



**Concours : CAPET externe**

**Section : hôtellerie-restauration**

**Option : sciences et technologie des services en hôtellerie et  
restauration**

**Session 2018**

Rapport de jury présenté par : Michel Lugnier  
Inspecteur général de l'éducation nationale  
Président du jury

# SOMMAIRE DU RAPPORT DE JURY

<b>Préambule du directoire</b>	<b>3</b>
<b>1. Épreuves d'admissibilité</b>	<b>4</b>
1.1. Composition de sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration	
1.1.1. Éléments statistiques	
1.1.2. Rappel de la définition de l'épreuve	
1.1.3. Positionnement de l'épreuve	
1.1.4. Rappel du programme de l'épreuve	
1.1.5. Analyse des sujets de la session 2018	
1.1.6. Commentaires du jury	
1.1.7. Conseils aux candidats	
1.2. Composition de sciences de gestion et management hôtelier	<b>8</b>
1.2.1. Éléments statistiques	
1.2.2. Rappel du programme de l'épreuve	
1.2.3. Analyse des sujets de la session 2018	
1.2.4. Commentaires du jury	
1.2.5. Conseils aux candidats	
<b>2. Épreuves d'admission</b>	<b>12</b>
2.1. Épreuve de mise en situation professionnelle	
2.1.1. Éléments statistiques	
2.1.2. Rappel de la définition de l'épreuve	
2.1.3. Positionnement de l'épreuve	
2.1.4. Analyse des sujets de la session 2018	
2.1.5. Commentaires du jury	
2.1.6. Conseils à l'attention des candidats	
2.2. Épreuve d'entretien à partir d'un dossier	<b>18</b>
2.2.1. Éléments statistiques	
2.2.2. Rappel de la définition de l'épreuve	
2.2.3. Positionnement de l'épreuve	
2.2.4. Commentaires du jury	
2.2.5. Conseils aux candidats	
<b>Annexe 1 – Exemples de sujets de l'épreuve de mise en situation professionnelle</b>	<b>21</b>
<b>Annexe 2 – Exemples de sujets de l'épreuve sur dossier.</b>	<b>25</b>

## Préambule du directoire

*Ce rapport du jury du CAPET externe Hôtellerie-Restaurant, pour la session 2018, 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 2018 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 directoire 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 du lycée hôtelier de Thonon-les-Bains ainsi que toute l'équipe pour la qualité de leur accueil lors de la correction des épreuves écrites. De même, le jury remercie tout aussi chaleureusement les équipes du lycée hôtelier d'Illkirch, établissement dans lequel se sont déroulées les épreuves d'admission, pour la qualité de l'organisation.*

# 1. Épreuves d'admissibilité

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

### 1.1.1 Éléments Statistiques

135 inscrits ; 74 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 8,49 /20 ; l'écart-type de 3,87.

Note maximale : 18 /20 ; Note minimale : 2 /20

### 1.1.2. Rappel de la définition de l'épreuve

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

Durée : cinq heures ; coefficient 2.

### 1.1.3. Positionnement de l'épreuve

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

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

### 1.1.4. Rappel du programme de l'épreuve

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

- les programmes du baccalauréat technologique Sciences et Technologies de l'Hôtellerie Restauration (STHR) dans les enseignements actuels de « sciences et technologies des services », traités au niveau M1 (master, première année) ;
- les compétences et savoirs associés du domaine technologique présentés dans le référentiel du BTS « management en hôtellerie restauration » dans ses trois options, traités au niveau M1 ;

S'y ajoutent les thématiques suivantes traitées au niveau M1 :

