaire du concours, notamment dans son rapport avec les autres champs disciplinaires.

2.1. Épreuve de mise en situation professionnelle

2.1.1. Éléments statistiques

12 candidats ont été déclarés admissibles, 12 se sont présentés.

La moyenne de l'épreuve est de 10.08; l'écart-type de 1.94

Note Maximale : 05/20 ; Note minimale : 18/20

2.1.2. Rappel de la définition de l'épreuve

Durée de totale de l'épreuve : six heures ; coefficient 5.

L'épreuve consiste en la présentation et la justification de la démarche de construction d'une séquence pédagogique à partir d'une situation professionnelle fournie par le jury, qui précise les conditions d'enseignement ainsi que les éléments de contexte relatifs aux élèves.

L'épreuve comporte trois phases

- Une phase d'une durée de deux heures qui permet au candidat de préparer sa séquence avec, le cas échéant, la collaboration d'un commis présent lors de la 2^e heure de préparation ;
- Une phase d'une durée de trois heures, consacrée à la réalisation de la séquence pédagogique demandée, en présence ou non du commis, selon les choix du candidat ;
- Une phase d'échange avec le jury, d'une durée d'une heure, comportant un exposé de vingt minutes permettant au candidat d'exposer ses choix pédagogiques et didactiques suivi d'un entretien de quarante minutes permettant d'approfondir et d'élargir l'analyse de la séquence et du contexte.

Pour l'option sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration, l'épreuve peut impliquer des échanges en langue anglaise.

2.1.3. Positionnement de l'épreuve

L'épreuve vise à mesurer les capacités du candidat à :

- maîtriser des savoirs et des gestes techniques spécifiques à l'option choisie ;
- maîtriser des processus didactiques courants mis en œuvre dans le contexte professionnel des lycées hôteliers ;
- construire un enseignement, le discuter, interagir, se situer et à agir au sein d'une équipe pédagogique afin de favoriser l'intérêt et l'activité propres des élèves.

Les critères d'évaluation de cette épreuve sont :

- la pertinence de la définition des objectifs formulés eu égard aux programmes et référentiels ;
- la qualité du rythme de la séquence présentée et la dynamique apportée par l'utilisation de supports techniques variés (diaporama, vidéos, etc) ;
- la nature des supports créés et proposés ;
- la capacité démonstrative et la capacité d'organisation ;
- la maîtrise technique et gestuelle et la connaissance des produits utilisés ;
- l'expression, la rigueur du vocabulaire, la capacité d'écoute, d'auto-analyse ;
- la connaissance des évolutions dans les entreprises du secteur et dans la voie technologique.

2.1.4. Analyse des sujets

En annexe figurent deux exemples de sujets.

Les sujets ont été situés cette année en classe de terminale de la série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR), classe de mise à niveau (MAN) et de première année de BTS Management en Hôtellerie et Restauration (BTS MHR).

Le candidat dispose d'une certaine latitude de temps et d'organisation ce qui permet à chacun de s'exprimer selon un thème et un niveau d'enseignement défini par le sujet.

Les sujets soumis à l'occasion de cette session portaient sur quatre thèmes distincts : «L'hyperpersonnalisation», « Créer des prestations Bien être », « Les ventes additionnelles », «Suivre et redynamiser l'activité commerciale ». Ils abordaient une problématique qui porte aussi bien sur le service en hébergement que le service en restauration.

Les sujets s'articulent autour de trois phases :

- Une première phase de « Conception de la séquence pédagogique » au cours de laquelle le candidat bénéficie de 2 heures de préparation aussi bien en ce qui concerne sa démarche (structuration de la séquence) que pour l'élaboration des documents nécessaires (documents professionnels et supports élèves), l'aménagement et l'organisation matérielle des locaux en fonction du sujet et de la matière d'œuvre.
- Une deuxième phase de « Réalisation de la séquence » d'une durée de 3 heures. Celle-ci s'articule en trois situations professionnelles qui permettent de traiter le thème du sujet. Le candidat a ainsi la possibilité de mettre en avant ses connaissances et ses compétences dans les domaines de :
 - La production de service en hébergement,
 - La production de service en restauration,
 - La connaissances et usages des produits.

