



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rapport du jury

Concours : CAPLP externe

**Section : Hôtellerie-Restauration
Option service et commercialisation**

Session 2021

Rapport de jury présenté par
Alain HENRIET, inspecteur général de l'éducation, du sport et de la recherche

« Les rapports des jurys des concours de recrutement sont établis sous la responsabilité des présidents de jury »

SOMMAIRE

Introduction	p 3
Définition des épreuves	p 4
Statistiques de la session 2021	p 6
Commentaires sur l'admissibilité	p 9
Commentaires sur l'admission	p 19
Exemple de sujet de l'épreuve de mise en situation professionnelle	p 26

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.

INTRODUCTION

Les modalités d'organisation du CAPLP externe Hôtellerie-restauration, option service et commercialisation, de la session 2021 sont celles fixées par l'arrêté du 19 avril 2013. Deux arrêtés (24 juillet 2013) ont modifié les coefficients des épreuves d'admission. L'ensemble des épreuves du concours vise à évaluer les capacités des candidats au regard des dimensions disciplinaires, scientifiques, techniques et professionnelles de l'acte d'enseigner et des situations d'enseignement. Les caractéristiques essentielles des épreuves sont rappelées dans le point 1 de ce rapport.

À la différence de la session 2020 qui, en raison de la crise sanitaire, a été limitée aux seules épreuves écrites pour déterminer l'admission au concours, la session 2021 a pu se dérouler conformément aux textes précisés ci-dessus. Le directoire du concours et la direction de l'établissement d'accueil, à savoir le lycée hôtelier du Touquet, pour le passage des épreuves pratiques et orales d'admission ont tout mis en œuvre pour respecter toutes les mesures prises pour lutter contre la diffusion du Covid. Le comportement exemplaire des membres du jury, des personnels du lycée et des candidats a permis un déroulement de la session d'admission sans problème. Il est important de souligner ici l'effort particulier de candidats ultra-marins pour se rendre sur le lieu de passage des épreuves en respectant des contraintes de déplacement et de quarantaine drastiques. Il est à noter également que pour des raisons de distanciation nécessitée par le respect des règles sanitaires en vigueur, l'épreuve pratique de service a été limitée à deux tables de deux couverts par candidat alors qu'habituellement, un candidat se voit affecter une table de deux couverts et une table de quatre couverts.

Les **statistiques de la session** sont présentées et commentées dans le point 2 de ce rapport. Le jury a noté que, globalement, le niveau de préparation et de motivation des candidats a progressé. Tous les postes offerts à la session 2021 ont été pourvus (en CAPLP et en CAFEP).

IMPORTANT : il est à noter qu'à compter de la session 2022, une nouvelle maquette de concours sera en vigueur (voir l'arrêté du 25 janvier 2021 et les indications présentées sur le site ministériel « Devenir enseignant » ; sur ce site sont par ailleurs déposés des sujets « zéro » des épreuves d'admissibilité conforme aux attendus de la nouvelle maquette).

1. DÉFINITION DES ÉPREUVES

L'ADMISSIBILITÉ

Elle comprend deux épreuves écrites :

1.1 ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

Durée : 5 heures – Coefficient 2

L'épreuve fait appel à des connaissances d'ordre général d'organisation, de technologie, de techniques d'utilisation et de transformation de produits et matières d'œuvre dans le contexte de l'hôtellerie et de la restauration.

Elle prend appui sur l'exploitation d'un dossier et traite de thèmes relatifs aux diverses formes d'exercice des activités effectuées dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, illustrés ou non par une documentation. Certains aspects des thèmes étudiés font l'objet d'une réflexion didactique et pédagogique en lien avec les diplômes dont la formation est dispensée en lycée professionnel.

Les connaissances mises en œuvre concernent la technologie de spécialité, les systèmes de distribution, leurs agencements et leurs équipements, le contrôle des activités, l'accueil, la vente, l'animation et la facturation.

En restauration, elles incluent en outre la sommellerie, l'organisation de réceptions et le bar. En hébergement, elles concernent les connaissances fondant les diplômes de la voie professionnelle.

Nota : le programme de référence du concours est celui des référentiels en vigueur dans les diplômes professionnels en lien avec l'hôtellerie-restauration (y compris le BTS MHR – management en hôtellerie-restauration).

1.2 ÉPREUVE D'ANALYSE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

Durée : 4 heures – Coefficient 2

L'épreuve porte sur les connaissances économiques, touristiques, juridiques et de management indispensables à la compréhension de l'organisation et du fonctionnement des entreprises d'hôtellerie et de restauration. Elle est organisée sous forme d'une étude de cas ou d'une suite de dossiers indépendants, comportant éventuellement une documentation, et a pour objectif d'apprécier la culture du candidat, l'étendue de ses connaissances dans les domaines précédemment définis, ainsi que ses qualités intellectuelles à travers la clarté et la rigueur du travail présenté et la qualité de l'expression écrite.

Nota : le sujet de cette épreuve est commun aux deux options du CAPLP (OPC et SC), ce qui ne sera plus le cas à partir de la session 2022.

L'ADMISSION

Les deux épreuves orales d'admission comportent :

- Une prestation du candidat sous des formes différentes (séquence pédagogique, réalisation d'un service, présentation...).
- 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 ou du domaine professionnel du concours.

1.3 ÉPREUVE DE MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Durée totale de l'épreuve : 6 heures – Coefficient : 5

L'épreuve consiste dans la réalisation d'une ou plusieurs prestations didactisées et dans l'auto-évaluation de la séquence de formation proposée.

L'épreuve comporte trois phases :

- **Phase 1 (durée 1h30)** - Conception d'une séquence pédagogique relative au référentiel du diplôme de Baccalauréat Professionnel « Commercialisation et Services en Restauration » et inscrit dans des progressions disciplinaires fournies ou à définir.

Le sujet précise, en outre, les mises en situations professionnelles que le candidat effectue devant le jury. Les situations de travail réelles visent à apprécier les aptitudes du candidat à conduire des séquences mobilisant les savoirs, savoir-faire et savoir-être caractéristiques des domaines professionnels de l'option, dans le respect de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail. Les mises en situations professionnelles sont réalisées dans des ateliers adaptés, en présence ou non de commis.

- **Phase 2 (durée 4 heures)** - Réalisation en présence du jury de travaux réels avec un commentaire des pratiques mises en œuvre.

Phase 2-1 (2 heures) - En présence de la commission d'interrogation, le candidat réalise avec deux ou trois élèves la mise en situation pédagogique, sous forme d'atelier expérimental, conçue lors de la phase 1. Cette partie comporte des échanges en langue anglaise.

Phase 2-2 (2 heures) - À partir de supports de vente, de contraintes économiques, organisationnelles et techniques, le candidat effectue, avec un commis, un service de plusieurs personnes réparties sur une ou plusieurs tables.

Le candidat réalise les activités dans des situations professionnelles définies par le sujet en cohérence avec la leçon à préparer. Le candidat peut accomplir des activités de restauration : vente, animation, préparations d'office, finitions en salle, manifestations particulières (lunch, banquet, cocktail...), organisation de réceptions, service du bar, analyse sensorielle des produits servis, contrôle des ventes et facturation, argumentation commerciale en français ou/et en anglais.

- **Phase 3 (durée 30 minutes dont 10 minutes d'exposé et 20 minutes d'entretien)** - Le candidat expose, dans un premier temps, les choix de nature pédagogique et didactique qu'il a opérés dans le traitement de sa séquence pédagogique et justifie ceux retenus lors des mises en situations professionnelles. Dans un deuxième temps, le jury approfondit avec le candidat les propositions exposées et élargit le questionnement en cohérence avec la séquence.

1.4 ÉPREUVE D'ENTRETIEN À PARTIR D'UN DOSSIER

Durée de préparation : 2 heures

Durée de l'épreuve : 1 heure (exposé : trente minutes maximum ; entretien avec le jury : trente minutes maximum)

Coefficient : 3

L'épreuve consiste en l'exploitation didactique d'un contexte professionnel situé dans les champs d'activité correspondants à l'option du concours. Elle prend appui sur un dossier documentaire de dix pages maximum (hors annexes) réalisé par le candidat, à partir d'une observation réalisée dans le cadre de sa formation ou dans le cadre d'une expérience professionnelle réelle.

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

Au cours de son exposé, le candidat :

- présente ses réponses au sujet,
- justifie les orientations qu'il privilégie.

L'entretien qui lui succède permet au jury d'approfondir les points qu'il juge utile. Il permet, en outre, d'apprécier la capacité du candidat à :

- prendre en compte les acquis et les besoins des élèves,
- se représenter la diversité des conditions d'exercice de son métier futur,
- 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 (notamment les thématiques de la laïcité et de la citoyenneté).

