



Concours : CAPLP externe

**Section : Hôtellerie Restauration
Option « Service et commercialisation »**

Session 2017

Rapport de jury
Alain HENRIET, IGEN Économie Gestion, Président
Lucette POLETTI, IEN, Vice-Présidente

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1/ Statistiques

- 1.1. Statistiques générales..... page 3
- 1.2. Origine des candidats selon leurs parcours..... page 3

2/ L'admissibilité

- 2.1. Épreuve de technologie professionnelle
 - 2.1.1 Définition de l'épreuve..... page 4
 - 2.1.2 Analyse de la session 2017
 - Résultats de la session..... page 4
 - Analyse de l'épreuve..... page 4
 - Commentaires sur la prestation des candidats..... page 5
 - Conseils et préconisations donnés aux candidats pour les sessions ultérieures..... page 6
- 2.2. Épreuve d'analyse économique, juridique et managériale
 - 2.2.1 Définition de l'épreuve..... page 7
 - 2.2.2 Analyse de la session 2017
 - Résultats de la session..... page 7
 - Analyse du sujet, ses objectifs, commentaires du jury..... page 7
 - Conseils donnés aux candidats pour les sessions ultérieures..... page 9

3/ L'admission

- Présentation..... page 10
- 3.1 Épreuve de mise en situation professionnelle
 - 2.1.1 Définition de l'épreuve..... page 10
 - 2.1.2 Analyse de la session 2017
 - Résultats de la session..... page 11
 - Modalités d'organisation..... page 11
 - Commentaires sur les prestations des candidats - Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures..... page 12
- 3.2 Épreuve d'entretien à partir d'un dossier
 - 2.1.1 Définition de l'épreuve..... page 14
 - 2.1.2 Analyse de la session 2017
 - Résultats de la session..... page 15
 - Modalités d'organisation..... page 15
 - Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures..... page 16
- 3.3 Recommandations générales..... page 17

4/ Sujets

- 4.1 Sujet de l'épreuve de technologie professionnelle..... page 18
- 4.2 Sujet de l'épreuve d'analyse économique, juridique et managériale..... page 35

INTRODUCTION

Présentation de la session 2017

Le concours externe de recrutement de professeurs de lycée professionnel en hôtellerie-restauration option « service et commercialisation » session de 2017 s'appuie sur la réglementation fixée par l'arrêté du 19 avril 2013.

Deux arrêtés (24 juillet 2013) portent modification des coefficients (partie 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.

N'hésitez pas à consulter les sites suivants :

<http://www.devenirenseignant.gouv.fr/pid33990/enseigner-dans-lycee-professionnel-caplp.html>

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=?cidTexte=JORFTEXT000027361617&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id>

http://www.education.gouv.fr/cid67058/session-2015-epreuves-des-concours-de-recrutement-des-personnels-enseignants-orientation-et-d-education.html#Concours_du_CAPLP

1/ Statistiques

Nombre de postes offerts au concours 2017 : 40 postes

1.1 Statistiques générales

	CA/PLP	
	Admissibilité	Admission
Nombre de candidats inscrits	393	90
Nombre de candidats présents	186	79
Nombre de candidats admissibles	90	
Nombre de candidats admis		40
Barre	9.62	10.63
Moyenne des notes	9.16	11.13

1.2 Origine des candidats selon leurs parcours

Profil des candidats admissibles et admis

	Admissibles	%	Admis	%	Admis/Admissible
Étudiant ESPE 1ère année	19	21,1%	9	22,5%	47%
Étudiant ESPE 2ème année	1	1,1%	0	0,0%	0%
Étudiant	20	22,2%	9	22,5%	45%
PLP	3	3,3%	2	5,0%	67%
Enseignant du supérieur	1	1,1%	0	0,0%	0%
Enseignant titulaire Ministère Éducation Nationale	4	4,4%	2	5,0%	50%
Vacataire du second degré	1	1,1%	0	0,0%	0%
Vacataire apprentissage	1	1,1%	1	2,5%	100%
Maître auxiliaire	2	2,2%	1	2,5%	50%
Contractuel second degré	20	22,2%	11	27,5%	55%
Contractuel Formation continue	3	3,3%	3	7,5%	100%
Contractuel apprentissage	1	1,1%	1	2,5%	100%
Contractuel enseignement supérieur	3	3,3%	2	5,0%	67%
Agent non titulaire du Ministère Éducation Nationale	31	34,4%	19	47,5%	61%
Maître délégué	1	1,1%	0	0,0%	0%
Enseignant enseignement privé	1	1,1%	0	0,0%	0%
Personnel enseignant non titulaire fonction publique	1	1,1%	0	0,0%	0%
Agent non titulaire fonction publique	1	1,1%	0	0,0%	0%
Agent fonction publique autres ministères	2	2,2%	0	0,0%	0%
Artisans/commerçants	3	3,3%	2	5,0%	67%
Cadres Secteur privé	6	6,7%	1	2,5%	17%
Salariés secteur tertiaire	12	13,3%	4	10,0%	33%
Sans emploi	9	10,0%	2	5,0%	22%
Formateurs dans secteur privé	2	2,2%	1	2,5%	50%
Hors fonction publique / sans emploi	32	35,6%	10	25,0%	31%

