



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Concours de recrutement de professeurs certifiés (CAPET et CAFEP)

Section : Hôtellerie – restauration

Option : Sciences et technologies des services

Session 2021

Rapport de jury présenté par Christine GAUBERT MACON
Inspectrice générale de l'Éducation du sport et de la recherche
Présidente du jury

SOMMAIRE

Préambule du directoire	3
1 Épreuves d'admissibilité	4
1.1 Composition de sciences et technologies des services	
1.1.1 Éléments statistiques	
1.1.2 Rappel de la définition de l'épreuve	
1.1.3 Finalités de l'épreuve	
1.1.4 Rappel du programme de l'épreuve	
1.1.5 Analyse du sujet de la session 2021	
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 Rappel de la définition de l'épreuve	
1.2.3 Finalités de l'épreuve	
1.2.4 Rappel du programme de l'épreuve	
1.2.5 Analyse du sujet de la session 2021	
1.2.6 Commentaires du jury	
1.2.7 Conseils aux candidats	
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 Finalités de l'épreuve	
2.1.4 Analyse des sujets de la session 2021	
2.1.5 Commentaires du jury	
2.1.6 Conseils aux candidats	
2.2 Épreuve d'entretien à partir d'un dossier	
2.2.1 Éléments statistiques	
2.2.2 Rappel de la définition de l'épreuve	
2.2.3 Finalités de l'épreuve	
2.2.4 Commentaires du jury	
2.2.5 Conseils aux candidats	
Annexes :	
Annexe 1 : Exemple de sujet de l'épreuve de mise en situation professionnelle	20
Annexe 2 : Exemples de sujets de l'épreuve d'entretien à partir d'un dossier	23

L'arrêté de nomination du jury ainsi que le programme de la session 2022 sont publiés sur www.devenirenseignant.gouv.fr et ne sont pas reproduits dans ce rapport.

Préambule du directory

Ce rapport du jury du CAPET externe Hôtellerie-Restauration, pour la session 2021, a pour finalité de présenter le concours et les épreuves définis par l'arrêté du 19 avril 2013, afin d'aider au mieux les candidats qui souhaitent s'engager par cette voie dans le métier de professeur de Sciences et Technologies des Services. Il s'adresse également aux candidats qui ont subi les épreuves du concours à la session 2021 et qui n'ont pas été admis. Nous souhaitons à toutes et tous une bonne préparation et de la persévérance afin de réussir ce concours exigeant qui ouvre sur un métier passionnant.

Ce rapport s'adresse aussi aux formateurs des écoles supérieures du professorat et de l'éducation en charge de la préparation des étudiants aux épreuves du concours.

La série technologique hôtelière a été rénovée. La première session du baccalauréat STHR a eu lieu en 2018. La refonte des BTS du secteur a conduit à la mise en œuvre à la rentrée 2018 des nouveaux BTS Management en Hôtellerie Restauration (MHR), poursuites d'études naturelles pour les bacheliers technologiques dans l'enseignement supérieur. Les candidats et leurs formateurs sont invités à consulter les programmes et ressources d'accompagnement sur le site Eduscol afin d'être au plus près des évolutions attendues par ces réformes.

Le directory du concours tient à remercier vivement l'ensemble des membres du jury pour leur bienveillance, la qualité et le sérieux de leur travail d'évaluateur.

L'ensemble du jury remercie très chaleureusement la direction et les équipes du lycée hôtelier de La Rochelle pour la qualité de leur accueil et de l'organisation lors du déroulement de l'épreuve d'admission.

Les épreuves du concours vont évoluer dès la session 2022. Dans la perspective de se préparer aux prochaines sessions, il convient de prendre connaissance des nouvelles modalités d'organisation des concours du certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement technique décrites dans l'arrêté du 25 janvier 2021 publié au Journal Officiel du 29 janvier 2021. Il est également recommandé aux candidats de consulter les sujets zéro publiés sur le site www.devenirenseignant.gouv.fr.