- approche interculturelle de la clientèle ;
  - évolution des concepts français et internationaux de restauration et d'hébergement : connaissance et mise en œuvre ;
  - développement durable et démarche de qualité appliqués aux services en hôtellerie- restauration ;
  - principe de servuction ;
  - management interculturel et management des services ;
  - mercatique et management des services : théorie et mises en œuvre pratique, notamment la servuction, politique de vente (revenu management) ;
  - sciences et technologies du service : réglementation, connaissance des matériels, des produits et des services spécifiques ; commercialisation ; ingénierie en restauration et en hébergement ; innovation et évolution des concepts dans les différents services proposés au client : réception, bar, service des étages, service au restaurant gastronomique, en brasserie et autres modes de restauration ou d'hébergement.
  - management dans la production de service ;
  - systèmes d'information et de gestion appliqués aux services ;
  - didactique et pédagogie des enseignements de service préparant aux diplômes de la voie technologique.
- Anglais, langue vivante étrangère professionnelle :
    - langue professionnelle en hôtellerie et restauration ;
    - protocole des affaires, codes et usages culturels.
  - Sciences expérimentales dans les domaines de l'alimentation, de la nutrition, de l'hygiène :
    - alimentation : des aliments aux phénomènes physico-chimiques liés à leurs transformations
    - nutrition : perception sensorielle, équilibre nutritionnel des aliments, équilibre alimentaire, intolérances et allergies et leurs préventions ;
    - sécurité alimentaire : microbiologie, parasitologie et toxicologie alimentaires, qualité microbiologique des aliments...
    - hygiène et sécurité sanitaire : fluides, équipements et aménagement des locaux.

Ces deux derniers éléments sont communs aux deux options du concours.

#### **1.1.5. Analyse du sujet de la session 2018**

La composition portait sur l'étude d'un hôtel de tourisme classé 3 étoiles « Millenium open house » situé à Bordeaux à proximité d'un futur « éco-quartier ». Les candidats, au titre d'assistant(e) de direction étaient invité(e)s à proposer les évolutions nécessaires du concept actuel afin de mieux répondre aux attentes du client.

À partir d'un dossier documentaire en français et en anglais, les candidats devaient successivement : optimiser les ventes en direct, préparer une formation relative à l'accueil des groupes ponctuels avec élaboration d'une note pro forma et une analyse d'incidence sur les indicateurs types. Par la suite, les candidats devaient proposer et définir un concept de restauration éphémère. Le quatrième dossier se référait à la réglementation spécifique au secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Enfin, dans la dernière partie, les candidats devaient synthétiser, commenter et argumenter un article en langue anglaise relatif au segment « millennials ».

On trouvera le sujet sur le lien :

[http://media.devenirensignant.gouv.fr/file/capet\\_externes/94/5/s2018\\_capet\\_externes\\_hotellerie\\_ser\\_vices\\_1\\_918945.pdf](http://media.devenirensignant.gouv.fr/file/capet_externes/94/5/s2018_capet_externes_hotellerie_ser_vices_1_918945.pdf)

### 1.1.6. Commentaires du jury

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

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

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

- si les jurys ont noté chez les candidats des capacités de synthèse, d'analyse et de rédaction, il apparaît néanmoins un manque de technicité et de réalisme professionnel dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration préjudiciable ;
- les réponses apportées par les candidats doivent s'appuyer sur des connaissances mais aussi sur une capacité à prendre du recul au regard des situations proposées. Le seul savoir « livresque » ne peut satisfaire les attendus de l'épreuve ;
- certains candidats montrent une aisance à structurer leurs réponses, tandis que d'autres tendent à négliger la mise en forme et les aspects rédactionnels de l'épreuve, se limitant parfois à une simple paraphrase de l'énoncé ou des annexes ;
- les commentaires et analyses rédigés par les candidats manquent parfois de repères professionnels ; demeurant à certains égards très scolaires ;
- *des difficultés réelles, par ailleurs fréquentes dans l'analyse quantitative. Dans de nombreuses copies, les résultats opérationnels pour guider la prise de décision font défaut (exemples : calcul des incidences d'activité sur les indices d'hébergement, cotation d'un groupe). De même, certains éléments (prix – trop souvent non justifié -, offre (régionale) des mets et boissons) manquaient fréquemment de cohérence dans le cadre défini.*
- le jury a particulièrement apprécié certaines copies dans lesquelles les candidats ont su analyser la situation dans son contexte tout en formulant des propositions originales et opérationnelles relatives au concept de restauration. Globalement, le jury constate une bonne maîtrise de la langue anglaise ;
- enfin, des efforts doivent être encore accentués en ce qui concerne l'orthographe et la syntaxe.