2/ L'admissibilité

2.1 Épreuve de technologie professionnelle

2.1.1 Définition de l'épreuve

Durée : 5 heures – Coefficient 2

L'épreuve fait appel à des connaissances d'ordre général d'organisation, de technologie, de techniques, d'équipements et d'utilisation et 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.

2.1.2 Analyse de la session 2017

➤ Résultats de la session

Technologie professionnelle	CA/PLP 2017
Nombre de candidats présents	187
Moyenne des notes	9.17
Médiane	8.75
Note la plus haute	18.50
Note la plus basse	1.50
Écart type	3.34

➤ Analyse de l'épreuve

Le sujet de la session 2017 est fourni en annexe. Il permet :

- d'évaluer un large champ de connaissances technologiques et professionnelles,
- d'apprécier les capacités d'analyse du candidat, en lien avec le référentiel de compétences de l'enseignant.

Il est composé des dossiers suivants :

- Thème 1 - Évolution des supports de vente : les tablettes à table
- Thème 2 - Tablettes et commercialisation
- Thème 3 - Optimisation de l'image de marque du complexe hôtelier
- Thème 4 - Partenariat professionnels/lycée hôtelier

➤ Commentaires sur les prestations des candidats

La plupart des candidats ont traité le sujet dans son intégralité. Si quelques candidats ont présenté des copies structurées, lisibles et soignées, de bonne qualité au niveau orthographe et syntaxe, ce qui constitue un réel atout pour un futur enseignant, d'autres copies, de qualité médiocre, sont non conformes aux exigences requises pour ce concours.

Certains candidats ont fait preuve d'intérêt par rapport au sujet, mettant à profit tant leur culture personnelle que professionnelle.

• relatifs à la forme

Le jury a constaté une amélioration sur un grand nombre de copies, notamment une meilleure syntaxe et une orthographe correcte. Cependant, pour certaines copies, il reste à améliorer la qualité de la calligraphie et à veiller à la structure, la présentation et à la précision des réponses proposées.

Quelques erreurs fréquemment rencontrées et quelques pistes d'évolution :

❖ **Thème 1- Évolution des supports de vente : les tablettes à table**

Proposer les avantages des tablettes tactiles pour les clients / les restaurateurs :

- *certaines réponses auraient gagné à être présentées sous forme de tableau.*

Énoncer les limites de l'implantation :

- *les candidats doivent éviter l'énumération au profit de la rédaction.*

Rédiger une note de présentation du projet :

- *les candidats ont trop souvent retranscrit les éléments de la première question sans y apporter leur propre réflexion.*

❖ **Thème 2 - Tablettes et commercialisation**

Fournir les informations qui guideront le choix du client (carte des huîtres - caviar) :

- *le jury déplore l'existence de réponses de style télégraphique.*

Proposer une eau minérale :

- *l'utilisation d'un tableau permettait de structurer la réponse, cette présentation n'a pas été assez exploitée.*

❖ **Thème 3 - Optimisation de l'image de marque du complexe hôtelier**

Concevoir un questionnaire de satisfaction transposable sur un support numérique :

- *certain candidats ont proposé des questionnaires ne pouvant être transposés sur un support numérique.*

Présenter les spécificités de l'accueil VIP :

- *certaines réponses auraient gagné à être plus concises et plus claires.*

Proposer un menu gastronomique « Grand Est » :