2. STATISTIQUES DE LA SESSION 2021

2.1 STATISTIQUES GÉNÉRALES

	CAPLP	CAFEP (privé)
Nombre de postes ouverts à la session 2021	25	4
Nombre d'inscrits	240	38
Nombre de candidats présents aux <u>deux</u> épreuves d'admissibilité	133	28
% présents/nombre de postes	5,32	7
Nombre de candidats admissibles	47	9
Barre d'admissibilité	12,05	12,88
Nombre de candidats présents aux <u>deux</u> épreuves d'admission	43	8
Nombre de candidats admis	25	4
Barre d'admission (sur 20)	11,82	13,43

Le nombre de candidats présents est légèrement remonté en 2021 (161) par rapport à 2020 (148) qui a été une session particulière en raison de la crise sanitaire, sans retrouver le niveau des années antérieures (176 en 2019 et 199 en 2018). Il n'en reste pas moins que le taux de sélection reste élevé pour cette option et que tous les postes mis au concours ont été pourvus sans difficulté avec des barres d'admission tout-à-fait satisfaisantes (11,82 en CAPLP et 13,43 en CAFEP). Il faut souligner au passage l'homogénéité et la très grande qualité des prestations de certains candidats : en CAPLP où 9 candidats sur 25 ont obtenu une moyenne globale des épreuves du concours supérieure ou égale à 14, en CAFEP cela concerne 3 candidats sur 4.

2.2 STATISTIQUES DE L'ADMISSIBILITÉ

Épreuve de technologie professionnelle

Technologie professionnelle	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	133	28
Moyenne des notes	10,39	10,92
Note la plus haute	18,25	16,45
Note la plus basse	2,25	4,7
Écart type	3,18	3,21

Épreuve d'analyse économique, juridique et managériale

Analyse	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	133	28
Moyenne des notes	11,76	11,48
Note la plus haute	17,75	15,6
Note la plus basse	3,2	6,1
Écart type	2,83	2,44

Dans les deux épreuves, on note une nette amélioration des résultats par rapport aux sessions antérieures qui peut s'expliquer à la fois par une meilleure préparation des candidats et par l'évolution dans la conception des sujets pour être plus explicite dans le travail demandé et mieux valoriser les compétences (cf. point suivant).

2.3 STATISTIQUES DE L'ADMISSION

Épreuve de mise en situation professionnelle

Mise en situation professionnelle	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	43	8
Moyenne des notes	12,09	13,43
Note la plus haute	17	17,2
Note la plus basse	7,2	7,8
Écart type	2,95	3,52

Épreuve sur dossier

Entretien sur dossier	CAPLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	43	8
Moyenne des notes	12,33	9,19
Note la plus haute	19	15
Note la plus basse	7	5
Écart type	3,51	3,93

On note dans les deux épreuves de belles prestations mais aussi un écart-type élevé ce qui indique que les prestations des candidats ont été contrastées. Les performances moyennes des candidats au CAPLP sont en ligne avec celles des sessions antérieures ; en revanche, on note un net recul pour les candidats du CAFEP dans l'épreuve oral 2 (entretien sur dossier) où manifestement un certain nombre d'admissibles n'avaient pas préparé leur épreuve.

3. COMMENTAIRES SUR L'ADMISSIBILITÉ

Les sujets de la session 2021 sont disponibles sur le site du ministère « Devenir enseignant »

3.1 LES ATTENDUS DANS L'ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE 2021

Situation professionnelle	Travail à faire	Compétence évaluée	Éléments de réponses
<p>Dossier 1 – Mettre en place un concept de restauration</p> <p>L'espace de restauration « food court » se situe au sein même du hall de l'aéroport entre l'entrée de l'hôtel et l'espace de transit visant ainsi à cibler autant la clientèle de l'hôtel que celle de passage.</p>	<p>1.1 Présenter en une quinzaine de lignes, l'intérêt pour l'établissement de l'évolution de la brasserie vers le concept « food court » (annexes 1 et 2).</p>	<p>C1 - Analyser et tirer profit des informations relatives aux différents éléments du contexte et des supports documentaires</p> <p>Pertinence de l'exploitation des ressources documentaires</p> <p>C3 - Rédiger de manière structurée en respectant les règles essentielles de la langue française</p> <p>Clarté de la rédaction</p> <p>Qualité du registre de langue et du vocabulaire (notamment professionnel)</p>	<p>Il est attendu de la part du candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - restauration rapide de qualité - concept innovant et tendance - élargissement de la clientèle - augmentation du CA : capacité d'accueil importante, grande amplitude horaire, turnover des clients très fréquent - mode de distribution et de service simplifié - qualification du personnel moins élevée ... Liste non exhaustive <p>Dans la rédaction, le candidat s'exprime avec clarté et précision</p> <p>La réponse est structurée employant des termes professionnels indispensables</p>
<p>L'offre de restauration de 4 pôles « cuisine du monde » portera sur les spécialités culinaires des destinations suivantes :</p> <p>Japon – Antilles – Italie – Espagne</p> <p>Pour le pôle « terroirs de France », le plus important, la gastronomie française sera représentée à travers les quatre régions suivantes : Poitou Charentes – Touraine – Champagne – Alsace</p>	<p>1.2 Proposer, pour chacun des 8 stands, une formule (un plat et un dessert) ainsi qu'en vente additionnelle deux boissons (une alcoolisée et une sans alcool) en corrélation avec leur thématique (document 1 à compléter et à rendre avec la copie).</p>	<p>C2 - Mobiliser et réinvestir des connaissances professionnelles, culturelles et technologiques</p> <p>Conformité des propositions (ex. réception marchandises, stockage, concepts de production et de distribution, HACCP, PMS, sécurité et santé au travail, développement durable...)</p> <p>Pertinence des propositions de recettes, de menus, de cartes, de produits (adaptés à la saisonnalité, au concept de restauration, au budget disponible, modernes et actualisés...)</p>	<p>Le candidat propose pour chaque formule 1 plat et un dessert en respectant la thématique et le haut de gamme.</p> <p>Le candidat propose pour chaque formule 2 boissons en respectant la thématique et le haut de gamme.</p> <p>Le candidat propose une offre innovante en adéquation avec le concept du « food court » haut de gamme et la démarche éco responsable.</p>
	<p>1.3 Présenter dans un tableau, pour un stand de votre choix « cuisine du monde » et pour un stand de votre choix « terroir de France », une formule avec les produits marqueurs emblématiques utilisés en les valorisant par leur label et par une argumentation commerciale.</p>	<p>C2 - Mobiliser et réinvestir des connaissances professionnelles, culturelles et technologiques</p> <p>Pertinence des propositions de recettes, de menus, de cartes, de produits (adaptés à la saisonnalité, au concept de restauration, au budget disponible, modernes et actualisés...)</p> <p>Exactitude des connaissances technologiques & scientifiques mobilisées (nutrition, matériel, hygiène, culture numérique...)</p>	<p>Le candidat choisit et développe 2 formules. Une formule dans le pôle « cuisine du monde ».</p> <p>Les réponses sont pertinentes et tiennent compte des contraintes imposées : produits marqueurs, produits labellisés</p> <p>Le candidat cite avec exactitude des produits marqueurs et labellisés si possible</p>
<p>Chaque mois, le pôle « terroirs de France » valorisera le vignoble d'une région via la borne numérique. Vous souhaitez qu'à l'ouverture du « Food court » la région</p>	<p>1.4 Proposer les principales rubriques de la page consacrée à cette promotion ainsi que les informations associées à chacune d'elles.</p>	<p>C2 - Mobiliser et réinvestir des connaissances professionnelles, culturelles et technologiques</p> <p>Conformité des propositions (ex. réception marchandises, stockage, concepts de production et de distribution, HACCP, PMS, sécurité et santé au travail, développement durable...)</p> <p>Exactitude des connaissances technologiques & scientifiques mobilisées (nutrition, matériel, hygiène, culture numérique...)</p>	<p>Le candidat propose une promotion de la Champagne en respectant sa région de production sous forme de rubrique.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Photo du produit 2. Nom du produit 3. Origine géographique du produit 4. Argumentaire succinct du produit 5. Cép(s) 6. Proposition d'accords mets et boissons