Il lui revient de choisir et d'organiser les durées et l'ordre de traitement des domaines selon la cohérence souhaitée des éléments à exposer et/ou à réaliser dans le cadre de chaque situation. Les denrées et boissons prévues dans le cadre du sujet sont disponibles dès le début de l'épreuve.

- Une troisième phase « d'exposé devant le jury puis entretien ». Au cours des 20 premières minutes, le candidat doit procéder à une présentation explicative des choix réalisés pour traiter le sujet. Par la suite, un entretien de 40 minutes permet de répondre aux questions du jury.

L'ensemble de ces trois phases se déroule dans un seul et même atelier pédagogique équipé de matériel et de mobilier d'hébergement, de communication professionnelle et de restauration. Un commis est mis à la disposition du candidat.

2.1.5. Commentaires du jury

A l'issue des épreuves d'admission, les membres du jury souhaitent formuler certaines remarques et constats qu'il est possible de classer en fonction des différentes phases du sujet.

- le jury tient à signaler le dynamisme et la conviction de certains candidats ;
- la plupart des candidats semblent avoir pris connaissance des rapports de jury précédents, ce qui leur a permis d'avoir une meilleure approche des sujets.

Phase d'approche et de découverte du sujet :

- Les candidats se sont présentés équipés du matériel pédagogique, bureautique nécessaire à la réalisation de l'épreuve. Le jury constate que les candidats étaient en tenue professionnelle et disposaient de tout le matériel professionnel de base (sommelier, couteaux ...).
- Les candidats qui souhaitent utiliser leur ordinateur personnel doivent prévoir les équipements nécessaires à la vidéo-projection.
- Le jury constate que trop de candidats n'accordent pas l'importance requise à la lecture complète du sujet laquelle conditionne le traitement pertinent du dossier.

Phase de conception :

- Les candidats ont pris en compte les remarques concernant la gestion du temps : ils consacrent une partie suffisante à l'aspect organisationnel de leur travail (appropriation de l'espace de travail, du matériel et des denrées mis à disposition).
- Contrairement aux années précédentes où le jury avait constaté un excès de supports pédagogiques, cette année un trop grand nombre de candidats ont délaissé cette partie conception. Cette situation n'a pas permis aux candidats d'adapter leur pédagogie et de la justifier.
- Les membres du jury constatent que les candidats évoquent l'éventualité d'utiliser des supports professionnels (articles, vidéos, reportages...) sans les présenter et les exploiter. Il demeure un manque d'actualisation des supports (dépassés ou ne correspondant plus à l'actualité).
- La gestion du commis n'est pas toujours optimisée.
- Les méthodes d'animation des séquences ne sont pas assez variées rendant l'ensemble de la séance monotone.
- Plusieurs candidats ne maîtrisent pas le programme de la série STHR ou les référentiels des BTS MHR.
- Le jury a valorisé l'effort de contextualisation fourni par certains candidats.

Phase de réalisation :

- Pour certains candidats, la séquence n'a toujours pas été introduite ou n'a pas donné lieu à une synthèse spontanée. Parfois, le thème proposé par le sujet ne constituait pas le fil conducteur de la séance. Pour certains candidats, les objectifs souvent trop généraux ne sont pas reliés au thème du sujet.
- Les candidats ont bien veillé à utiliser les outils pédagogiques mis à leur disposition : tableau, vidéoprojecteur, matériel et mobilier.
- Le jury regrette que certains candidats ne disposent pas des connaissances et compétences couvrant toute la dimension du service en hébergement et en restaurant. Cette situation engendre un manque de respect des règles d'hygiène et de sécurité, de l'utilisation des matières d'œuvre, et une communication très faible avec les commis. Il conseille au candidat ayant investi davantage un champ (hébergement ou restaurant) de faire l'effort de se mettre au niveau dans l'autre champ (restaurant ou hébergement).
- Certains candidats éprouvent des difficultés à se positionner dans l'épreuve en voulant dispenser un cours en présence d'élèves sans comprendre qu'il s'agit de mettre en œuvre les situations imposées par le sujet face au jury.

- Le jury a apprécié que les candidats ne traitent pas systématiquement les situations dans l'ordre du sujet. Leur choix a alors été justifié au moment de l'entretien avec le jury.
- Le jury remarque une meilleure maîtrise de la langue anglaise en général.