- *la présentation de menu a souvent été négligée et était parfois peu lisible.*

❖ **Thème 4 - Partenariat professionnels/lycée hôtelier de Reims**

Repérer les erreurs commises dans le document présentant le protocole de service d'un champagne rosé :

- *la mise en parallèle erreurs / rectificatifs a souvent manqué de structure et de lisibilité.*

Conseiller un champagne pour chaque plat du repas gastronomique :

- *de nombreux candidats se sont limités à recopier l'information donnée en annexe.*

Proposer deux activités complémentaires à destination des élèves :

- *les activités proposées n'ont pas été suffisamment expliquées / détaillées.*

• **relatifs au fond**

Quelques erreurs fréquemment rencontrées :

❖ **Thème 1- Évolution des supports de vente : les tablettes à table**

Proposer les avantages des tablettes tactiles pour les clients / les restaurateurs :

- *Les consignes ne sont pas toujours respectées. Par exemple, quelques candidats n'ont pas indiqué le nombre d'avantages clients et restaurateurs demandés.*

Rédiger une note de présentation du projet :

- *Quelques candidats n'ont pas respecté les consignes en signant la note d'information.*

❖ **Thème 2 - Tablettes et commercialisation**

Fournir les informations qui guideront le choix du client (carte des huîtres) :

- *De nombreux candidats ont traité cette question de manière superficielle.*
- *Le jury a constaté des lacunes significatives quant à la connaissance de ce produit (huître).*

Situer le bassin d'élevage :

- *Les connaissances géographiques sont approximatives.*

Indiquer des compléments d'informations sur le caviar :

- *La méconnaissance des variétés de caviar est récurrente et significative.*

Proposer une eau minérale :

- *Beaucoup de candidats ont répondu de manière partielle ; chaque attente devait être renseignée.*

❖ **Thème 3 - Optimiser l'image de marque du complexe hôtelier**

Concevoir un questionnaire de satisfaction transposable sur un support numérique :

- *Les trois items relatifs au produit chambre (réception, chambre, salle de bain) n'ont pas tous été abordés.*
- *La formulation des questions était parfois peu pertinente.*

Présenter les spécificités de l'accueil VIP :

- *La plupart des propositions sur le service du petit déjeuner n'était pas adaptée à une prestation VIP.*
- *Le service de la couverture était rarement maîtrisé.*
- *Des propositions trop fantaisistes et déplacées sont apparues dans le domaine des attentions particulières.*

Proposer un menu gastronomique « Grand Est » :

- *La plupart des candidats ne localisent pas la région « Grand Est ».*
- *Beaucoup de propositions n'étaient pas en adéquation avec le prix ni avec le contexte gastronomique.*
- *Le jury souligne une très faible mise en avant des produits marqueurs et des produits labellisés régionaux.*

❖ **Thème 4 - Partenariat professionnels/lycée hôtelier de Reims**

Compléter la signification des mentions sur une étiquette d'un vin de champagne :

- *Un manque de précision a été noté dans les réponses.*
- *Beaucoup de candidats n'ont pas proposé l'ensemble des informations demandées.*

Indiquer les différentes étapes d'élaboration d'un champagne :

- *La chronologie n'est globalement pas respectée.*
- *La terminologie utilisée est rarement conforme.*
- *La description reste approximative.*

Repérer les erreurs commises du document présentant le protocole de service d'un champagne rosé :

- *Beaucoup de candidats n'ont pas identifié les erreurs.*
- *Les modifications proposées ne sont pas suffisamment professionnelles.*
- *La mise en parallèle erreurs / rectificatifs manquait de structure et de lisibilité.*

Conseiller un champagne pour chaque plat du repas gastronomique :

- *L'argumentaire de vente n'est pas pertinent voir absent.*
- *De nombreux candidats ont recopié l'information donnée en annexe sans apport personnel.*

Proposer deux activités complémentaires à destination des élèves :

- *Des propositions ne sont pas toujours appropriées à une action menée avec des élèves.*
- *Certaines animations ne favorisaient pas la participation des élèves.*

➤ **Conseils et préconisations donnés aux candidats pour les sessions ultérieures**

▶ **En général :**

Il convient de :

- Lire le sujet dans sa globalité.
- Analyser chaque question et respecter scrupuleusement les consignes.
- Analyser la documentation proposée.
- Argumenter et justifier ses propos.
- S'entraîner à être synthétique, précis et à se centrer sur l'essentiel.
- Mettre en avant sa maîtrise de la langue française (qualité de la rédaction, absence de fautes d'orthographe...)
- Disposer d'une culture professionnelle actualisée

▶ **Sur le fond :**

Il convient de :

- Faire preuve d'une bonne argumentation, claire et concise en évitant le verbiage.
- Répondre à un questionnement précis par une réponse unique.
- Utiliser les annexes comme support à la réflexion en évitant la paraphrase.
- Étayer les réponses par des exemples et/ou des connaissances professionnelles.
- Veiller à la pertinence des réponses et à leur cohérence par rapport au contexte.