<p>Champagne soit à l'honneur.</p>		<p>C3 - Rédiger de manière structurée en respectant les règles essentielles de la langue française</p> <p>Maîtrise suffisante de la langue française (orthographe, conjugaison, syntaxe...)</p>	<p>7. Méthode d'élaboration</p> <p>Le candidat cite avec exactitude les informations sur la région viticole de la Champagne</p> <p>Le candidat respecte les règles de la langue française (orthographe, conjugaison, syntaxe...)</p>
<p>Vous vous interrogez sur l'ambiance « food court » qui pourrait avoir un impact sur la fréquentation de ce concept qui vise le haut de gamme.</p>	<p>1.5 Suggérer quatre facteurs d'ambiance pour chacun des stands « cuisine du monde » qui permettraient de répondre à l'objectif visé.</p>	<p>C2 - Mobiliser et réinvestir des connaissances professionnelles, culturelles et technologiques</p> <p>Conformité des propositions (ex. réception marchandises, stockage, concepts de production et de distribution, HACCP, PMS, sécurité et santé au travail, développement durable...)</p>	<p>Il est attendu de la part du candidat au moins 4 facteurs différents et variés par pôle... :</p> <p>Japon : La tenue traditionnelle, La couleur rouge, Baguettes, La musique, Encens, services à thé, Objets zen, pagode, Bonzaï....</p> <p>Italie : Gondole, La tour de Pise, Ambiance baroque, Oranger, La mer, Basilic, Vespa, Toque pizzaiolo</p> <p>Espagne : La mer, Le rouge, Corrida, Taureau, Flamenco Castagnette, Éventail, Guitare</p> <p>Royaume Uni : ambiance pub chic cocooning, folklore britannique (musique irlandaise, corne muse....), univers du rugby, univers du « so british »</p> <p>...Liste non exhaustive</p>
<p>Dossier 2 – Organiser et valoriser un espace de vente.</p> <p>Pour faciliter la prise de commande et le paiement, il a été décidé d'implanter des bornes numériques multipôles sur l'ensemble de l'espace de vente.</p>	<p>2.1 Définir au-delà des fonctions commande et paiement, les informations qui doivent être présentes sur les bornes multipôles et en précisant leurs intérêts et leurs limites.</p>	<p>C1 Analyser et tirer profit des informations relatives aux différents éléments du contexte et des supports documentaires</p> <p>Cohérence des propositions par rapport à la demande et au contexte</p> <p>Précision et justification des propositions</p>	<p>Informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menus, - Formules, - Tarifs, - Origine des denrées - Valeurs nutritives - Composition des préparations - Réglementation en vigueur <p>Intérêts et limites :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapide - Attractif - Possibilité de traduction (multi-langue) - Autonomie de la clientèle - Pannes informatiques - Difficultés d'utilisation des bornes - Trop d'informations <p>Liste non exhaustive</p>
<p>Vous en profitez pour restructurer la marche en avant et gérer au mieux les déchets tout en respectant le plan de maîtrise sanitaire.</p>	<p>2.2 Schématiser sur l'espace du « food court » (Document 2 à rendre avec la copie) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'implantation des pôles et de leurs stands ainsi que de la salle à manger - L'implantation des bornes multipôles - les flux du réapprovisionnement des pôles - Les flux des clients dès leur arrivée 	<p>C4 Concevoir des documents professionnels, laissant envisager des capacités de transposition didactique et méthodologique</p> <p>Qualité des documents (clarté, propreté, précision...)</p> <p>Qualité de l'organisation spatio-temporelle</p>	<p>Le candidat présente un schéma de qualité : clair, propre et précis. (attention légende si manque de précision sur le schéma)</p> <p>Le candidat propose un schéma organisé dans le temps et l'espace</p> <p>Il est attendu de la part du candidat : Une salle à manger commune et centrale Les pôles en périphérie de la salle Plusieurs bornes réparties sur l'ensemble de l'espace de vente Les flux de réapprovisionnement des pôles partant de la cuisine centrale vers les pôles. Les flux des marchandises arrivent par l'arrière des pôles Les flux des clients de leur arrivée à leur départ à la borne le passage au pôle, à la salle à manger et au départ. Les flux client restent à l'intérieur de l'espace de vente</p>

	2.3 Indiquer le nombre de bornes multipôles et leur lieu d'implantation dans l'espace de vente en justifiant votre proposition.	C1 Analyser et tirer profit des informations relatives aux différents éléments du contexte et des supports documentaires Précision et justification des propositions	Le candidat doit justifier précisément : la stratégie d'implantation en prenant en compte son adaptation au concept du « food court ». La quantification est suffisante pour répondre à la fréquentation.
Les plateaux étant déposés par les clients sur une échelle dédiée à cet effet, vous sensibilisez vos collaborateurs et en particulier les préposés au débarrasage, à l'importance de l'hygiène tant pour la santé du consommateur que pour l'image de l'entreprise. Afin de permettre à chacun de s'inscrire dans cette démarche et parce que la propreté d'une salle à manger reflète l'image de l'entreprise, vous mettez en place un protocole de nettoyage.	2.4 Concevoir le protocole de nettoyage à destination des salariés préposés au débarrasage tant sur le fond que sur la forme.	C2 - Mobiliser et réinvestir des connaissances professionnelles, culturelles et technologiques" Respect de la réglementation (hygiène, sécurité, environnementale...) C4 - Concevoir des documents professionnels, laissant envisager des capacités de transposition didactique et méthodologique Précision et structuration des documents techniques (fiche technique, protocole, schéma de production, procédure...) Qualité et pertinence de la proposition pédagogique (analyse de la situation et transposition)	Le candidat propose un protocole de nettoyage en précisant les étapes suivantes comme exemple : 1. Débarrasser les plateaux des tables (client parti/plateau parti) 2. Disposer les plateaux dans l'échelle. 3. Laver et essuyer les tables 4. (Replacer les chaises) 5. Apporter l'échelle en plonge 6. Faire le tri des déchets 7. Laver les plateaux 8. Réapprovisionner les bornes en plateaux 9. Repositionner les échelles en salle... Liste non exhaustive Le candidat propose un document précis et adapté au profil du poste visé sous forme de protocole. Le document doit être simple, attractif et pédagogique. Le candidat peut y intégrer des informations complémentaires de style pictogramme pour le personnel en difficulté de lecture.
Dans le cadre d'une démarche respectueuse de l'environnement et pour répondre aux exigences de ce type de restauration, une réflexion est menée.	2.5 Préciser et justifier les conditionnements les plus adaptés au concept du « food court » haut de gamme pour servir les denrées et les boissons.	C2 - Mobiliser et réinvestir des connaissances professionnelles, culturelles et technologiques Précision de l'estimation des coûts, des rendements, des grammages de base, des besoins. Exactitude des connaissances technologiques & scientifiques mobilisées (nutrition, matériel, hygiène, culture numérique...)	Le candidat doit partir sur des conditionnements respectant la démarche environnementale tout en répondant aux exigences de distribution du concept. Les conditionnements peuvent être : jetables et éco responsable ou lavable et réutilisable. Le candidat peut proposer des conditionnements soit en relation avec les mets proposés dans les différents pôles ou en relation avec le concept général du « food court ».
Afin de satisfaire au mieux les attentes des clients de l'hôtel, un questionnaire de satisfaction est réalisé à leur attention.	2..6 Proposer différents canaux de diffusions possibles du questionnaire de satisfaction et justifier votre choix en vous aidant de l'annexe 3.	C1 - Analyser et tirer profit des informations relatives aux différents éléments du contexte et des supports documentaires Qualité de l'analyse des documents et du contexte	Le candidat analyse le document 3 et doit en conclure d'utiliser des canaux numériques innovants : Exemples de réponses : Q R code imprimé sur plateau repas renvoyant au questionnaire, écran tactile (tablette insérée ou libre), message sur smartphone du client borne numérique....
Dossier 3 – Gérer le personnel de restauration Vous réfléchissez, en collaboration avec le service des ressources	3.1 Identifier l'impact de l'évolution du passage de la brasserie au « food court » sur les besoins en personnel.	C2 - Mobiliser et réinvestir des connaissances professionnelles, culturelles et technologiques Qualité de la gestion des ressources humaines (conforme aux pratiques professionnelles et à la réglementation)	Le candidat doit prendre conscience d'un changement dans l'organisation en termes d'équipe, de fonctions et des missions. La notion de hiérarchie horizontale et non verticale peut être amenée, un nouveau style de management ou management à l'américaine

<p>humaines du groupe hôtelier, à l'évolution des compétences du personnel de la brasserie au regard des besoins du projet.</p> <p>Actuellement la brasserie est organisée autour de la brigade suivante :</p> <p>Salle : 1 directeur de restaurant – 2 maîtres d'hôtel – 6 chefs de rang – 12 commis – 2 barmen – 2 caissiers</p> <p>Cuisine : 1 chef de cuisine – 1 sous-chef – 5 chefs de partie – 5 commis – 3 plongeurs</p>	<p>3.2 Décrire les grandes lignes de l'organisation de l'équipe adaptée à ce nouveau concept en précisant la répartition fonctionnelle.</p>	<p>C1 - Analyser et tirer profit des informations relatives aux différents éléments du contexte et des supports documentaires</p> <p>Cohérence des propositions par rapport à la demande et au contexte</p>	<p>Le candidat doit préciser que le modèle d'organisation est différent : passage d'un modèle traditionnel à un modèle « l'américaine » et citer les nouvelles fonctions liées à ce concept de restauration comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manager - Assistant manager - Equipier - Cuisinier <p>Liste non exhaustive</p>
--	--	--	---