Phase d'exposé et entretien :

- Certains candidats font preuve d'une bonne capacité d'auto-évaluation, d'écoute et de remise en cause par rapport à leur prestation et leur pratique. Néanmoins quelques candidats sont restés uniquement descriptifs.
- Le jury peut regretter que certains candidats en apparence bien préparés à la structure de l'entretien se sont trouvés en difficulté par manque d'adaptabilité à la variété du questionnement du jury.
- Le jury a parfois relevé des lacunes ou une méconnaissance des évolutions du milieu professionnel, qu'elles soient techniques ou liées à l'enseignement. Peu ont su argumenter avec des exemples concrets issus de la profession.

2.1.6. Conseils à l'attention des candidats

Chaque sujet est guidé par un thème fédérateur qui doit être abordé dans les trois situations proposées.

Le jury attend :

- une présentation du thème, de l'objectif principal et des objectifs opérationnels de la séance en utilisant les supports et matériels mis à disposition du candidat ;
- une mise en évidence de l'intérêt du thème et l'articulation des situations au service du thème ;
- une synthèse et les prolongements possibles du thème.

Phase d'approche et de découverte du sujet

- Le temps de lecture, de compréhension et d'analyse du sujet est déterminant pour aborder de manière complète le thème défini illustré par les trois situations.

Phase de conception

- Le recours à un tableau synoptique permettrait aux candidats de mieux articuler leur séquence.
- Le candidat devrait au préalable définir une stratégie pour articuler les ateliers en fonction du thème.
- Le temps de conception devrait être scindé en trois parties : l'appropriation de l'espace et l'inventaire précis des produits et matériels mis à disposition ; la préparation des supports ; la mise en place des espaces de réalisation avec l'assistance du commis.
- Les consignes données par le candidat au commis peuvent se faire à l'écrit ou oralement mais le candidat doit alors assurer le suivi des tâches confiées.
- Une documentation personnelle (variée, actualisée et maîtrisée) est nécessaire.
- Il convient d'adapter les documents et leurs contenus au niveau prévu par le sujet.
- Le temps de préparation peut se révéler très court pour atteindre les objectifs de conception de la séance demandée et sa transposition didactique si le candidat ne s'est pas entraîné à ce type d'exercice.
- Les points de gestion opérationnelle et de management doivent être abordés lorsque le sujet s'y prête.
- Un court diaporama conçu par le candidat pourrait permettre de présenter le thème et d'en exposer l'importance à condition qu'il soit adapté et renseigné en cohérence avec le thème et le niveau proposés; d'organiser et définir les objectifs de la séance, son déroulement et la logique

retenue, de mettre en valeur les points clés à retenir et de synthétiser l'apport des situations au thème.

- La formalisation des scénarii est indispensable pour faciliter la réalisation des jeux de rôles précisés dans le sujet.

Phase de réalisation

- Il est indispensable de structurer la réalisation de la séquence en l'introduisant et en précisant les objectifs liés au thème donné dans le sujet. Une synthèse avec transferts possibles et transversalités dans d'autres domaines est attendue en fin de séquence.
- Des modalités d'évaluation doivent être prévues et précisées.
- Le jury conseille aux candidats de varier les méthodes, supports et outils pédagogiques, en se référant de manière régulière au thème défini.
- Une certaine technicité dans les gestes et la connaissance sur les produits sont attendues.
- Il convient de faire preuve, tout au long de la séance, de dynamisme, de conviction et de savoir exposer de manière pertinente ses connaissances. Les situations peuvent être traitées dans un ordre différent de celui présenté dans le sujet voire simultanément lorsque cela s'y prête. Les transitions entre les différentes situations proposées, une conclusion à la séance doivent être prévues.
- Selon le sujet, le candidat peut solliciter les membres du jury pour participer à la mise en œuvre de certaines situations.
- Le jury attend un encadrement et une prise en charge du commis dans un contexte de situation(s) professionnelle (s) imposée(s) . Il ne s'agit pas de le considérer comme un élève.

Phase d'exposé et entretien

- Le candidat doit être capable, dans cette phase, d'auto-évaluation de sa séance, d'éviter de rester dans le seul descriptif de sa séquence. Il doit faire preuve d'analyse et proposer d'autres pistes et méthodes envisageables.
- Le candidat doit connaître les principales évolutions dans la voie technologique et être au fait de l'actualité du secteur.

