



SESSION 2021

**CAPLP
CONCOURS EXTERNE
ET CAFEP**

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION

Option : SERVICE ET COMMERCIALISATION

ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

Durée : 5 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela le (la) conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il lui est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

A

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► Concours externe du CAPLP de l'enseignement public :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFE	8520J	101	2065

► Concours externe du CAFEP/CAPLP de l'enseignement privé :

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFF	8520J	101	2065

CONSTITUTION DU SUJET

Le sujet contient 8 pages numérotées contenant :

- 3 dossiers numérotés
- 3 annexes numérotées
- 2 documents réponse dénommés DR.

SOMMAIRE

Le contexte Page 1/8

Dossier 1 – Mettre en place un concept de restauration.....Page 2/8

Dossier 2 – Organiser et valoriser un espace de ventePage 3/8

Dossier 3 – Gérer le personnel de restaurationPage 4/8

Document réponse 1 - DR1 – Spécialités stands « *food court* »...Page 5/8

Document réponse 2 – DR2 – Implantation du « *food court* ».....Page 6/8

DR1 et DR2 sont à rendre avec la copie.

Annexe 1 – Photo de presse – Les « *food court* »Page 7/8

Annexe 2 – Article de presse : « *food court* »Page 7/8

Annexe 3 – Article de presse – La satisfaction clientPage 8/8

Conseils aux candidats : Il est conseillé aux candidat(e)s de lire le dossier et vérifier que celui-ci est complet **avant** de commencer l'épreuve.

LE CONTEXTE

"La restauration, aujourd'hui, fait partie intégrale de l'expérience du voyageur et doit s'adapter à tous les usages"

Olivier Beau, chef de marché Restauration – ADP - <https://www.snacking.fr/actualites/communautaire/4429-Le-groupe-ADP-capitalise-sur-la-restauration-et-developpe-le-modele-de-food-court/>

Un grand groupe hôtelier de classe internationale possède un hôtel 4 étoiles de 235 chambres et un restaurant de 900 m² de type brasserie situé dans un hall de l'aéroport de Roissy où plusieurs milliers de passagers transitent chaque jour. Cet établissement emploie 40 personnes en restauration. En raison de la baisse d'activité de la brasserie, un projet ambitieux de restructuration doit voir le jour prochainement. Une nouvelle offre de restauration sera alors proposée.

Le directeur général de l'hôtel souhaite par le biais de ce projet, répondre aux nouvelles exigences de la clientèle internationale. La qualité de l'accueil, de l'information et des services réservés tant aux clients de l'hôtel que de passage reste un enjeu majeur en termes de fidélisation et de notoriété.

L'espace dédié à la restauration est gérée en concession avec la société d'exploitation des Aéroports de Paris. Vous venez d'être embauché(e) comme responsable de la restauration pour mettre en place un nouveau concept : le « *food court* ». Il vise à proposer une offre culinaire haut de gamme et diversifiée à la place de l'actuelle brasserie.

Les caractéristiques de ce « *food court* » sont les suivantes :

- un pôle de quatre stands avec comme thématique la « cuisine du monde »
- un pôle dédié à la France mettant en avant les spécialités culinaires de 4 terroirs français
- une amplitude horaire d'ouverture de 11h00 à 1h00 du matin sans interruption
- une cuisine centrale qui approvisionne les stands
- une salle à manger commune d'une capacité d'accueil de 100 places
- une prise de commande et un paiement sur bornes numériques
- des formules « plat + dessert » différentes par stand, renouvelées régulièrement, à prix unique affiché, hors boissons
- une distribution au plateau

Vos missions consistent à :

- ▶ **Mettre en place un concept de restauration** (dossier 1)
- ▶ **Organiser un espace de vente** (dossier 2)
- ▶ **Gérer le personnel** (dossier 3)

Dossier 1 – Mettre en place un concept de restauration

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.

Travail à faire :

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).

L'offre de restauration de quatre stands du pôle « Cuisine du monde » portera sur les spécialités culinaires des destinations suivantes : **Japon – Royaume-Uni – Italie – Espagne.**

Pour le pôle « Terroirs de France », la gastronomie française sera représentée sur quatre stands représentant chacun une des quatre régions suivantes : **Poitou Charentes – Touraine – Champagne – Alsace.**

Travail à faire :

1.2 Proposer, pour chacun des huit 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).

1.3 Présenter dans un tableau, pour un stand de votre choix « Cuisine du monde » et pour un stand de votre choix « Terroirs de France », une formule avec les produits marqueurs emblématiques utilisés en les valorisant par leur label et par une argumentation commerciale.

Chaque mois, le pôle « Terroirs de France » valorisera le vignoble d'une région via la borne numérique. Vous souhaitez qu'à l'occasion de l'ouverture du « *Food court* » la région Champagne soit à l'honneur.

Travail à faire :

1.4 Proposer les principales rubriques de la page consacrée à cette promotion ainsi que les informations associées à chacune d'elles.

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.

Travail à faire :

1.5 Suggérer quatre facteurs d'ambiance pour chacun des stands « Cuisine du monde » qui permettraient de répondre à l'objectif visé.

Dossier 2 – Organiser et valoriser un espace de vente

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.

Travail à faire :

2.1 Définir au-delà des fonctions de commande et de paiement, les informations qui doivent être présentes sur les bornes en précisant leurs intérêts et leurs limites.