### 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 :

- bien cerner d'abord toutes les questions posées et la documentation fournie pour éviter le hors sujet ;
- maîtriser et mobiliser tous les champs de connaissances théoriques. Identifier les différents niveaux d'analyse du cas ;
- exploiter les données chiffrées. Réaliser et justifier les calculs pertinents de pouvoir illustrer le propos et argumentation (calculs et commentaires) ;
- présenter des réponses structurées en lien avec la réalité et l'actualité professionnelle. Utiliser un vocabulaire scientifique et technique rigoureux ;
- prendre en compte impérativement le contexte dans les réponses apportées aux questions. Systématiquement les réponses au contexte du sujet ;
- éviter l'énumération des éléments contenus dans les annexes. Privilégier une approche synthétique et contextualisée ;
- faire preuve d'esprit de synthèse.

#### Sur la forme :

- introduction, transitions et conclusion ne sont pas exigées. Cependant, à condition de rester succinctes, elles sont à même de servir la structuration du propos. Gérer son temps afin de réaliser une prestation complète qui intègre toutes les questions à traiter ;
- soigner la présentation de la copie (aérer la copie, numéroter les pages et les questions traitées ...) ;
- veiller à ce que l'écriture soit lisible notamment en fin de composition. Proscrire la paraphrase d'éléments contenus dans les annexes ;
- si l'usage d'un tableau peut être utile à la structuration du propos, il ne doit pas occulter la nécessité de justifier et d'argumenter ses réponses.

## 1.2. Composition de sciences de gestion et management hôtelier

### 1.2.1 Éléments Statistiques

135 inscrits ; 72 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 9,73 /20 – Écart-type : 4,01

Note maximale : 17,4 / 20, Note minimale : 2,1 / 20

### Rappel de la définition de l'épreuve

Elle consiste en l'étude didactique de problématiques managériales et de gestion, à partir d'un dossier présentant des situations d'organisation relevant du secteur de l'hôtellerie-restauration. Le sujet de l'épreuve est commun aux deux options.

Durée : cinq heures ; coefficient 2.

### Positionnement de l'épreuve

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

- vérifier les connaissances et les compétences du candidat dans les différents champs disciplinaires de l'économie, du droit, de la mercatique et de la gestion ;
- apprécier la culture et les connaissances professionnelles du candidat dans le secteur de l'hôtellerie-restauration ;
- vérifier la capacité du candidat à analyser un dossier documentaire, situer les enjeux du questionnement proposé et exploiter judicieusement les annexes proposées ;
- évaluer les capacités de synthèse du candidat qui nécessitent une prise de distance par rapport au sujet et une hauteur de vue propice à la réflexion ;
- vérifier l'aptitude du candidat à rédiger avec aisance, clarté et précision, la qualité de l'expression et la maîtrise de l'écrit étant des compétences transversales indispensables à l'exercice du métier d'enseignant.

### 1.2.2. Rappel du programme de l'épreuve

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

- Les thématiques complémentaires suivantes traitées au niveau M1 :
  - enjeux économiques actuels et politiques économiques de l'État ;
  - marché de la restauration et de l'hôtellerie en France et à l'international (acteurs, structures, déterminants, réseaux, évolutions et grandes tendances) ;



- démarche stratégique : diagnostics et prise de décision ;
  - innovation dans le secteur de l'hôtellerie restauration (nouveaux concepts...) ;
  - gestion des ressources humaines dans la restauration et l'hôtellerie : management des unités et des compétences pour la relation de service ;
  - gestion de la relation client dans la restauration et l'hôtellerie : évolution de la distribution et innovations ;
  - contrôle de gestion : fixation des prix, gestion de la demande et des capacités et contrôle des performances ;
  - système d'information de gestion : technologies, procédures, règles de gestion et création de valeur ;
  - gestion des risques et des crises dans la restauration et l'hôtellerie ;
  - cadre juridique, social et économique de l'entreprise en hôtellerie et restauration.
- Anglais, langue vivante étrangère professionnelle
    - langue professionnelle en hôtellerie et restauration ;
    - protocole des affaires, codes et usages culturels.