Quelques suggestions :

PAYS	Mets salés ou plats avec produits marqueurs	Mets sucrés ou plats avec produits marqueurs	Boissons
ESPAGNE	Morsilla, longanisse, soubressade Riz, légumes méditerranéens, Morue, moules, calamar, seiche, anchois, sardines, encornet, thon Huile d'olive Chorizo, pata negra, jambon serano Manchego...	Nougat, agrumes Pêche, pastèque, melon jaune Churros	Sangria Marsala Rioja Cava Bière San Miguel
ITALIE	Sardines, alamar Poissons Légumes méditerranéens, truffe blanche, basilic Mozzarella, gorgonzola, parmesan Pâtes, polenta, risotto, gnocchi Copa, panceta, jambon de Parme, jambon d'Aoste, bresaola, lonza	Nougat Panettone Agrumes	San pellegrino Chianti Proseco Barolo Lombardia Piemont
LES ANTILLES	Langouste, poissons, poulpe Boudin antillais Lentilles, riz, haricot rouge, manioc Avocat, christophine, banane plantain Cabri, poulet	Fruits exotiques Vanille Cacao	Rhum Bière dodo Jus de fruits
	Nouilles, riz Crevettes, poissons crus	Litchée, ananas, mandarine	Thés Bières

ASIE	Canard, poulet Citronnelle, sésame, pousses de bambou, champignons noirs, ciboule Soja, lait de coco	melon	Sake
------	--	-------	------

3.2 LES ATTENDUS POUR L'ÉPREUVE D'ANALYSE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE 2021

À partir des informations fournies et de ses connaissances, il est demandé au candidat de s'impliquer dans une logique décisionnelle et créative à caractère managérial, juridique et technologique autour de 4 thématiques. Le candidat doit utiliser les sources documentaires sans les paraphraser, il doit exercer son esprit critique.

Dossier 1 – L'analyse de l'activité de vente à emporter

1.1. Exposer les raisons de la mise en place de la vente à emporter dans les restaurants gastronomiques.

- Combler le manque à gagner lié à l'arrêt de l'activité, à la diminution de la capacité d'accueil ;
- Garder le contact avec la clientèle actuelle ;
- Séduire une nouvelle clientèle ;
- Sauvegarder des emplois ;
- Assumer les coûts fixes de l'entreprise (personnel, emprunts, location des locaux) ;
- Garder le contact avec les équipes ;
- Rester solidaire avec les fournisseurs ;
- S'appuyer sur le développement des plateformes de livraison.

1.2. Déterminer le chiffre d'affaires mensuel prévisionnel hors taxes, à partir des hypothèses formulées pour un mois type, sachant qu'à titre de simplification on retient des mois de quatre semaines. Présenter votre procédure de calcul sous forme de tableau.

CA PRÉVISIONNEL VENTE À EMPORTER					
	Prix TTC	Taux de prise / Nombre de clients	Mercredi soir Jeudi midi Jeudi soir Vendredi midi	Taux de prise / Nombre de clients	Vendredi soir Samedi midi Samedi soir Dimanche midi
Menu complet	45 €	50 %	$45 \times 50 \% \times 10 \times 4 \times 4 = 3\ 600 \text{ €}$	70 %	$45 \times 70 \% \times 10 \times 4 \times 4 = 10\ 080 \text{ €}$
Bouchées apéritives	7 €	1	$7 \times 1 \times 4 \times 4 = 112 \text{ €}$	2	$7 \times 2 \times 4 \times 4 = 224 \text{ €}$
Entrées	12 €	3	$12 \times 3 \times 4 \times 4 = 576 \text{ €}$	4	$12 \times 4 \times 4 \times 4 = 768 \text{ €}$
Plats	16 €	5	$16 \times 5 \times 4 \times 4 = 1\ 280 \text{ €}$	6	$16 \times 6 \times 4 \times 4 = 1\ 536 \text{ €}$
Desserts	10 €	4	$10 \times 4 \times 4 \times 4 = 640 \text{ €}$	5	$10 \times 5 \times 4 \times 4 = 800 \text{ €}$
TOTAL			6 208,00 €		13 408,00 €

Soit un chiffre d'affaires mensuel prévisionnel TTC de 19 616 €

Chiffre d'affaires mensuel HT = $19\,616 / 1,055 = 18\,593,36$ €

1.3 Détailler, en une trentaine de lignes, les informations nécessaires, en dehors du chiffre d'affaires, pour fonder la décision de développer cette activité au sein de l'Auberge de Bagatelle

Certes, la prévision de chiffre d'affaires, de plus de 18 000 €, est importante. Mais ce n'est pas la seule information à prendre en compte. Il ne faut pas oublier les éléments suivants pour déterminer la rentabilité d'une activité.

Des indicateurs de gestion sont à examiner :

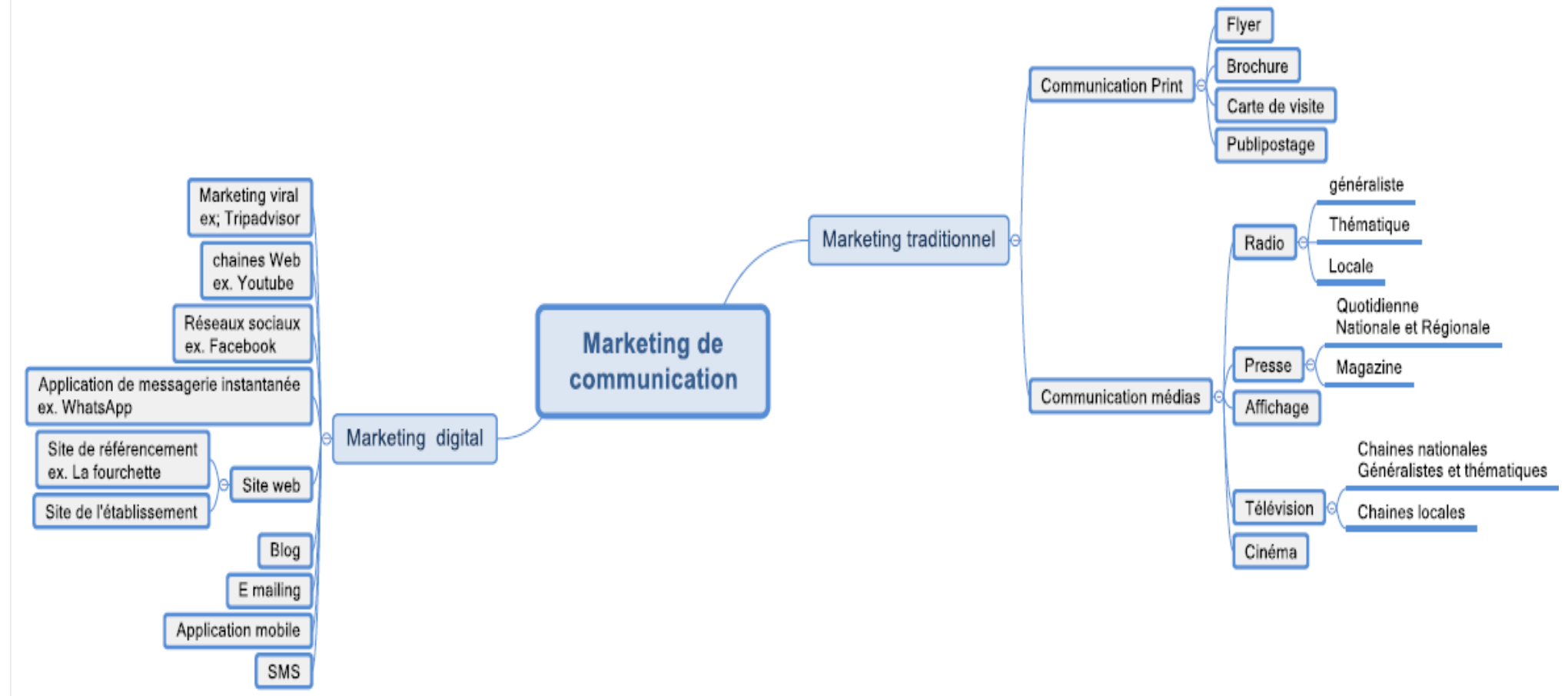
- Le **coût de revient des productions vendues**, qui se décomposent en :
 - **coût matière** : bien que l'établissement utilise les mêmes produits pour la vente à emporter (VAE) que ceux proposés à la carte du restaurant, cet indicateur représente une part non négligeable du coût de revient.
 - **coût personnel** : le risque majeur est que les prévisions soient surestimées et que cela entraîne des prévisions en besoin de personnel surévaluées. Il ne faudrait pas que le restaurant soit contraint d'étoffer sa brigade pour faire face à cette nouvelle activité, ce qui en limiterait la rentabilité.
 - **coût de structure fixe** : ayant été contraint de diminuer sa capacité d'accueil, la mise à place de la VAE permet de couvrir une partie de ces derniers.
 - **coût de communication** : pour informer les clients potentiels de la mise en place et des modalités de la VAE
 - **coût de distribution** induit par la nécessité d'acheter des emballages ainsi que l'éventuel recours à terme aux plateformes de livraison (Uber Eats, Deliveroo...) vient amoindrir la marge dégagée.