1. Épreuves d'admissibilité

1.1 Composition de sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (option : Sciences et technologies des services)

1.1.1 Éléments Statistiques

120 candidats inscrits ; 66 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 8,27 /20

Note maximale : 15,25 / 20, Note minimale : 1,50 / 20

27 candidats ont obtenu une moyenne supérieure à 8,27 dont 23 supérieur à 10.

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 Finalités 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 2021

La composition portait sur l'étude d'un Resort situé en Savoie. Ouvert été comme hiver il est classé 4 Soleils et offre un large choix d'activités.

Labellisé 4 Soleils, le Resort a engagé une réflexion et des actions pour obtenir la labellisation 5 Soleils pour son espace chalets. Dans ce cadre, la direction se trouve actuellement confrontée à deux problématiques managériales :

- le besoin impérieux de fidéliser son personnel pour accroître la qualité de ses prestations ;
- la nécessité de diversifier son offre de services pour répondre aux attentes d'une clientèle aux exigences croissantes.

Au titre d'assistant(e) de direction les candidat(e)s étaient invité(e)s à faire évoluer l'offre de service des hébergements chalets, afin d'obtenir rapidement les 5 Soleils visés.

À partir d'un dossier documentaire en français et en anglais, les candidats devaient traiter successivement 4 dossiers :

Dossier 1 – Accueillir de nouveaux collaborateurs

Dossier 2 – Valoriser le vin

Dossier 3 – Concevoir une procédure de production de service

Dossier 4 – Adapter la prestation petit déjeuner en chalet

Dans le premier dossier, le candidat devait rédiger une fiche de poste du futur maître de chalet pour obtenir l'offre de service 5 Soleils. Il devait ensuite définir et justifier la composition du futur « *Welcome Pack* » remis aux nouveaux collaborateurs à leur arrivée et enfin proposer un plan d'intégration permettant d'accueillir un maître de chalet nouvellement recruté.

Dans le second dossier, le candidat devait rédiger une note à destination de la direction afin de l'éclairer sur ce projet d'investissement. IL s'agissait ensuite de sélectionner et de justifier le choix de gammes de flacons de vin pour une machine automatique de distribution de vin. Enfin, il était demandé au candidat de concevoir un support commercial présentant cette nouvelle offre de distribution de vin.

Dans le troisième dossier, il était demandé au candidat de préciser les incidences d'une nouvelle prestation bagages sur l'expérience client et la performance du service d'hébergement. Il était attendu, d'une part, la conception d'une fiche de procédure « défaire et faire les bagages clients », d'autre part, l'identification des étapes permettant de sensibiliser les équipes.

Dans le quatrième dossier, le candidat devait rédiger une note de service présentant la nouvelle offre « petit déjeuner chalet » ainsi que son organisation. Il devait ensuite concevoir la fiche technique valorisée.

Le sujet est accessible à l'adresse suivante :

<http://media.devenirenseignant.gouv.fr/>

1.1.6 Commentaires du jury

Le sujet proposé 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.

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

- Les candidats n'ont pas toujours su faire preuve de capacités de synthèse, d'analyse et de rédaction.
- Souvent, les mises en forme demandées (exemples : élaborer une fiche de poste, définir une procédure, construire une fiche technique valorisée...) n'ont pas été respectées.
- Il importe de traiter tous les dossiers proposés et de gérer son temps d'épreuve.
- le jury regrette la faiblesse de certaines copies en matière d'orthographe, de grammaire et de syntaxe.
- Les réponses apportées par les candidats ne sont pas toujours étayées par des connaissances et de hauteur de vue. Les commentaires et analyses des candidats manquent ainsi de repères professionnels, de recul et restent souvent scolaires.

- Le jury déplore le manque d'appropriation du contexte et du concept, qui doivent être repris et exploités au travers des réponses.
- Une lecture trop rapide du contexte et des questions entraîne des réponses partielles.
- De façon générale, le jury déplore un manque de préparation pour cette épreuve. Les candidats mobilisent des connaissances livresques ou des concepts théoriques sans tenir compte du contexte.