### **1.2.3. Analyse du sujet de la session 2018**

Cette épreuve est commune aux deux options du concours.

Le sujet de la session 2018 traitait d'un établissement hôtelier implanté au cœur du Parc National des Cévennes. L'objectif est de faire évoluer l'offre d'hébergement en la mettant en adéquation avec le Parc National des Cévennes.

Quatre dossiers étaient à traiter :

- Dossier 1 - Analyse de l'exploitation et de la situation financière de l'entreprise.
- Dossier 2 - Tirer parti des atouts du Parc National des Cévennes et écotourisme.
- Dossier 3 - Positionnement commercial de l'entreprise.

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

### **Constat général**

---

De nombreux candidats ont traité les dossiers de façon succincte voire superficielle alors que le contexte et le questionnement invitaient à un travail de réflexion et de structuration sur un thème

actuel en lien avec une problématique du secteur. Peu de candidats se sont appuyés sur le dossier documentaire fourni et ont su faire preuve de recul et de méthode.

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

#### **1.2.4. Commentaires du jury**

Les meilleurs candidats sont ceux qui ont compris la logique du cas et la spécificité de l'exploitation de cette entité de restauration. Les différents niveaux de réflexion attendus ont été perçus au fil du questionnement. Ces candidats ont su exploiter leurs connaissances personnelles au service de l'étude de cas.

De manière générale, la lecture des questions n'est pas assez rigoureuse et les candidats ne prennent pas le temps de comprendre la question avant d'y répondre. Cette étude de cas faisait appel à la discussion. Or, peu de candidats ont perçu que les questions supposaient implicitement la présentation d'éléments positifs et négatifs.

Trop souvent, les réponses sont énoncées sous forme d'énumérations sans structure apparente, le candidat semblant rédiger sa réponse au fil de la lecture des annexes.

#### **1.2.5. Conseils aux candidats**

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

- lire l'intégralité du sujet pour appréhender l'économie générale du questionnement avant de commencer à composer ;
- réviser les connaissances de base dans les différentes disciplines (droit, gestion, économie, mercatique...) permettant de :
  - o réaliser les applications quantitatives et d'analyser les résultats ;
  - o maîtriser le vocabulaire spécifique aux différents domaines et d'exploiter de façon pertinente la documentation fournie.
- approfondir l'analyse du sujet (questionnement et dossier documentaire) afin :
  - o de permettre une prise de recul du candidat ;
  - o D'améliorer la pertinence des réponses.
- prendre le temps, de bien cerner les attentes du sujet avant de répondre aux questions.
- s'entraîner à gérer le temps de l'épreuve afin de traiter l'ensemble du sujet.
- ne pas négliger les questions portant sur un commentaire ou une analyse car celles-ci sont souvent fortement valorisées.
- ne pas se contenter de lister toutes 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 de la qualité des copies ;

- structurer les réponses nécessitant un développement ;
- accorder un soin tout particulier à la qualité de l'expression écrite notamment en prenant le temps de se relire.

## 2. Épreuves d'admission

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

### 2.1. Épreuve de mise en situation professionnelle

#### 2.1.1. Éléments statistiques

20 candidats ont été déclarés admissibles, 19 se sont présentés.

La moyenne de l'épreuve est de 8,97 ; l'écart-type de 2,61

Note Maximale : 16/20 ; Note minimale : 6/20

#### 2.1.2. Rappel de la définition de l'épreuve

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

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

L'épreuve comporte trois phases

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

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

#### 2.1.3. Positionnement de l'épreuve

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

- maîtriser des savoirs et des gestes techniques spécifiques à l'option choisie ;
- maîtriser des processus didactiques courants mis en œuvre dans le contexte professionnel des lycées hôteliers ;

- construire un enseignement, le discuter, interagir, se situer et à agir au sein d'une équipe pédagogique afin de favoriser l'intérêt et l'activité propres des élèves.