Par ailleurs des éléments commerciaux ne sont pas à négliger :

- **L'usage d'emballages jetables** risque d'éloigner l'établissement de ses valeurs écologiques et environnementales en utilisant des produits polluants, bien qu'il existe une gamme de produits écologiques pour les plats à emporter.
- À terme, la vente à emporter nécessitera peut-être **d'adapter son offre** (un velouté pas facilement transportable par exemple) alors qu'à l'heure actuelle Jean-Sébastien Monné a fait le choix de proposer les mêmes mets que ceux proposés à la carte du restaurant.
- On peut s'interroger sur l'impact de cette activité sur **l'image de marque** de l'établissement, la vente à emporter étant souvent assimilée à la restauration rapide. Est-ce opportun pour un établissement étoilé ?

Dossier 2 – L'étude des supports de communication

2.1. Présenter, sous forme de carte mentale, les supports des deux approches du marketing de communication.



2.2. Indiquer et justifier le choix à opérer, pour l'Auberge de Bagatelle, entre l'approche traditionnelle du marketing et le marketing digital.

Le marketing traditionnel, qui consiste à utiliser les médias et la publicité pour diffuser un message, est aujourd'hui concurrencé par le marketing digital. Ce dernier utilise des supports digitaux pour diffuser un message. Il s'effectue alors via Internet et grâce à l'usage des supports tels que les réseaux sociaux, les blogs, sites internet, l'E-Mailing...

Or, si on oppose souvent les deux approches, en réalité, elles sont **complémentaires**. Elles visent chacune d'entre elles, une génération de consommateurs différents, mais qui restent tous des prospects pour le restaurant.

En l'état actuel, l'Auberge de Bagatelle s'appuie essentiellement sur une politique de marketing digital. Il serait judicieux qu'elle développe le marketing traditionnel qui peut capter une clientèle moins connectée. Aussi, un partenariat avec les producteurs locaux permettrait à la clientèle de découvrir la richesse du terroir régional et la cuisine du restaurant. Pour conclure, le chef doit concilier les deux canaux de communication pour développer son activité.

2.3. Proposer trois actions de communication ciblées pour promouvoir la vente à emporter.

Les actions de communication vont dépendre de la clientèle que l'on souhaite cibler.

En effet, la communication traditionnelle s'adressera à des clients ou des prospects plus âgés et pourra se présenter sous la forme de :

- Publicité sur la presse quotidienne régionale sous forme d'un communiqué de presse ;
- Reportage sur la chaîne de télévision locale (LMTV Sarthe) ;
- Flyers ;
- Publicité dans les cinémas de proximité ;
- Publipostage...

Quant à la communication digitale, celle-ci ciblera une clientèle plus jeune, actuelle et potentielle :

- Diffusion sur les réseaux sociaux ;
- Diffusion via une newsletter ;
- Envoi à la clientèle actuelle de SMS ;
- Web TV locale (via LMTV Sarthe) ;
- Annonce sur le portail d'accueil du site internet du restaurant...

Dossier 3 – La réglementation en matière de collecte de données

3.1. Exposer les contraintes juridiques et organisationnelles de collecte de données qui s'impose à l'Auberge de Bagatelle.

La collecte de données oblige l'établissement à évoluer dans un cadre contraint au niveau juridique et organisationnel.

• Contraintes juridiques

Depuis la mise en place du RGPD en 2018, les restaurateurs sont tenus de protéger les données de leurs clients qu'ils collectent. Pour ce faire, ils doivent :

- Collecter les données strictement nécessaires à leur activité ;
- Respecter les droits des clients : les informer du recueil de leurs données et leur permettre d'exercer leurs différents droits (droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement) ;
- Assurer la sécurité des données collectées.

• Contraintes organisationnelles

La mise en place d'une collecte des données du client est souvent associée à l'acquisition ou la location d'un logiciel ce qui aura un coût aussi bien financier qu'humain pour l'établissement. Il faut, en effet, former les salariés et les contraindre à mettre à jour la base de données.

3.2. Présenter les conséquences pour Jean-Sébastien Monné du non-respect de ces contraintes.

Le non-respect du RGPD peut entraîner la mise en œuvre d'une double responsabilité du restaurateur :

- Sa **responsabilité pénale** : le règlement prévoit une amende pouvant aller jusqu'à 4 % du CA annuel ;
- Sa **responsabilité civile contractuelle** : il est tenu à une obligation de sécurité d'autant que le client validera les conditions générales de vente autorisant le restaurateur à collecter ses données. Celui-ci s'expose au versement de dommages-intérêts.

Dossier 4 – Le management de l'équipe

4.1. Caractériser, sous forme d'une liste d'items, la génération Z.

- Personnes âgées de 15 à 24 ans ;
- 20 % des effectifs en entreprise en 2020 ;
- Génération connectée ;
- Privilégie l'esprit d'équipe plutôt que l'esprit d'entreprise : peu fidèle à leur employeur ;
- Recherche un employeur bienveillant, à l'écoute qui se soucie du bien-être du salarié ;
- Équilibre vie privée/vie professionnelle : qualité de vie et flexibilité au travail ;
- Génération paradoxale : besoin de sécurité et en même temps de liberté.

4.2. Choisir et justifier le style de management le plus adapté à cette génération.

Il faut privilégier le management démocratique (style 9,9) car il permet à la génération Z de se situer au même niveau que la direction tout en prenant part aux décisions dans l'entreprise. L'autonomie ainsi laissée aux salariés tend à les responsabiliser et favorise leur esprit d'équipe.

Cependant, le manager devra adapter son style de management en fonction de chaque situation rencontrée.

4.3. Préciser la posture que devra avoir Jean-Sébastien Monné avec son équipe.

Le management démocratique doit conduire Jean-Sébastien Monné à :

- Écouter les salariés avant de donner son avis ;
- Privilégier le conseil, le soutien et l'accompagnement ;
- Prendre du temps pour analyser les problèmes, les améliorations possibles ;
- Persuader : préférer l'entretien individuel à la réunion ;
- Discuter voire décider avec les équipes sur un pied d'égalité et non dans un rapport hiérarchique ;
- Responsabiliser l'équipe.

3.3 RECOMMANDATIONS DU JURY POUR LES ÉPREUVES D'ADMISSIBILITÉ

Recommandations générales

Il convient de :

- commencer par la lecture du sujet et ses annexes dans leur intégralité afin de comprendre la logique globale du cas et d'exploiter les données dans toutes leurs dimensions. Une lecture attentive permet en outre de planifier la gestion globale du temps
- disposer d'une culture professionnelle précise et actualisée
- respecter précisément les consignes
- argumenter et justifier ses propos
- s'entraîner à être synthétique, précis et centré sur l'essentiel
- relire sa copie.

Recommandations sur la forme

- soigner l'écriture et la présentation générale de la copie
- respecter les règles d'orthographe, de grammaire, de syntaxe et de ponctuation
- se dispenser d'expressions familières et de remarques non adaptées à un concours de recrutement d'enseignants.
- proscrire les abréviations
- éviter d'utiliser le crayon à papier (les couleurs peuvent être utilisées à bon escient)
- inscrire le numéro du dossier traité sur sa copie ainsi que les numéros des questions (en revanche recopier les questions est inutile).
- être rigoureux et structuré en évitant de disperser les réponses d'un même dossier sur l'ensemble de la copie.
- respecter les consignes de présentation attendues (exemple : tableau, note de synthèse, fiche, etc.). Privilégier aussi souvent que possible une présentation sous forme de tableau.