2.2. Épreuve d'entretien à partir d'un dossier

12 candidats admissibles ; 12 se sont présentés.

La moyenne de l'épreuve est de 10.00 ; l'écart-type de 2,66

Note maximale : 18/20 ; Note minimale : 04/20.

2.2.1. Rappel de la définition de l'épreuve

Durée de préparation : deux heures ; durée de l'épreuve : une heure (exposé : 30 minutes ; entretien avec le jury : 30 minutes) ; coefficient : 3

L'épreuve consiste en l'exploitation didactique, dans l'option choisie, d'une situation professionnelle observée ou vécue par le candidat. Elle prend appui sur un dossier documentaire d'une dizaine de pages maximum (hors annexes) produit par le candidat et portant sur un des thèmes de sciences et technologies de l'option choisie.

Le sujet proposé par le jury, à partir du dossier, précise le contexte et les conditions de l'enseignement envisagé.

Les référentiels et programmes nécessaires au traitement du sujet peuvent être apportés par le candidat.

Au cours de son exposé, le candidat présente ses réponses au sujet et justifie les orientations qu'il privilégie. L'entretien qui lui succède permet au jury d'approfondir les points qu'il juge utiles. Il permet en outre d'apprécier la capacité du candidat à prendre en compte les acquis et les besoins des élèves, à se représenter la diversité des conditions d'exercice de son métier futur, à en connaître de façon réfléchie le contexte dans ses différentes dimensions (classe, équipe éducative, établissement, institution scolaire, société) et les valeurs qui le portent, dont celles de la République.

Les dossiers doivent être déposés au secrétariat du jury cinq jours francs au moins avant le début des épreuves d'admission.

2.2.2. Positionnement de l'épreuve

L'épreuve vise à mesurer les capacités du candidat à :

- produire une transposition didactique répondant aux objectifs définis par le jury ;
- se situer dans l'organisation scolaire (équipe éducative, établissement) et collaborer avec les différentes parties prenantes d'un établissement hôtelier ;
- connaître les règles de la fonction publique et les valeurs de la République ;
- communiquer à l'oral clairement, et pratiquer une écoute active.

2.2.3. Commentaires du jury

Le jury a particulièrement apprécié le sérieux de la préparation de l'épreuve des candidats et a relevé les éléments suivants :

Sur les dossiers

- Sur la forme, les dossiers respectent le nombre de pages demandé (une dizaine de pages). Le jury note également que les dossiers sont bien présentés, bien structurés et que l'expression écrite est satisfaisante. Il est appréciable de constater que les candidats, en général, mentionnent les références de leurs sources.

- Sur le fond, le jury remarque que la majeure partie des dossiers respectent les attentes pour cette épreuve, en présentant «*une situation professionnelle observée ou vécue par le candidat* ».

- Les candidats ont majoritairement bien centré leurs dossiers sur une expérience professionnelle, à partir de laquelle le jury a pu proposer une transposition didactique. Les efforts de contextualisation et la qualité de rédaction de plusieurs dossiers ont été appréciés.

- Cependant, certains dossiers présentent des écueils à éviter :

- des dossiers développent de façon trop théorique des sujets sans s'appuyer suffisamment sur un vécu professionnel ;
- d'autres se limitent à une simple description d'une observation sans réelle problématique ;
- quelques dossiers listent les points des référentiels et programmes qui leur permettraient d'exploiter la situation professionnelle ou vécue. Cette décision revient au jury ;
- enfin, quelques dossiers comportent encore la transposition didactique de la situation réelle d'entreprise ce qui n'est pas demandée.

Sur l'exposé du candidat

La plupart des candidats débutent leur exposé par une courte présentation de leur parcours professionnel, avant d'aborder la transposition didactique proposée par le jury.

Les meilleurs candidats ont su répondre au sujet proposé par le jury en faisant le lien avec leur expérience présentée dans le dossier. Ils ont également su mettre en évidence la place de l'enseignant au sein d'une équipe éducative et surtout réfléchir sur les processus d'apprentissage des élèves.

Dans le cadre de cet exposé, ils ont également su présenter une démarche pédagogique cohérente.