Vous profitez de la réorganisation du lieu pour revoir la marche en avant et gérer au mieux les déchets tout en respectant le plan de maîtrise sanitaire.

Travail à faire :

2.2 Schématiser sur l'espace du « *food court* » (document 2 à compléter et à rendre avec la copie) :

- 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.

2.3 Indiquez le nombre de bornes multipôles et leur lieu d'implantation dans l'espace de vente en justifiant votre proposition.

Au terme de chaque repas, les plateaux laissés sur table par les clients sont débarrassés au plus vite par le personnel. Vous sensibilisez vos collaborateurs et en particulier les préposés au débarrassage, à l'importance de l'hygiène tant pour la santé du consommateur que pour l'image du restaurant. 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.

Travail à faire :

2.4 Concevoir le protocole de nettoyage à destination des salariés préposés au débarrassage tant sur le fond que sur la forme.

Dans le cadre d'une démarche respectueuse de l'environnement et pour répondre aux exigences de ce type de restauration, une réflexion est menée.

Travail à faire :

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.

Enfin, afin de satisfaire au mieux les attentes des clients de l'hôtel, un questionnaire de satisfaction spécifique est réalisé à leur attention.

Travail à faire :

2.6 Proposer différents canaux de diffusions possibles de ce questionnaire de satisfaction et justifier votre choix en vous aidant de l'annexe 3.

Dossier 3 – Gérer le personnel de restauration

Vous réfléchissez, en collaboration avec le service des ressources humaines du groupe hôtelier, à l'évolution des compétences du personnel de la brasserie au regard des besoins du projet.

Actuellement la brasserie est organisée autour de la brigade suivante :

Salle :

- 1 directeur de restaurant
- 2 maîtres d'hôtel
- 6 chefs de rang
- 12 commis
- 2 barmen
- 2 caissiers

Cuisine :

- 1 chef de cuisine
- 1 sous-chef
- 5 chefs de partie
- 5 commis
- 3 plongeurs

Travail à faire :

- 3.1 Identifier l'impact de l'évolution du passage de la brasserie au « *food court* » sur les besoins en personnel.
- 3.2 Décrire les grandes lignes de l'organisation de l'équipe adaptée à ce nouveau concept en précisant la répartition fonctionnelle.

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

Les formules et les boissons retenues

JAPON	Formule + Boissons
ROYAUME-UNI	Formule + Boissons
ITALIE	Formule + Boissons
ESPAGNE	Formule + Boissons

POITOU CHARENTES	Formule + Boissons
TOURAINES	Formule + Boissons
CHAMPAGNE	Formule + Boissons
ALSACE	Formule + Boissons

Implantation du « *food court* »

Document réponse 2 – DR2

**Cuisine
centrale**

**Entrée
de l'hôtel**

**Côté
hall
embar-
quement
aéroport**

Photo de presse - Les « food court »

Annexe 1



Extrait : <https://boston.eater.com/2018/7/27/17623212/food-halls-boston-2019-top-news>

Article de presse : « food court »

Annexe 2

La Halle Gourmande, nouvelle locomotive de la Gare du sud à Nice

La nouvelle halle gourmande de Nice vient tout juste d'être inaugurée après 18 mois de travaux, au sein de l'ancienne Gare du sud entièrement métamorphosée. 29 comptoirs de restauration, valorisant des savoir-faire locaux comme des enseignes reconnues, doivent permettre de réhabiliter ce site du quartier Libération et en faire un véritable lieu de vie.

Les projets de Food Court ou autres halles gourmandes se multiplient un peu partout dans l'Hexagone et le dernier en date, inauguré vendredi dernier du côté de Nice en présence du maire Christian Estrosi, a de quoi séduire. Après La Boca Food Court à Bordeaux en décembre, les nouvelles Galeries Lafayette des Champs Élysées en mars ou même le nouveau concept-store Eataly inauguré le mois dernier dans le Marais, c'est au tour de l'ancienne Gare du sud de la cité des Anges d'accueillir l'un de ces lieux d'un nouveau genre, inspiré des Time Out Market de Lisbonne ou autre Chelsea Market à New York.

Extrait : <https://www.snacking.fr/actualites/tendances/4324-La-Halle-Gourmande-nouvelle-locomotive-de-la-Gare-du-Sud-a-Nice/>

Les questionnaires de satisfaction clients

En tant que restaurateur, la satisfaction de votre clientèle est essentielle car avoir une bonne réputation vous aidera à fidéliser et à prospecter de nouveaux clients.

L'un des premiers choix que vous aurez à faire au moment de la conception de votre questionnaire de satisfaction, c'est le format du support : numérique ou papier ?

A l'ère du numérique, on ne peut que conseiller de favoriser le format électronique. Vous vous épargnerez ainsi les frais d'impression, la collecte et le stockage des questionnaires, et la saisie des réponses à analyser. De plus, vous pourrez facilement croiser les informations collectées avec votre base de données clients et l'enrichir. Enfin, le format en ligne permet aux clients de compléter tranquillement leur questionnaire au moment qui leur convient le mieux.

Un avantage qu'il faut concéder au questionnaire papier, c'est qu'il vous donne un droit de réponse immédiat aux éventuels clients mécontents. Vous pouvez désamorcer plus rapidement la situation en discutant de ce qui ne les a pas satisfaits.

Extrait : <https://www.restoconnection.fr/les-questionnaires-de-satisfaction-clients/>