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 il convient de :

- bien cerner d'abord toutes les questions posées et exploiter davantage les annexes fournies pour déterminer et analyser les attendus du sujet ;
- maîtriser et mobiliser tous les champs de connaissances théoriques pour les adapter au contexte donné ;
- présenter des réponses structurées en lien avec la réalité et l'actualité professionnelle ;
- utiliser un vocabulaire technique rigoureux ;
- adapter ses réponses au contexte du sujet ;
- éviter l'énumération des éléments donnés dans les annexes, mais privilégier une approche synthétique et contextuelle ;
- faire preuve d'esprit de synthèse et de concision. Dans certains cas, une réponse simple, claire et précise affirme un savoir et une pédagogie adaptée.

Sur la forme il convient de :

- apporter un soin à la copie en écrivant proprement et lisiblement ;
- faire preuve de méthode et de rigueur en étant soigneux dans chaque réponse et en prenant soin de développer ses écrits pour montrer l'ensemble de ses connaissances ;
- réaliser des tableaux et des schémas si nécessaire, mais ne pas hésiter à annoter chaque élément, voire à les justifier si nécessaire ;
- introduire et présenter chaque dossier et chaque question avant de donner des éléments de réponses. Trop souvent, les candidats proposent des idées brutes, précédées d'un tiret, sans fil conducteur, à la manière d'une diapositive de présentation ;
- conclure chaque dossier en précisant les points importants et en le reliant au dossier suivant ;
- affiner la qualité rédactionnelle en se relisant et en corrigeant ses erreurs d'orthographe et de syntaxe ;
- gérer son temps pour traiter l'ensemble des dossiers tout en se réservant un peu de temps pour relire les réponses, soigner la présentation globale.

Attention : les candidats sont invités à ne pas rompre l'anonymat en signant par exemple une note de service avec leur patronyme. Faute de quoi, la copie sera systématiquement invalidée et non corrigée.

1.2 Composition de sciences de gestion et management hôtelier

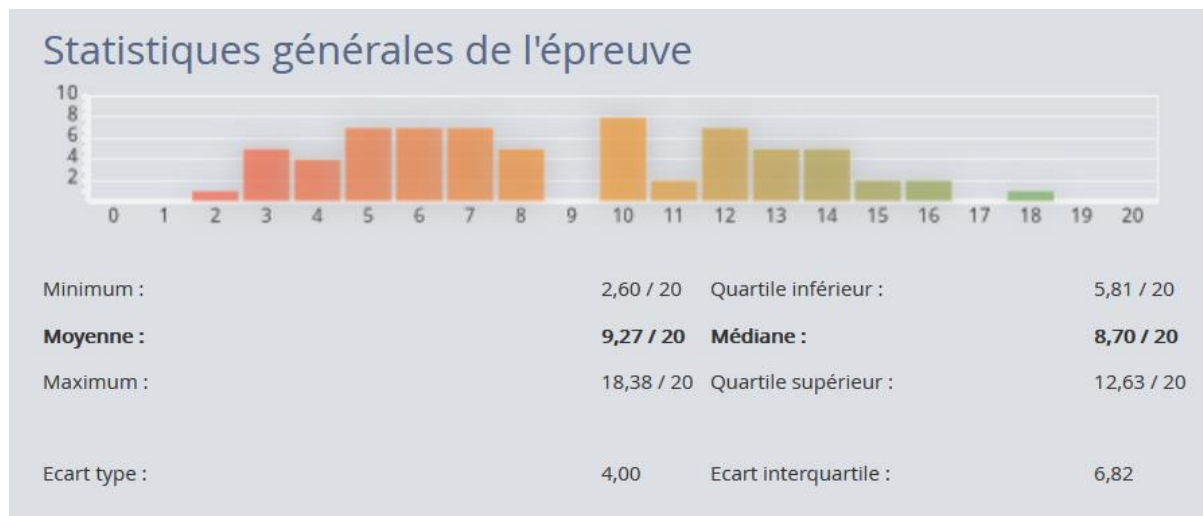
1.2.1 Éléments statistiques

120 inscrits ; 68 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 9,27

Note maximale : 18,38 / 20 ; Note minimale : 2,60 / 20

Écart-type : 4,00



1.2.2 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.