**Les critères d'évaluation de cette épreuve** sont :

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

#### **2.1.4. Analyse des sujets**

En annexe figurent deux exemples de sujets.

Les sujets ont tous été situés cette année dans une classe de terminale de la série Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration (STHR).

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 soumis à l'occasion de cette session portaient sur cinq thèmes distincts : « La création de valeur », « La segmentation de la clientèle », « Adapter ses prestations à la clientèle », « Le coworking ». Ils abordaient une problématique qui porte aussi bien sur le service en hébergement que 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 :
  - la production de service en hébergement ;
  - la production de service en restauration ;
  - la connaissance et usages des produits.

Il revient au candidat 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.

L'ensemble de ces trois phases se déroule dans un seul et même atelier pédagogique. Celui-ci est équipé de matériel et de mobilier d'hébergement, de communication professionnelle et de restauration. Un commis est mis à la disposition du candidat. Il vient en soutien logistique du candidat à la fin de la première heure de la phase 1 et durant toute la phase 2.

### **2.1.5. Commentaires du jury**

En préambule le jury se félicite que la plupart des candidats se soient présentés en tenue professionnelle adaptée et équipés du matériel nécessaire à la réalisation de l'épreuve disposant en outre, d'une documentation numérique. La plupart des candidats semblent avoir pris connaissance des rapports de jury précédents, ce qui leur a permis une meilleure approche des sujets et des attentes du jury. Certains candidats ont par ailleurs fait preuve de dynamisme et de conviction tout au long de l'épreuve de mise en situation professionnelle.

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.

#### Phase de conception de la séquence :

- les candidats ont tendance à vouloir immédiatement produire des supports au détriment d'une réflexion préalable pourtant indispensable au traitement du sujet. Certains candidats ont pu ainsi occulter une partie du sujet par une lecture trop partielle ou superficielle ;
- les candidats consacrent une partie trop importante de leur temps à travailler sur leur ordinateur ou sur des ouvrages au détriment des aspects organisationnels de leur travail (appropriation de l'espace de travail, du matériel et des denrées mis à disposition) ;
- les membres du jury ont constaté la pauvreté de certains supports professionnels proposés (articles, vidéos, reportages...) ainsi qu'un manque d'actualisation de ces supports (dépassés ou ne correspondant plus à l'actualité) ;
- la gestion du commis (cette année des élèves de seconde STHR) n'est pas toujours optimisée ;
- les candidats qui se sont appuyés sur les préconisations des rapports de jurys ont mieux géré leur espace de travail bien qu'ils hésitent encore à modifier l'agencement des locaux, pour mettre en valeur l'organisation personnelle choisie pour la séance ;
- certains candidats ne maîtrisent pas le programme de la série STHR voire méconnaissent les référentiels des BTS du secteur. Le jury a valorisé l'effort de contextualisation fourni par certains candidats.

#### Phase de réalisation de la séquence :

- pour certains candidats, la séquence n'a pas été introduite et/ou n'a pas donné lieu à une synthèse ;

- parfois, le thème proposé par le sujet n'a pas constitué le fil conducteur de la séance ce qui est pourtant demandé. Pour certains candidats, les objectifs souvent très généraux ne sont pas en lien avec le thème du sujet ;
- l'utilisation des outils pédagogiques mis à disposition des candidats demeure trop rare : tableau, vidéoprojecteur, matériel et mobilier ;
- le jury regrette que certains candidats n'aient pas réussi à démontrer qu'ils possèdent les connaissances et des compétences couvrant toute la dimension du service. Il conseille au candidat ayant investi davantage l'un des deux champs (hébergement ou restaurant) de faire l'effort de se mettre à niveau dans l'autre champ ;
- certains candidats éprouvent des difficultés de positionnement lors de l'épreuve. Ils dispensent un cours en présence d'élèves ; le jury attend du candidat qu'il mette en œuvre les situations imposées par le sujet et donne les explications correspondantes ;
- le jury a apprécié que les candidats prennent la liberté de traiter les situations indépendamment de l'ordre suggéré par l'énoncé du sujet ;
- le jury déplore le manque de maîtrise de la langue anglaise chez plusieurs candidats.