Recommandations sur le fond

- Faire preuve d'une bonne argumentation, éviter le verbiage et la répétition de réponses identiques sur plusieurs questions.
- Ne pas répondre à une question où il faut prendre une décision en présentant un catalogue de solutions sans prendre position.
- Utiliser l'annexe comme un support à la réflexion en évitant la paraphrase du document fourni.
- Utiliser impérativement le vocabulaire professionnel adapté.
- Étayer la réponse par des exemples et/ou des connaissances professionnelles.
- Ne pas indiquer d'exemples personnels dans l'argumentation, ni apposer un quelconque élément d'identification sur un document à élaborer.
- Avoir une bonne maîtrise des connaissances professionnelles (produits marqueurs et labellisés...).
- Veiller à la pertinence des réponses et à leur cohérence par rapport au contexte du cas.

4. COMMENTAIRES SUR L'ADMISSION

4.1 ÉPREUVE DE MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Nota : un exemple de sujet de mise en situation professionnelle proposé à la session 2021 est fourni en annexe

➔ Modalités d'organisation

Phase 1 : conception d'une séquence pédagogique

Le candidat prend connaissance du sujet précisant une mise en situation professionnelle comportant :

- une thématique d'atelier expérimental,
- un service de plusieurs tables (menu carte).

Le candidat doit concevoir la séquence pédagogique, sous forme d'atelier expérimental, selon les consignes énoncées dans le sujet. Pour cela, le candidat :

- doit intégrer une démarche pédagogique à mettre en œuvre dans le cadre de la formation et envisager le prolongement des compétences acquises lors de l'atelier expérimental durant le service,
- doit orienter ses choix pédagogiques selon les objectifs visés en tenant compte des matières d'œuvre et matériels mis à sa disposition pour l'atelier expérimental,
- peut s'appuyer sur la base documentaire fournie mais doit élargir sa réflexion à l'aide de ses connaissances et de sa culture en fonction de l'orientation donnée à sa séquence.

Les candidats disposent uniquement du matériel fourni par le centre :

- un poste informatique muni de la suite logiciel PACKOFFICE,
- une clé USB comprenant le référentiel de certification du baccalauréat professionnel « Commercialisation et Services en Restauration » en lien avec les travaux demandés, un canevas de fiche d'intention pédagogique, des annexes relatives au sujet et une source documentaire (textes, images, vidéos...), la liste des matières d'œuvre et matériels mis à sa disposition pour l'atelier expérimental.
- quelques référentiels « papier » sont mis à disposition des candidats.

Remarques :

- l'accès à internet n'est pas possible,
- un vidéo projecteur est mis à disposition des candidats dans la salle de mise en situation pédagogique,
- aucun document personnel n'est autorisé,
- la salle informatique est dotée d'imprimantes.

Phase 2 : réalisation en présence du jury de travaux réels et commentaire des pratiques mises en œuvre.

- 2.1 Situations pédagogiques/professionnelles

En présence de la commission d'interrogation, le candidat réalise avec trois ou quatre élèves la mise en situation pédagogique, sous forme d'atelier expérimental, conçue lors de la phase 1. Cette partie comporte des échanges en langue anglaise.

- 2.2 Mise en œuvre d'un service clientèle assistée d'un commis

Dans un premier temps : vérification et rectification par le candidat de la mise en place assurée par le centre.

Dans un second temps : service de 2 à 6 couverts répartis en une ou plusieurs tables.

Le candidat doit mobiliser ses savoirs, savoir-faire et savoir être caractéristiques du domaine professionnel de « Commercialisation et Services en Restauration ». Il doit également intégrer dans sa démarche la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail, l'ergonomie et la connaissance du diplôme de la voie professionnelle tout en favorisant l'apprentissage des trois élèves et les activités du commis.

Phase 3 : le candidat expose ses choix de nature pédagogique et didactique puis le jury approfondit avec le candidat les propositions exposées et élargit le questionnement en cohérence avec la séquence.

➔ **Commentaires sur les prestations des candidats - Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures**

Phase 1 : conception d'une séquence pédagogique

Le jury a apprécié positivement les prestations de certains candidats qui ont su montrer leur capacité à :

- présenter des documents clairs, structurés et exploitables,
- élaborer une fiche d'intention pédagogique pertinente, claire et adaptée à la séance demandée,
- proposer des ateliers respectant l'esprit de la « démarche expérimentale » et le thème proposé en adéquation avec le profil des élèves,
- intégrer la séance dans une situation professionnelle permettant l'approche de compétences transversales et en lien avec les compétences de gestion et de sciences appliquées,
- organiser une séance structurée.

Le jury a relevé les faiblesses suivantes :

- les compétences et objectifs ne sont pas clairement ciblés et identifiés,
- une maîtrise insuffisante de l'outil informatique,
- le sujet n'est que partiellement traité ; la partie commercialisation, notamment, est souvent négligée ou oubliée,
- le champ des compétences proposées est trop restreint,
- la sélection des produits et ressources utilisés n'est pas toujours annoncée,
- les phases de synthèse ne sont pas identifiées et détaillées,
- le suivi des apprentissages durant la séance n'est pas anticipé,
- le temps imparti de la séance n'a pas toujours été calibré,
- la pratique de la langue anglaise est insignifiante.

Conseils du jury :

- procéder à une lecture attentive du sujet afin de mieux définir les objectifs d'apprentissage notamment en termes de compétences à travailler,
- renseigner la fiche d'intention pédagogique avec les objectifs, étapes, supports professeur et supports élèves, activités professeur et élèves, sans oublier le décompte horaire,
- proposer une approche de différentes compétences transversales et le lien avec les compétences abordées en sciences appliquées et gestion,
- sélectionner et exploiter les produits, les matériels et les ressources documentaires parmi ceux mis à disposition de façon avisée et pédagogique,
- viser, selon le sujet, l'approche de compétences des 5 pôles,
- exploiter et utiliser les ressources documentaires proposées (textes, photos, vidéos, cartes,...), en particulier lorsque le sujet ne contient pas de matière d'œuvre,
- prévoir un temps pour relire et corriger les documents qui seront distribués aux élèves et aux membres du jury,
- préparer l'intervention en langue anglaise au cours de la séance en envisageant une activité pertinente et adaptée au sujet (durant l'atelier expérimental ou lors de la passation des consignes avec le commis),
- veiller au positionnement des élèves et envisager la séance comme un espace privilégié d'expérimentation, de recherche, de réflexion, d'analyse, lors d'activités variées permettant aux élèves de s'approprier les techniques, les compétences et les savoirs associés visés,

- s'appuyer sur la présentation de la démarche expérimentale proposée dans le guide d'accompagnement pédagogique (mis en ligne sur le site du centre de ressources nationales en hôtellerie – restauration (CRNHR) : <http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/spip.php?article1902>)

Phase 2 : réalisation en présence du jury de travaux réels et commentaires des pratiques mises en œuvre.

Réalisation de l'atelier expérimental (2 h)

Le jury a apprécié positivement les prestations de certains candidats qui ont su montrer leur capacité à :

- adopter une démarche expérimentale intégrée et la mettre en œuvre,
- proposer une diversité d'expérimentations et d'activités,
- réaliser une animation dynamique et gérer le groupe avec conviction,
- faire preuve d'une écoute attentive des réponses / observations / positionnement des élèves tout en les sollicitant de manière adaptée, en renforçant leur intérêt, en suscitant et en valorisant leurs interventions,
- respecter scrupuleusement les règles d'hygiène et de sécurité.

Le jury a relevé les faiblesses suivantes :

- connaissances professionnelles peu approfondies et parfois erronées (produits, méthodes d'élaboration...),
- une mauvaise appropriation de l'espace mis à disposition lors de la pratique des activités,
- une maîtrise insuffisante de l'outil informatique,
- proposition de séance relevant davantage de la technologie que de l'atelier expérimental,
- utilisation inadaptée ou inexistante des outils mis à disposition dans l'atelier (produits, matériels, vidéoprojecteur et tableau),
- utilisation trop succincte, inadaptée ou maladroite des documents ressources à disposition sur la clef USB.
- animation peu vivante ou trop directive qui ne permet pas la participation active des élèves,
- mise en activité des élèves non pensée et trop restreinte,
- communication orale médiocre : rythme, niveau de langage, vocabulaire professionnel,
- consignes proposées aux élèves non concises pouvant éventuellement être sources d'erreurs,
- démarche qualité souvent occultée (gestion quantitative et qualitative des produits),
- remédiation tardive voire inexistante,
- synthèses, intermédiaire et finale, souvent partielles voire inexistantes,
- maîtrise insuffisante de la langue anglaise professionnelle,
- passation des consignes au commis manquant de clarté, de précision et de pertinence,
- lien faible, voire inexistant, entre le thème abordé en atelier expérimental et le menu,
- temps imparti à la séance non respecté.