1.2.3 Finalités 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.

1.2.4 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 et de la Restauration (STHR) » ainsi que du référentiel du BTS « Management en Hôtellerie Restauration » 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 en hôtellerie et restauration ;
- 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.

1.2.5 Analyse du sujet de la session 2021

Cette épreuve est commune aux deux options du concours.

Le sujet de la session 2021 traitait d'un hôtel-restaurant « La Pénrière », situé dans une zone rurale en Bretagne, dont l'activité est très dépendante de la clientèle affaires. La problématique portait sur les moyens d'accroître la fréquentation en ciblant un segment de clientèle peu présent dans l'établissement.

Trois dossiers étaient à traiter :

Dossier 1 : réaliser un diagnostic stratégique de l'hôtel-restaurant « La Pénrière » et formuler des recommandations aux dirigeants sur la stratégie à adopter pour assurer la pérennité de l'entreprise.

Dossier 2 : étudier l'intérêt d'investir et de commercialiser une nouvelle offre d'hébergement appelée « Bubble-suite »

Dossier 3 : analyser les conséquences managériales de l'évolution de la gestion de la relation client et du développement de la présence de l'hôtel restaurant sur les médias sociaux.

Cette épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à développer une compréhension globale du pilotage d'un hôtel-restaurant. Les champs disciplinaires de la gestion, du droit, de l'économie, de la marketing et du management 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 accessible à l'adresse suivante :

<http://media.devenirenseignant.gouv.fr/>

Constat général

De nombreux candidats ont traité l'ensemble des trois dossiers.

De manière générale, les questions ont été bien comprises mais les réponses apportées par certains candidats ont parfois ignoré le contexte et manqué de précision quant aux concepts d'économie-gestion mobilisés.

Trop souvent, la recherche de l'exhaustivité a fait obstacle à la qualité de l'argumentation, les réponses étant énoncées sous forme d'énumérations sans structure apparente, ni détails.

1.2.6. Commentaires du jury

Les meilleurs candidats ont réussi à adopter une réelle démarche globale et mobiliser des connaissances personnelles tout en exploitant le dossier documentaire pour enrichir l'analyse et le traitement du sujet.

Sur le fond, le jury regrette cependant chez de nombreux candidats :

- un manque de méthode, de recul, de professionnalisme et de contextualisation, de connaissances technologiques ;
- un traitement succinct voire superficiel de certaines questions. Or, il est important de détailler, de structurer et d'enrichir l'argumentation ;
- une mauvaise appréhension de la démarche du diagnostic stratégique et une maîtrise aléatoire du vocabulaire ;
- des calculs, bien que classiques (chiffre d'affaires HT ou seuil de rentabilité) sont souvent erronés. De manière générale, le traitement et l'analyse des données chiffrées sont superficiels ;
- des connaissances théoriques qui ne sont pas en lien avec le contexte professionnel du sujet.

Sur la forme, le jury constate dans de nombreuses copies, une structuration insuffisante des réponses. Les réponses sont trop souvent énoncées sous forme d'énumérations sans structure apparente, ni détails. (Dossier 1, question 1.1 notamment et dossier 2 question 2.2).

Par ailleurs, les candidats n'ont pas toujours lu avec suffisamment de rigueur les questions avant d'y répondre et les réponses ont manqué de précision voire. Par ailleurs, des confusions sont relevées, notamment dans la question 3.4, entre conditions managériales de réussite et les qualités requises pour occuper le poste de Community Manager.

Certains candidats n'ont pas compris l'esprit de cette épreuve et ont rédigé une synthèse alors qu'il leur était demandé de traiter l'intégralité de chacun des dossiers. Par ailleurs, certains ont répondu en présentant une carte heuristique alors qu'il était attendu une rédaction structurée et argumentée.