Sur l'entretien avec le jury

Les meilleurs candidats ont su, dans l'échange avec le jury, répondre avec pertinence aux questions posées sur la séquence pédagogique envisagée et le cadre dans lequel le professeur évolue (classe, équipe éducative, établissement, lien avec les parents...).

Les meilleurs candidats ont bien su ancrer leur réflexion dans la réalité des métiers du professorat et de l'éducation, mobilisant les compétences professionnelles identifiées dans

l'arrêté du 1er juillet 2013 (J.O. du 18 juillet 2013), notamment en matière de laïcité et de valeurs de la République.

Le jury a apprécié chez certains candidats leur capacité d'écoute, de réactivité, d'argumentation et leur force de conviction ainsi que leur capacité à élargir la réflexion lors de l'entretien.

Le jury ne vise pas à mettre le candidat en difficulté, mais à engager des échanges destinés à apprécier sa capacité de réflexion.

2.2.4. Conseils aux candidats

Sur le dossier

- Consacrer la quasi-totalité des pages du dossier à l'exposé de la situation professionnelle vécue ou observée. Le candidat pourra présenter son expérience professionnelle afin d'expliquer le contexte dans lequel la situation réelle d'entreprise a été appréhendée. Mais cette présentation devra être très succincte.
- Proposer une expérience professionnelle suffisamment riche pour être exploitable par le jury, illustrée si possible par des documents professionnels.
- Le nombre d'annexes doit rester limité avec des documents professionnels choisis, en lien avec la problématique développée.
- Éviter d'exposer une présentation théorique ; il ne s'agit pas de faire un cours sur un sujet mais de présenter une situation professionnelle et une observation de terrain dans une organisation hôtelière qui pourra faire l'objet d'une exploitation pédagogique dans le cadre des programmes et référentiels de la voie technologique.
- Veiller à la qualité de la mise en forme finale du dossier, même si celui-ci n'est pas évalué.

Sur l'exposé

- s'approprier les éléments du référentiel ou programme en lien avec le thème abordé dans son dossier professionnel ;
- maîtriser la structure des programmes et référentiels de la filière de formation en hôtellerie restauration afin d'aborder les sujets proposés même si une connaissance précise de leurs contenus n'est pas indispensable ;
- construire un exposé structuré utilisant au mieux les 30 minutes prévues ;
- consacrer la quasi-totalité de l'exposé à la présentation de la séquence pédagogique ; le candidat ne doit pas présenter son dossier mais s'en servir dans le cadre de l'exploitation pédagogique ;
- privilégier la démarche pédagogique plutôt que la présentation de multiples supports peu opérants assortis d'un vocabulaire non maîtrisé ;
- centrer ses propos sur les processus d'apprentissage des élèves.

Sur l'entretien

- privilégier une écoute active et une qualité de communication propice à l'échange ;
- compléter et élargir sa réflexion par rapport à l'exposé ;
- démontrer sa capacité à se projeter dans la position d'enseignant, devant des élèves et au sein d'une communauté éducative.

=====

Annexe 1 – Exemples de sujets d’admission 2019
Mise en situation professionnelle

Exemple n°1

SESSION 2018

CAPET externe et CAFEP CAPET
Section Hôtellerie – Restauration

Option Sciences et Technologies des Services en hôtellerie et restauration

Épreuve de mise en situation professionnelle

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

Sujet n° 1– Mercredi 16 mai 2018 – Matin

Enseignant(e) dans un lycée des métiers de l’hôtellerie et de la restauration, en section technologique, vous êtes invité(e) à concevoir et présenter aux membres du jury, une séance pédagogique ayant pour thème :

La création de valeur

Vous situerez votre travail en classe de terminale « Sciences et Technologies de l’Hôtellerie et de la Restauration » (STHR).

Vous disposez de 2 heures (phase I) pour préparer cette séquence pédagogique que vous présenterez au jury pendant 3 heures (phase II). **Il ne s’agit pas de simuler cette séquence mais d’expliquer vos choix et votre démarche, en réalisant les démonstrations et travaux demandés.**

Vous devez traiter impérativement les trois situations proposées par le sujet dans l’ordre de votre choix. Votre intervention se terminera par une conclusion de 20 minutes devant le jury suivie d’un entretien de 40 minutes (phase III).