#### Phase d'exposé et entretien :

- certains candidats font preuve d'une bonne capacité d'auto-évaluation, d'écoute et de remise en cause par rapport à leur prestation et à leur pratique. Néanmoins quelques candidats sont restés uniquement descriptifs ;
- le jury a constaté que quelques candidats sont bien préparés à l'entretien et connaissent les attendus de la réforme de la série technologique STHR ;
- le jury a parfois relevé des lacunes ou une méconnaissance des évolutions du milieu professionnel, qu'elles soient techniques ou liées à l'enseignement. Peu ont su argumenter avec des exemples concrets issus de la profession.

#### **2.1.6. Conseils à l'attention des candidats**

Chaque sujet est guidé par un thème directeur qui doit être traité dans les trois situations proposées. Le jury attend :

- la 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 permettrait aux candidats de mieux articuler leur séquence ;
- le candidat devrait s'employer dans un premier temps à définir une stratégie d'articulation des ateliers en fonction du thème ;
- le temps de conception devrait être scindé en trois parties : l'appropriation de l'espace et un inventaire précis des produits et matériels mis à disposition ; la préparation des supports ; la mise en place des espaces de réalisation avec l'assistance du commis. Si les consignes données par le candidat au commis peuvent se faire à l'écrit ou oralement, en revanche il revient au candidat d'en assurer le suivi ;
- 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 convient 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 séance demandée et sa transposition didactique si le candidat n'est pas entraîné à ce type d'exercice ;
- une réflexion sur la stratégie pédagogique et didactique est attendue de la part du candidat ;
- 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 ;
  - d'organiser et définir les objectifs de la séance, son déroulement et la logique retenue ;
  - de mettre en valeur les points clés à retenir ;
  - de synthétiser l'apport des situations au thème.



### 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.

### Phase d'exposé et entretien

- le candidat doit être capable de s'autoévaluer en évitant la revisite et la description de la séquence. Pour cela, il doit produire une analyse lui permettant d'explicitier ses choix mais aussi de proposer d'autres pistes et méthodes qui auraient pu être valorisées dans le cadre de sa prestation ;
- 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**

20 candidats admissibles ; 19 se sont présentés.

La moyenne de l'épreuve est de 10,53 ; l'écart-type de 2,19 Note maximale : 16,66 / 20 ; Note minimale : 8/20.

### **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) produit par le candidat et portant sur un des thèmes de sciences et technologies de l'option choisie. Le sujet proposé par le jury, à partir du dossier, précise le contexte et les conditions de l'enseignement envisagé.

Le sujet sera accompagné de tout ou partie des référentiels et programmes nécessaires au traitement du sujet.

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. Positionnement de l'épreuve**

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

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

#### **2.2.4. Commentaires du jury**

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

##### **Sur les dossiers**

- 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 bien présentés, bien structurés et que l'expression écrite est satisfaisante. Il est appréciable de constater que les candidats, en général, mentionnent les références de leurs sources ;
- sur le fond, le jury remarque que la majeure partie des dossiers respectent les attentes pour cette épreuve, en présentant « *une situation professionnelle observée ou vécue par le candidat* » ;
- les candidats ont majoritairement bien centré leurs dossiers sur une expérience professionnelle, à partir de laquelle le jury a pu proposer une transposition didactique. Les efforts de contextualisation et la qualité de rédaction de plusieurs dossiers ont été appréciés ;
- Cependant, certains dossiers présentent des écueils à éviter :
  - des dossiers développent de façon trop théorique des sujets sans s'appuyer suffisamment sur un vécu professionnel ; d'autres se limitent à une simple description d'une observation sans réelle problématique ;
  - quelques dossiers listent les points des référentiels et programmes qui leur permettraient d'exploiter la situation professionnelle ou vécue ;
  - enfin, quelques dossiers comportent encore la transposition didactique de la situation réelle d'entreprise ce qui n'est pas demandé.