De manière plus générale, de nombreuses 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.

1.2.7 Conseils aux candidats

Le jury formule les recommandations suivantes :

- 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 :
 - réaliser les applications quantitatives et d'analyser les résultats ;
 - 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 de permettre une prise de recul du candidat et 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

2.1. Épreuve de mise en situation professionnelle

2.1.1. Éléments statistiques

18 candidats ont été déclarés admissibles, 18 se sont présentés.

La moyenne de l'épreuve est de 09.28; l'écart-type de 1.94

Note Minimale : 03/20 ; Note Maximale : 19/20

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 dès la première 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. Finalités 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

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) et de deuxième année de BTS Management en Hôtellerie et Restauration (BTS MHR).

Le candidat peut mettre en avant ses compétences professionnelles et pédagogiques, 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 proposés à l'occasion de cette session portaient sur cinq thèmes distincts : «La démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises», « Optimiser l'activité commerciale », « Adapter ses prestations à un événement : mariage », «Les nouvelles tendances de consommation de services» et « Qualité et production de services ». Ils abordaient une problématique qui porte aussi bien sur le service en hébergement que sur le service en restauration.

Les sujets s'architecturent en trois phases :

- Une **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 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 :
 - o la production de service en hébergement ;
 - o la production de service en restauration ;
 - o la connaissance 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 **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.

Au cours de toute la durée de l'épreuve, 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

À 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. La commission constate cette année un faible niveau d'une grande majorité des candidats.

Phase d'approche et de découverte du sujet :

Les candidats ne se sont pas tous présentés équipés du matériel pédagogique, bureautique et professionnel nécessaires à la réalisation de l'épreuve. Le jury constate que certains candidats n'étaient pas dans une tenue professionnelle adaptée aux attentes du concours.

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'ont pas eu une lecture suffisamment précise du sujet. L'ensemble de l'épreuve en a été impacté.

Phase de conception :

Cette année, le temps consacré à la préparation n'a pas été suffisamment mis à profit pour s'appropriier l'espace de travail, le matériel et les denrées mis à disposition.

Le jury a constaté que :

- les candidats ont dans l'ensemble assez peu réalisé de productions pédagogiques ;
- certains candidats annoncent qu'ils vont utiliser des supports professionnels (articles, vidéos, reportages...) sans finalement les présenter et les exploiter ;
- les supports utilisés sont parfois dépassés ou ne correspondant plus à l'actualité) ;
- de nombreux candidats n'ont pas optimisé la gestion de leur commis.
- 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 :

Le jury a constaté que :

- La séquence n'a pas toujours été introduite ou n'a pas donné lieu à une synthèse spontanée.
- Le thème proposé par le sujet ne constituait pas le fil conducteur de la séquence et n'a pas été expliqué par les candidats. Pour certains candidats, les objectifs souvent trop généraux ne sont pas reliés au thème du sujet.
- Certains candidats proposent des séances « formatée » sans varier les méthodes pédagogiques et les modes d'évaluation.
- De nombreux candidats n'ont pas utilisé les outils pédagogiques mis à leur disposition : vidéoprojecteur, tableau, matériel et mobilier.

Le jury regrette que certains candidats ne disposent pas des connaissances et compétences couvrant tous les camps 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/étudiants 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 maîtrise très fragile de la langue anglaise pour certains candidats.

Certains candidats n'ont pas traité le sujet proposé dans sa totalité (questions non traitées ou traitement trop superficiel). Il est demandé aux candidats de répondre à l'ensemble des questions. Certains candidats n'ont pas réalisé de production technique comme demandé dans les sujets.

Dans l'ensemble, les candidats n'ont pas démontré leurs compétences, ni prouvé leurs connaissances. Il était demandé aux candidats de réaliser et non de simuler les techniques professionnelles demandées.

Phase d'exposé et entretien :

Peu de 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.

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 pu 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 ;
- la mise en évidence de l'intérêt du thème et l'articulation des situations au service du thème ;
- la 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 aurait permis aux candidats de mieux articuler leur séquence.