Phase I - Conception de la séance pédagogique	2 h
<p>Cette phase vous permet d’organiser et de concevoir votre séquence pédagogique compte tenu des locaux et matériels mis à votre disposition.</p> <p>La séquence doit intégrer une introduction, un plan détaillé et une synthèse. Elle doit être articulée autour des trois situations décrites ci-dessous qu’il vous faudra réaliser.</p> <p>Vous pouvez utiliser toute documentation personnelle : manuels, cours, journaux, supports numériques et matériel informatique autonome (pas de connexion au réseau Internet).</p> <p>Pour vous assister dans la préparation du matériel et de la mise en place des denrées, un commis est présent dès le début de la phase I jusqu’à la fin de la phase II.</p>	

Phase II - Réalisation de la séance	3 h
<p>Vous devez sensibiliser vos élèves à la création de valeur en mettant en œuvre les trois situations suivantes pour lesquelles vous prendrez soin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir les objectifs de vos interventions ; - Justifier les choix techniques. <ul style="list-style-type: none"> • Situation de production de service en hébergement <p>Contexte : Chef de réception de l'hôtel « Alexandre Dumas », vous souhaitez sensibiliser vos équipes sur les enjeux liés à la création de valeur pour votre établissement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter les services et les prestations susceptibles de créer de la valeur en hébergement. - Préparer une offre commerciale de prestations VIP et rédiger le support de communication à l'attention des clients. - Accueillir un(e) client(e) qui se présente à la réception et répondre à sa demande d'informations. Un membre du jury joue le rôle du/de la client(e) selon le scénario que vous aurez défini. <ul style="list-style-type: none"> • Situation de production de service en restauration <p>Contexte : L'hôtel a signé un contrat avec un tour opérateur norvégien. Pour satisfaire la clientèle nordique, en qualité de maître d'hôtel du restaurant « La Plume Gourmande », vous décidez de mettre en place une offre de poissons fumés à la carte.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser, à partir des produits et du matériel mis à disposition, une prestation de service de poissons fumés, créatrice de valeur pour 2 personnes. - Proposer une boisson pour accompagner ce plat. - Justifier vos choix et montrer en quoi cette prestation est créatrice de valeur. - Définir et argumenter le tarif de cette prestation, boisson incluse. - Comment peut-on envisager une communication réussie sur cette prestation ? <ul style="list-style-type: none"> • Situation de connaissance et d'usages des produits <p>Contexte : Dans le salon attenant au SPA de votre établissement, vous envisagez de proposer une offre « Tea Time ».</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les produits mis à votre disposition dans la perspective de créer de la valeur. - Présenter oralement les boissons que vous souhaitez proposer dans le cadre de cette nouvelle prestation et le type de service adapté. - Justifier vos choix notamment sur la création de valeur. - Proposer oralement en anglais un argumentaire commercial relatif à cette offre. 	
Phase III – Échange avec le jury	1 h
<ul style="list-style-type: none"> • Exposé (0 h 20) <p>Vous disposez de 20 minutes pour expliquer les choix pédagogiques et didactiques que vous avez mis en œuvre durant la séance de travaux pratiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le jury (0 h 40) 	

Exemple n°2

SESSION 2018

CAPET externe et CAFEP CAPET

Section Hôtellerie – Restauration

Option sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration

Épreuve de mise en situation professionnelle

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

Sujet n° 4 – Jeudi 17 mai 2018 – Soir

Enseignant(e) dans un lycée des métiers de l'hôtellerie et de la restauration, en section technologique, vous êtes invité(e) à concevoir et présenter aux membres du jury une séance pédagogique ayant pour thème :

Adapter ses prestations à l'évolution des tendances en créant un espace « coworking¹ »

Vous situez votre travail en classe de terminale « Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration » (STHR).

Vous disposez de 2 heures (phase I) pour préparer une séance pédagogique que vous présenterez au jury pendant 3 heures (phase II). **Il ne s'agit pas de simuler cette séquence mais d'expliquer vos choix et votre démarche, en réalisant les démonstrations et travaux demandés.**

Vous devez traiter impérativement les trois situations proposées par le sujet dans l'ordre de votre choix. Votre intervention se terminera par une conclusion de 20 minutes devant le jury suivi d'un entretien de 40 minutes (phase III).