##### **Sur l'exposé du candidat**

Il est conseillé au candidat de prendre quelques minutes (3 ou 4) pour présenter son parcours professionnel. Le jury rappelle que l'exposé doit être consacré principalement à la transposition didactique proposée par le jury.

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

Dans le cadre de cet exposé, ils ont également su produire les documents supports de la séquence pédagogique demandée (par exemple fiche d'intention pédagogique, documents destinés aux élèves, documents d'évaluation, etc.).

##### **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 succinctement son expérience professionnelle afin d'expliquer le contexte dans lequel la situation réelle d'entreprise a été appréhendée. 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 avec la problématique développée ;
- éviter d'exposer une présentation théorique. Il ne s'agit pas de faire un cours sur un sujet mais de présenter une situation professionnelle et une observation de terrain dans une organisation hôtelière qui pourra faire l'objet d'une exploitation pédagogique dans le cadre des programmes et des 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 :**

- s'approprier les éléments du référentiel ou du 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.

#### **Sur l'entretien :**

- privilégier une écoute active et une qualité de communication propice à l'échange. Compléter et élargir sa réflexion par rapport à l'exposé ;
- démontrer sa capacité à se projeter dans la position d'enseignant, devant des élèves et au sein de la communauté éducative notamment en proposant des réponses pertinentes et adaptées aux situations spécifiques des établissements hôteliers.

# Annexe 1 – Exemples de sujets d'admission 2018

## Mise en situation professionnelle

### Exemple n°1

SESSION 2018  
CAPET externe et CAFEP CAPET

Section Hôtellerie – Restauration  
Option Sciences et Technologies des Services en hôtellerie et restauration

### Épreuve de mise en situation professionnelle

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

### Sujet n° 1 – Mercredi 16 mai 2018 – Matin

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

### La création de valeur

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

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

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

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

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

**Exemple n°2**

---

SESSION 2018  
**CAPET externe et CAFEP CAPET**

**Section Hôtellerie – Restauration**  
Option sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration

**Épreuve de mise en situation professionnelle**

---

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

**Sujet n° 4 – Jeudi 17 mai 2018 – Soir**

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

**Adapter ses prestations à l'évolution des tendances en créant un espace « coworking<sup>1</sup> »**

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

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

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

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

---

<sup>1</sup> Espace de travail partagé

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



## Annexe 2 – Exemples de sujets d'admission 2018 Épreuve d'entretien à partir d'un dossier

### **Exemple n°1**

---

**Thème du dossier :** La qualité de service au sein d'un restaurant d'hôtel (Exemple d'un hôtel Ibis)

**Sujet proposé :** Vous enseignez les « Sciences et Technologies des Services » en classe de terminale Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration.

Une ancienne étudiante recrutée chez IBIS vient partager son expérience professionnelle avec vos élèves. Sa présentation portera plus particulièrement sur la satisfaction de la clientèle.

Vous vous en situez en amont de son intervention et la préparez avec vos élèves.

Présentez votre démarche pédagogique.

### **Exemple n°2**

---

**Thème du dossier :** Comment valoriser la commercialisation des cocktails au restaurant ?

**Sujet proposé :** Vous enseignez les « Sciences et Technologies des Services » en classe de terminale Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration. Dans le cadre d'un échange avec un établissement scolaire irlandais, votre classe participe à l'organisation de la soirée d'accueil des correspondants.

Votre objectif est de mettre vos élèves en situation de proposer 2 cocktails servis lors de cette soirée. Présentez votre démarche pédagogique.

### **Exemple n°3**

---

**Thème du dossier :** La gestion des aléas dans un service de restauration.

**Sujet proposé :** Vous enseignez les « Sciences et Technologies des Services » en classe de terminale Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration.

Dans le cadre d'un repas au restaurant d'application, vous demandez à votre collègue d'économie-gestion 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.

Vous présenterez votre démarche pédagogique.