Le candidat aurait dû définir d'abord une stratégie d'articulation des ateliers en fonction du thème.

Le temps de conception devrait être scindé en trois parties : une appropriation de l'espace et un inventaire précis des produits et matériels mis à disposition, la préparation des supports et enfin 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 particulièrement bien référencée dans son répertoire pour ne pas perdre de temps (articles, vidéos, jeux, reportages...) est nécessaire.

Il convenait surtout 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 séquence demandée et sa transposition didactique si le candidat n'est pas entraîné à ce type d'exercice. Une réflexion approfondie sur la stratégie pédagogique et didactique est à mener. Cela conditionne la réussite de l'épreuve et la possibilité d'argumenter ses choix durant l'entretien avec le jury.

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 bien 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).

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

2.2.1 Éléments statistiques

STS sur les 18 candidats admissibles, 18 se sont présentés.
La moyenne de l'épreuve est de 11,44/20

2.2.2 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) fourni par le jury et portant sur un des thèmes de sciences et technologies de l'option choisie.

À partir du dossier produit par le candidat, le jury détermine un sujet qui précise le contexte et les conditions d'enseignement.

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.

2.2.3 Finalités 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.

2.2.4 Commentaires du jury

Le jury a constaté que les candidats, dans la grande majorité, avaient une bonne connaissance des caractéristiques de l'épreuve et s'y étaient bien préparés.

Sur les dossiers

Les candidats ont majoritairement bien structuré 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 nombreux dossiers ont été appréciés par le jury.

Quelques écueils ont cependant été observés dans certains dossiers :

- le développement long et théorique d'un thème, plutôt qu'une description d'une expérience professionnelle ;
- une simple description d'une observation sans réelle problématique ;
- une proposition détaillée de transposition didactique ;
- une description trop longue du parcours professionnel, laissant peu de place à la restitution des observations de ces expériences.

En ce qui concerne la forme, les dossiers respectent le nombre de pages demandé (une dizaine de pages). Le jury note également que les dossiers sont pour la plupart bien présentés, bien structurés et que l'expression écrite est satisfaisante mis à part quelques exceptions. Il est appréciable de constater que certains candidats mentionnent les références de leurs sources.

Sur l'exposé du candidat :

Le jury a apprécié que les candidats consacrent quelques minutes en début d'exposé pour présenter leur parcours professionnel, avant de traiter plus longuement la transposition didactique proposée par le jury.

Les meilleurs candidats ont su répondre au sujet proposé et su mobiliser les connaissances professionnelles et technologiques rapportées dans le dossier. Ils ont également su mettre en évidence la place de l'enseignant au sein d'une équipe éducative et réfléchir sur les processus d'apprentissage des élèves.

Dans le cadre de cet exposé, certains candidats ont réussi à personnaliser leurs propositions et à s'adapter dans l'échange, tout en justifiant la mise en œuvre du sujet et les outils proposés.

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 mettre en avant lors de l'entretien les compétences professionnelles requises des métiers du professorat et de l'éducation (voir 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.

2.2.5 Conseils aux candidats

Sur le dossier :

- consacrer la quasi-totalité des pages du dossier à l'exposé de la situation professionnelle vécue ou observée ;
- 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 ;
- limiter le nombre d'annexes avec des documents professionnels choisis, en lien direct avec la problématique développée ;
- éviter 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 série technologique.
- veiller à la qualité de la mise en forme finale du dossier, même si celui-ci n'est pas évalué.

Sur l'exposé, le candidat veillera à :

- s'approprier les éléments du référentiel ou programme en lien avec le thème abordé dans son dossier professionnel ;
- 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 ;

La compréhension de la structure des programmes de la filière technologique en hôtellerie restauration est nécessaire pour bien aborder les sujets proposés même si une connaissance précise de leurs contenus n'est pas indispensable.

Pendant l'entretien, le candidat veillera à :

- 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 de la communauté éducative notamment en proposant des réponses pertinentes et adaptées aux situations spécifiques des établissements hôteliers.