▶ **Sur la forme**

Il convient de :

- Être très vigilant quant à l'orthographe, la grammaire et la syntaxe.
- Faire des efforts d'écriture (être lisible) et de présentation (utilisation de règle pour les tableaux)
- Se dispenser d'expressions familières, populaires, non adaptées à un concours de recrutement d'enseignants.
- Traiter les dossiers dans l'ordre du sujet pour éviter les éparpillements de réponses et respecter la cohérence du sujet.
- Inscrire le numéro du dossier sur sa copie ainsi que les numéros des questions.

2.2 Épreuve d'analyse économique, juridique et managériale

2.2.1 Définition de l'épreuve

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. Le (ou les thèmes) à analyser sous forme d'une étude de cas ou d'une suite de dossiers indépendants, comportant éventuellement une documentation, 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.

2.2.2 Analyse de la session 2017

➤ Résultats de la session

Technologie professionnelle	CA/PLP 2017
Nombre de candidats présents	186
Moyenne des notes	9.15
Médiane	9.75
Note la plus haute	15.69
Note la plus basse	0.38
Écart type	3.35

➤ Analyse de l'épreuve

Le sujet, l'hôtel-restaurant le Ré Vauban, est un cas d'analyse d'activité d'une entreprise permettant de repérer les forces et les faiblesses de celle-ci afin de déterminer les stratégies de développement possibles.

À partir des informations fournies, de ses connaissances et de son vécu professionnel, il était demandé au candidat de s'impliquer dans une logique décisionnelle à caractère financier, managérial, économique et juridique d'une entreprise autour de 3 dossiers :

- 1/ Étude financière
- 2/ Étude mercatique
- 3/ Étude juridique et managériale

❖ Dossier 1 : Étude financière

► Objectifs :

- calculer les principaux coûts de gestion et ratios
- analyser les performances de l'entreprise
- proposer des mesures correctives

► **Supports :**

Pour réaliser ce travail, le candidat dispose d'une documentation à consulter et à analyser mais il doit également s'appuyer sur ses propres connaissances pour réaliser les calculs et conclure sur les performances de l'entreprise et de l'activité bar.

► **Activités et observations du jury :**

<i>Activités demandées</i>	<i>Copies valorisées</i>
1.1 Compléter le tableau de gestion	Celles dont le candidat a correctement procédé aux regroupements des différents postes de charges issus du compte de résultat et déterminé les marges de la profession.
1.2 Calculer les principaux ratios	Celles dont le candidat a correctement fait la distinction entre les différentes matières premières (hôtel / restaurant) et calculé les ratios avec suffisamment de précision.
1.3 Commenter l'évolution de la situation	Celles dont le candidat a structuré son commentaire (analyse de l'activité de l'entreprise puis maîtrise des coûts par exemple) en respectant les consignes de forme (une trentaine de lignes) et les consignes de fond (analyse dans le temps et analyse dans l'espace).
1.4 Calculer le ratio matière spécifique du bar	Celles dont le candidat a correctement calculé le ratio demandé en tenant compte des variations de stocks.
1.5 Déterminer les causes de variation du ratio matière du département bar	Celles dont le candidat a respecté : - les consignes de forme : présentation de trente lignes et présentation structurée, - les consignes de fond : présenter toutes les causes et non pas se limiter aux seules causes de la surconsommation de matières ou de l'insuffisance de chiffre d'affaires. Cela nécessitait de s'approprier la signification du sens d'un ratio.
1.6 Proposer des mesures pour améliorer l'organisation de la gestion du bar	Celles dont le candidat a proposé au moins 4 mesures distinctes visant à réduire les surconsommations et/ou l'insuffisance de chiffre d'affaires.
1.7 Proposer des pistes susceptibles d'améliorer la rentabilité de l'établissement	Celles dont le candidat a correctement intégré la notion de rentabilité c'est-à-dire en proposant des pistes visant tant à l'augmentation de l'activité, que des pistes visant à la réduction des coûts.
1.8 Sélectionner deux propositions pertinentes à mettre en œuvre	Celles dont le candidat a proposé et justifié des actions cohérentes avec le diagnostic établi précédemment et significatives par rapport à la situation de l'entreprise, sans se répéter.