Conseils du jury :

- s'approprier la dimension pédagogique en amont des épreuves, notamment l'animation de séances d'atelier expérimental : immersion en milieu de formation (lycée professionnel, CFA), observation de séances, étude approfondie du référentiel
- se préparer à l'animation de différentes activités (jeux de rôles, analyses sensorielles...) pouvant être proposées lors d'une séance d'atelier expérimental,
- enrichir sa culture générale et professionnelle,

- proposer une accroche et un lancement de cours pertinents et dynamiques,
- prendre le temps d'organiser la salle de classe afin de faciliter les activités envisagées,
- mettre l'élève en activité et/ou en réflexion afin de l'amener à identifier la finalité de la séance et les objectifs d'apprentissage,
- utiliser efficacement les documents conçus lors de la phase de conception pédagogique,
- utiliser de façon pertinente et réfléchie les outils mis à disposition : produits, matériels (professionnels et pédagogiques) et tableau,
- vérifier régulièrement l'appropriation des acquisitions des élèves,
- faire un lien pédagogique entre la séance d'atelier expérimental présenté et le service à effectuer,
- être vigilant à l'intérêt et au positionnement des élèves lors des différents ateliers,
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité,
- trouver le moment opportun lors de l'épreuve pour s'exprimer en anglais afin de valoriser ses compétences linguistiques professionnelles,
- passer des consignes de service au commis claires, précises et pertinentes.

Mise en œuvre du service (2 heures)

Le jury a apprécié positivement les prestations de certains candidats avec :

- un encadrement discret, courtois, encourageant, bienveillant et professionnel du commis,
- un sens commercial et communication adaptée,
- un soin apporté au service,
- une maîtrise des techniques professionnelles de base et spécifiques imposées,
- une intégration des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie,
- une posture professionnelle adaptée,
- un respect du temps imparti,
- une mise en œuvre d'une stratégie commerciale lors de la prise de commande des mets afin de laisser un choix aux clients.

Le jury a relevé les faiblesses suivantes :

- tenue professionnelle parfois non conforme,
- manque d'approche commerciale et de communication avec la clientèle,
- présentation trop succincte des mets et boissons servis aux clients,
- bases de service parfois non acquises,
- les techniques de découpage, filetage et flambage identifiées dans le sujet déléguées au commis,
- une maîtrise fragile des gestes techniques professionnels,
- règles d'hygiène et de sécurité pas toujours respectées,
- sollicitation insuffisante ou inadaptée du commis,
- démarche formatrice du commis insuffisante,
- peu d'anticipation lors du service.
- qualité de service ne correspondant pas aux standards de la restauration gastronomique,

- manque de discernement dans l'utilisation des produits mis à disposition pour des préparations spécifiques.

Conseils du jury :

- se rapprocher du milieu professionnel afin d'appréhender les différents concepts de restauration,
- apporter une vigilance dans le choix de sa tenue professionnelle,
- prévoir le matériel nécessaire aux éventuelles préparations : limonadier, couteaux de découpe, tablier...
- adopter une posture professionnelle et ergonomique,
- adapter la mise en œuvre du service au concept professionnel et aux objectifs du sujet,
- utiliser un vocabulaire technique professionnel adapté,
- maîtriser et valoriser les techniques de vente et de communication,
- répartir judicieusement les tâches avec le commis, se positionner en qualité de formateur et de professionnel durant le service,
- utiliser les produits à bon escient.

Phase 3 : exposé et entretien avec la commission d'interrogation

Le jury a apprécié positivement les prestations de certains candidats avec :

- une auto-analyse objective et argumentée,
- un exposé structuré avec une expression adaptée expliquant les choix retenus sur le plan pédagogique,
- une capacité à se remettre en question avec des échanges constructifs.

Le jury a relevé les faiblesses suivantes :

- auto-analyse sommaire ou incohérente,
- absence de justification des choix didactiques et pédagogiques réalisés,
- peu ou pas de remise en question et absence de solutions proposées en réponse à l'analyse réflexive,
- niveau de langage inadapté, peu explicite et/ou non maîtrisé,
- temps imparti non respecté.

Conseils du jury :

- s'entraîner à mener un exposé et un entretien (réaliser un plan, se chronométrer, s'enregistrer, se filmer...),
- pratiquer régulièrement l'analyse réflexive de ses activités,
- analyser sa prestation afin de repérer les temps forts mais aussi les fragilités lors des différentes phases ; cette réflexion permettra d'alimenter l'exposé en mettant en avant les points positifs, en proposant des remédiations nécessaires et en justifiant ses choix pédagogiques et didactiques,
- se remettre en question et proposer des solutions adaptées en rapport avec sa critique.

Remarques :

Il est nécessaire de rappeler que la réussite au concours passe par une préparation personnelle aux différentes étapes de l'épreuve. Certains candidats ont su tenir compte des recommandations des sessions précédentes. D'autres n'ont pas pris la mesure des différentes étapes de l'épreuve et de leurs contraintes. Les candidats doivent intégrer lors de leur prestation les dimensions techniques, professionnelles et pédagogiques.

Tout au long de l'épreuve, le candidat doit valoriser ses compétences au niveau pédagogique et sur le plan professionnel.

4.2 ÉPREUVE D'ENTRETIEN À PARTIR D'UN DOSSIER

➔ Modalités d'organisation

Quelques précisions sur l'élaboration du dossier :

- Sur la forme :
 - le dossier doit comporter un sommaire et une page de garde sur laquelle sont indiqués l'identification du candidat (nom, prénom et numéro d'inscription) et un titre ;
 - la composition du dossier est limitée à une dizaine de pages,
 - le nombre d'annexes doit être limité au strict nécessaire,
 - le candidat doit le transmettre selon la modalité indiquée sur sa convocation d'admission..
- Sur le fond :
 - c'est un document personnel qui doit refléter l'implication du candidat dans les actions présentées en lien avec le cœur du métier,
 - le candidat doit illustrer et étayer son propos en se référant à des situations professionnelles issues de son expérience,
 - le dossier peut comporter une conclusion proposant une perspective de transposition pédagogique.

Préparation en loge (durée 2h00)

À l'entrée en loge, le candidat se voit remettre un exemplaire de son dossier ainsi qu'une fiche correspondant au travail demandé. Cette fiche s'appuie sur le dossier professionnel du candidat, à partir duquel **une production est demandée par le jury**. La réponse attendue doit prendre la forme d'une ressource pédagogique ou d'un support d'évaluation proposé dans une situation pédagogique ciblée, en lien avec la thématique abordée par le candidat dans son dossier. *Par « ressource pédagogique ou support d'évaluation », il faut entendre tout support (élèves ou enseignants) qui s'inscrit dans un processus d'apprentissage et d'évaluation. Ce support peut s'appuyer sur un partenariat, une visite, une co-animation, une animation en discipline non linguistique, une séquence d'enseignement ...*

Il est mis à disposition du candidat les référentiels (baccalauréat professionnel « Commercialisation et services en restauration », CAP « commercialisation et services en restauration ». Aucun support, autre que ceux présentés dans le dossier, ne doit être utilisé pendant la préparation, ni au cours de l'exposé ou de l'entretien.

À l'issue de ce temps de préparation, le candidat s'entretient avec le jury selon l'articulation présentée ci-dessous.

Soutenance de dossier, suivie d'un entretien avec le jury (durée : 1 h)

• Phase 1 : présentation

Durant cette phase, le candidat expose de manière structurée la réponse au sujet proposé, en s'appuyant sur des textes réglementaires, sur ses connaissances personnelles et/ou son vécu professionnel.

Le candidat est invité à :

- se présenter succinctement,
- rappeler brièvement la situation professionnelle sur laquelle sera fondée l'exploitation pédagogique et éducative,
- répondre précisément au sujet proposé par le jury en exposant la ressource ou le support d'évaluation tout en justifiant ses choix pédagogiques, éducatifs,.
- traiter la question en lien avec le respect des valeurs de la République.

• Phase 2 : entretien

L'entretien permet au jury d'approfondir les points qu'il juge utile. Il permet, en outre, d'apprécier la capacité du candidat à :

- prendre en compte les acquis et les besoins des élèves,

- s'adapter à la diversité des conditions d'exercice de son métier futur,
- prendre en considération le contexte dans ses différentes dimensions (classe, équipe éducative, établissement, institution scolaire, société) et les valeurs qui le portent, dont celles de la République (notamment les thématiques de la laïcité et de la citoyenneté).

➔ **Commentaires sur les prestations des candidats - Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures**

Lors de la présentation par le candidat :

- peu de candidats respectent les 30 minutes d'exposé, souvent cette phase ne dure que 20 ou 25 minutes,
- la démarche pédagogique envisagée par le candidat doit être en relation avec le contexte et les conditions d'enseignement proposés dans le sujet,
- le candidat doit mettre à profit le temps de préparation pour traiter le sujet, structurer son exposé et produire les ressources demandées,
- le candidat ne doit pas oublier d'introduire son exposé et de présenter son plan avant de commencer sa prestation orale,
- il n'est pas attendu de présentation avec un outil numérique au cours de cette épreuve.