**Annexe 1 – Exemple de sujet d'épreuve de mise en situation,
professionnelle 2021**

SESSION 2021

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 – 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 séquence pédagogique ayant pour thème :

Les nouvelles tendances de consommation de services

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 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).

Cette phase vous permet d'organiser et de concevoir votre séquence pédagogique compte tenu des locaux et matériels mis à disposition.
La séquence doit intégrer une introduction, un plan détaillé et une synthèse. Elle doit être articulée autour des trois situations.
Vous pouvez utiliser toute documentation personnelle : manuels, cours, journaux, supports numériques et matériel informatique.
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.

Vous devez sensibiliser vos élèves aux nouvelles tendances de consommation de services, en mettant en œuvre les trois situations.
○ Définir les objectifs de vos interventions.
○ Justifier les choix techniques.
Un membre du jury joue le rôle du/de la client(e) dans le cadre d'un jeu de rôle que vous mettrez éventuellement en place.

Contexte : Responsable hébergement de l'hôtel Océanie, vous réfléchissez à l'opportunité d'une offre d'hébergement répondant aux attentes des clients.

- Identifier les étapes du parcours client au travers d'une offre d'hébergement en proposant des exemples concrets de digiproduits.
- Préciser les intérêts et les limites de celle-ci.
- Présenter des procédures de réception que vous pourriez mettre en œuvre pour générer une prestation de service à forte valeur ajoutée.
- Effectuer le check-in en anglais d'un(e) client(e) dans ce contexte donné. Un membre du jury jouera le rôle du client.

Contexte : L'établissement possède actuellement un restaurant traditionnel. Il souhaite développer son offre en proposant un produit innovant (good) en proposant aussi des boissons plus saines (healthy).

- Présenter les segments de clientèle visés et leurs attentes.
- Proposer des prestations/formules de restaurations susceptibles d'être proposées aux clients.
- Proposer et réaliser un cocktail "Detox" à partir des produits et du matériel mis à disposition.
- Expliquer en quoi cette offre peut correspondre aux attentes de la clientèle.

Contexte : Dans votre nouvelle offre de restauration, vous décidez de compléter votre proposition avec une collation fruitée.

- Identifier les produits mis à votre disposition et sélectionner ceux qui composent votre offre de collation fruitée « Fruity ».
- Mettre en œuvre une prestation de service de votre choix et démontrer les intérêts de l'hyperpersonnalisation.
- Suggérer les moyens vous permettant de rendre acteur le client durant la production de service.

Vous disposez de 20 minutes pour expliquer les choix pédagogiques et didactiques que vous avez mis en œuvre durant la séance.

Annexe 2 – Exemples de sujets d'épreuve d'entretien 2021

Exemple n°1

Vous avez en charge une classe de Terminale STHR en sciences et technologies des services.

Dans le cadre d'un repas au restaurant d'application, vous demandez à une collègue complice de générer volontairement différents types d'aléas de service. Votre objectif est de faire appréhender aux élèves les aléas de service dans la prise en charge du client.

Présentez votre démarche pédagogique. Justifiez vos choix.

Thème du programme support de ce sujet :

Le client au centre de l'activité des établissements d'hôtellerie restauration

Exemple n°2

Vous avez en charge une classe de 1ère année BTS MHR en STS Hébergement.

En prenant appui, notamment sur vos expériences, vous concevez une séquence pédagogique visant à mesurer la qualité de la production de service en hébergement.

Présentez votre démarche pédagogique. Justifiez vos choix

Thème du référentiel support du sujet :

Qualité et production de services

Exemple n°3

Vous avez en charge une classe de Terminale STHR en sciences et technologies des services.

Afin d'aborder la coproduction du service, vous souhaitez conduire les élèves à identifier les enjeux des nouvelles technologies tout au long du parcours client.

Présentez votre démarche pédagogique. Justifiez vos choix.

Thème du programme support du sujet :

Le support physique au service des acteurs de la servuction