Phase I - Conception de la séance pédagogique	2 h
<p>Cette phase vous permet d'organiser et de concevoir votre séquence pédagogique compte tenu des locaux et matériels mis à votre disposition.</p> <p>La séquence doit intégrer une introduction, un plan détaillé et une synthèse. Elle doit être articulée autour des trois situations décrites ci-dessous qu'il vous faudra réaliser.</p> <p>Vous pouvez utiliser toute documentation personnelle : manuels, cours, journaux, supports numériques et matériel informatique autonome (pas de connexion au réseau Internet).</p> <p>Pour vous assister dans la préparation du matériel et de la mise en place des denrées, un commis est présent dès le début de la phase I jusqu'à la fin de la phase II.</p>	

¹ Espace de travail partagé

Phase II - Réalisation de la séance	3 h
<p>Vous devez sensibiliser vos élèves à la problématique de l'évolution des tendances en matière de consommation de services en mettant en œuvre les trois situations suivantes pour lesquelles vous prendrez soin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir les objectifs de vos interventions ; - Justifier les choix techniques. <ul style="list-style-type: none"> • Situation de production de service en hôtellerie <p>Contexte : En qualité de responsable du room service et dans le cadre d'une optimisation de la salle des petits-déjeuners, vous décidez de proposer à votre clientèle un espace « coworking ».</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Présenter cette prestation et ses composantes (support physique, produits, tarifs, personnel) en vous appuyant sur un support de vente que vous aurez préalablement conçu. b. Préciser les actions à mettre en œuvre en termes de communication et distribution. c. Illustrer vos propos avec des exemples d'établissements. <ul style="list-style-type: none"> • Situation de production de service en restauration <p>Contexte : Vous décidez de proposer dans votre offre, une assiette de tartare de saumon. En vue de s'inscrire dans ce nouveau concept, vous décidez d'ores et déjà de tester cette prestation dans l'espace petit-déjeuner.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. À partir des produits mis à disposition, réaliser deux assiettes à servir aux clients installés dans cet espace. b. Définir les différents points qui vous permettent de contrôler l'élaboration et la commercialisation de ces prestations. c. Déterminer le coût d'élaboration de cette prestation et proposez le prix de vente dans le contexte de l'hôtel défini pour cette épreuve. d. Proposer oralement en anglais un argumentaire commercial relatif à cette réalisation. <ul style="list-style-type: none"> • Situation de connaissance et d'usages des produits <p>Contexte : Vous envisagez de mettre en place une carte de vins adaptée au concept. Identifier les produits mis à votre disposition.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sélectionner les vins que vous souhaitez faire figurer sur votre carte des vins et justifiez vos choix. b. Proposer des accords mets/vin en lien avec votre assiette de tartare de saumon et réaliser la dégustation du vin qui vous semble le plus judicieux d'associer avec ce plat. 	
Phase III – Échange avec le jury	1 h
<ul style="list-style-type: none"> • Exposé (0 h 20) <p>Vous disposez de 20 minutes pour expliquer les choix pédagogiques et didactiques que vous avez mis en œuvre durant la séance de travaux pratiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le jury (0 h 40) 	

Annexe 2 – Exemples de sujets d’admission 2019

Épreuve d’entretien à partir d’un dossier

Exemple n°1

Thème : La création de valeur par l’animation de la salle de restaurant

Sujet :

Vous enseignez en section de Technicien Supérieur Management de l’Hôtellerie Restauration en première année.

Vous envisagez de mettre en place une prestation éphémère d’afternoon tea au sein de votre établissement.

Présentez votre démarche pédagogique. Justifiez vos choix.

Exemple n°2

Thème : Accueil des touristes étrangers à l’hôtel

Sujet :

Vous enseignez les sciences et Technologies de Services en classe de seconde

Sciences et Technologies en hôtellerie et Restauration.

Vous souhaitez montrer à vos élèves comment le service à la réception peut être valorisé auprès d’une clientèle étrangère.

Présentez votre démarche pédagogique. Justifiez vos choix.

Exemple n°3

Thème : La valorisation des services.

Sujet :

Vous enseignez les sciences et Technologies de Services en classe de Terminale Sciences et Technologies en hôtellerie et Restauration.

Pour aborder la coproduction de service, vous souhaitez conduire les élèves à identifier les enjeux de nouvelles technologies tout au long du parcours client.

Présentez votre démarche pédagogique. Justifiez vos choix.