Lors de l'entretien avec le jury :

- si certains candidats ont une bonne culture du système éducatif, de la voie professionnelle et des référentiels de formation, d'autres, en revanche, n'en possèdent qu'une représentation très approximative et ne peuvent pas en conséquence apporter des réponses pertinentes aux questions posées ;
- le jury attend du candidat une bonne capacité d'écoute et de réflexion ainsi qu'une réactivité propice à un échange dynamique et constructif ;
- le jury apprécie particulièrement les capacités d'analyse, de communication et d'argumentation des candidats.

Le jury conseille aux candidats :

- de maîtriser le vocabulaire tant pédagogique que professionnel,
- d'éviter d'utiliser un vocabulaire et un registre de langue familiers,
- de prendre en compte la diversité des élèves et de leurs besoins lors de la construction de situations d'apprentissage,
- d'être capable de justifier et d'argumenter les choix de certaines stratégies et modalités pédagogiques (exemples : activités de projet, partenariat, visite d'entreprise, type de séquence d'enseignement, ...),
- d'envisager l'exploitation des outils numériques « actuels » dans le cadre de leur enseignement,
- d'adopter une attitude et une posture en adéquation avec le métier d'enseignant,
- de s'appuyer sur leur vécu dans le monde de l'entreprise et/ou de l'enseignement pour mieux appréhender l'épreuve orale,
- de s'acculturer au milieu de la formation en lycée professionnel.

Annexe : exemple de sujet proposé à la session 2021 dans l'épreuve d'admission « mise en situation professionnelle »

Sujet n°6

CAPLP EXTERNE - SECTION : HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION : SERVICE ET COMMERCIALISATION - SESSION 2021

Le jury précise que la session 2021 du CAPLP hôtellerie restauration option service et commercialisation se déroule selon la réglementation suivante :

JORF n° 0099 du 27 avril 2013 - Arrêté du 19 avril 2013 fixant les sections et les modalités d'organisation des concours du certificat d'aptitude au professorat de lycée professionnel - NOR : MENH1310122A

ÉPREUVE PRATIQUE D'ADMISSION – Coefficient 5

L'épreuve comporte trois phases :

Phase 1 - Conception d'une séance pédagogique

Durée 1 h 30

Le candidat prend connaissance du sujet précisant une mise en situation professionnelle comportant :

- une thématique d'atelier expérimental à concevoir (phase 1) puis à réaliser avec 2 ou 3 élèves (phase 2.1),
- un service de deux tables (menu carte) à mettre en œuvre avec l'aide d'un commis (phase 2.2).

Le candidat doit concevoir la séance pédagogique, sous forme d'atelier expérimental, selon les consignes énoncées dans le sujet.

Pour cela, le candidat :

- doit proposer une démarche pédagogique à mettre en œuvre dans le cadre de la formation ?
- doit envisager **l'exploitation durant le service des compétences acquises par les élèves lors de l'atelier expérimental**,
- doit fixer des objectifs en lien avec le référentiel et orienter ses choix pédagogiques en tenant compte des matières d'œuvre et matériels mis à sa disposition pour l'atelier expérimental,
- peut s'appuyer notamment sur la base documentaire fournie pour conforter ses connaissances et illustrer son intervention face aux élèves. Il doit cependant élargir sa réflexion à l'aide de ses connaissances et de sa culture en fonction de l'orientation donnée à sa séance.

Les candidats disposent uniquement du matériel fourni par le centre :

- un poste informatique muni de la suite logiciel PACKOFFICE, équipé d'un casque,
- une clé USB comprenant le référentiel du baccalauréat professionnel « Commercialisation et Services en Restauration », un canevas de fiche d'intention pédagogique et des ressources documentaires (textes, images et vidéos),
- un référentiel en version papier.

Remarques :

- l'accès à internet n'est pas possible,
- aucun document personnel n'est autorisé,
- lasalle informatique est dotée de deux imprimantes : il est essentiel que le candidat indique en pied de page son numéro d'anonymat ainsi que la date et l'heure de réalisation des travaux.

Phase 2 - Réalisation par le candidat, en présence du jury, des activités réelles

Durée 4 h

2.1 - Situations pédagogiques/professionnelles : 2 h

- Réalisation de la mise en situation pédagogique avec deux ou trois élèves, sous forme d'atelier expérimental, conçue lors de la phase 1 (1 h 50).
- Sélection du commis et passage des consignes (10 min).

En plus des ressources indiquées, le candidat dispose d'un ordinateur et d'un vidéoprojecteur.

2.2 Mise en œuvre d'un service clientèle assistée d'un commis : 2 h

- Vérification et rectification par le candidat de la mise en place assurée par le centre.
- Service de 4 couverts répartis sur deux tables.

Attention : le candidat doit veiller à proposer quelques échanges en langue anglaise avec son (ses) élève(s) au moment de son choix durant la phase 1 ou 2 de l'épreuve (situation pédagogique, passation des consignes...).

Remarques :

Tout au long de la séance, le candidat doit :

- intégrer dans sa démarche la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail, d'ergonomie,
- mobiliser ses savoirs, savoir-faire et savoir-être du domaine professionnel de service et commercialisation,
- intégrer les enjeux scientifiques, didactiques, culturels et sociaux du champ professionnel du concours.
- favoriser, par ses choix pédagogiques, les apprentissages du commis et des élèves en adéquation avec le diplôme préparé.

Phase 3 - Exposé et entretien avec la commission d'interrogation

Durée 30 min

- **Exposé (10 min)** : le candidat expose et justifie, dans un premier temps, les choix pédagogiques et didactiques opérés lors des différentes phases.
- **Entretien (20 min)** : dans un deuxième temps, le jury approfondit avec le candidat les propositions exposées et échange sur la prestation réalisée.

Énoncé du sujet

Dans le cadre de votre fonction d'enseignant, vous avez en charge une classe de première baccalauréat professionnel « Commercialisation et Services en Restauration ».

Ce jour, vous devez :

- préparer puis animer une séance d'atelier expérimental avec les élèves,
- prendre en charge un service avec un commis.

L'ensemble de ces activités se déroule dans le cadre du contexte professionnel suivant :

Restaurant gastronomique L'ÉPICURIENNE

Phase 1 – conception d'une séance pédagogique

- **Contexte** : dans le cadre de votre stratégie globale de formation, vous avez retenu comme thème de votre séance d'atelier expérimental :

Valoriser les fromages à pâte molle et croûte lavée

C'est pourquoi, vous décidez, durant cette phase 1, de :

- **Elaborer** une fiche d'intention pédagogique,
- **préparer** les supports pour l'animation de votre séance.

🔄 Quelques recommandations :

À l'issue de la phase 1, n'oubliez pas de remettre à la commission d'interrogation votre fiche d'intention pédagogique dûment complétée (possibilité d'utiliser la trame fournie sur la clé USB).

Phase 2 – Réalisation par le candidat, en présence du jury, des activités réelles

Vous devez durant cette phase 2 :

- **réaliser** la mise en situation pédagogique avec trois élèves.
- **Sélectionner** le commis et **passer** les consignes pour le service.
- **assurer** la mise en œuvre du service pour quatre couverts (2 tables de deux) assisté du commis.

Vous disposez de la carte des mets

Table de 2 couverts	Table de 2 couverts
Langoustines amoureuses (flambage et finition au guéridon)	Tartelette au munster (à l'assiette)

Entrecôte double, sauce Choron Pommes allumettes (tranchage et service au guéridon)	Filet de limande bonne femme, riz Pilaf (à l'assiette)
Plateau de fromages à pâte molle et croûte lavée (au guéridon)	Plateau de fromages à pâte molle et croûte lavée (au guéridon)

➡ Quelques recommandations :

Avant et pendant le service, vous devez :

- vérifier et rectifier la mise en place réalisée par le centre ; vous serez assisté(e) du commis,
- accueillir les clients,
- prendre la commande des mets et boissons ; proposer des accords avec les mets servis à partir des supports de vente fournis par le centre,
- valoriser les vins blancs et rosés en seau et les vins rouges en panier ou en carafe,
- assurer avec l'aide de votre commis le service des mets et boissons,
- réaliser les dressages, les finitions et les flambages des mets,
- servir les différentes boissons chaudes,
- prendre congé.

Phase 3 - Exposé et entretien avec la commission d'interrogation

À l'issue du service, vous réalisez la phase 3 de l'épreuve ; celle-ci est composée de :

- l'exposé de 10 minutes,
- l'entretien de 20 minutes.