❖ **Dossier 2 : Étude marketing**

► **Objectifs :**

- Analyser la demande et l'offre de l'établissement
- Proposer des actions pour rendre l'offre cohérente avec la clientèle ciblée
- Comparer deux offres permettant une ouverture annuelle de l'établissement
- Argumenter sur le choix d'une offre adaptée

► **Supports :**

Pour réaliser ce travail, le candidat dispose d'une documentation à consulter. Il doit aussi se servir de ses propres connaissances et de son expérience en matière commerciale.

► **Activités et observations du jury :**

<i>Activités demandées</i>	<i>Copies valorisées</i>
2.1 Caractériser la clientèle des seniors et la clientèle des étrangers	Celles dont le candidat a présenté et justifié dans une réponse structurée au moins quatre caractéristiques pour chacune des clientèles ciblées (seniors et étrangers).
2.2 Dégager et analyser les atouts de l'hôtel en lien avec la clientèle ciblée.	Celles dont le candidat a présenté dans un tableau au moins quatre atouts de l'hôtel et précisé les raisons pour lesquelles ils répondent aux attentes de chacune des clientèles ciblées.
2.3 Proposer des améliorations à l'offre actuelle en termes de	Celles dont le candidat a proposé et justifié de façon structurée au moins trois améliorations de prestations par type de clientèle et des actions de communication et

prestations et d'actions de communication et de commercialisation.

commercialisation en faisant la distinction entre ces dernières.

2.4 Comparer deux offres : « Pack Athlète » et « Thalasso-spa »

Celles dont le candidat a présenté sous la forme d'un tableau, au moins deux avantages et deux inconvénients cohérents pour l'hôtel-restaurant Ré-Vauban de chacune des deux offres de pack produit proposées.

2.5 Choisir l'offre la plus adaptée

Celles dont le candidat a argumenté le choix de l'offre retenue, quel que soit son choix, en tenant compte de plusieurs facteurs (objectifs généraux, coût de fonctionnement, adéquation des cibles, besoins en personnel ...).

❖ Dossier 3 : Étude juridique et managériale

► Objectifs :

- Réfléchir sur l'intérêt de constituer une SCI dans le cadre de la création d'une activité de spa et/ou de thalassothérapie et d'externaliser l'exploitation de celle-ci.
- Déterminer les conséquences juridiques sur les contrats de travail d'un passage d'une activité saisonnière à une activité sur l'année complète.

► Supports :

Pour réaliser ce travail, le candidat disposait d'un ensemble de ressources documentaires qui permettait de compléter ses propres connaissances.

► Activités et observations du jury :

Activités demandées

3.1 Rappeler l'intérêt de la SCI dans le cadre du projet

Copies valorisées

Celles dont le candidat a clairement expliqué l'intérêt du montage juridique au regard d'éventuelles difficultés graves de l'exploitation.

3.2 Présenter les avantages et les inconvénients de l'externalisation de l'activité de thalassothérapie

Celles dont le candidat a présenté de façon structurée au moins deux avantages et deux inconvénients de l'externalisation et argumenté de façon cohérente sur le fait d'y avoir recours ou non.

3.3 Préciser l'intérêt d'une SCI dans le cadre d'une externalisation

Celles dont le candidat a présenté au moins deux idées justifiant le recours à la SCI dans le cadre de l'externalisation du SPA.

3.4 Citer et caractériser le type de contrat de travail adapté dans le cas d'une ouverture à l'année et le comparer au contrat saisonnier

Celles dont le candidat a caractérisé le contrat à durée indéterminée et l'a comparé au contrat saisonnier en termes de durée, d'indemnité, de formalités ...

3.5 Dégager les avantages pour l'entreprise d'une ouverture à l'année dans la gestion des ressources humaines et pour le personnel d'un emploi à l'année.

Celles dont le candidat a présenté de manière structurée au moins quatre avantages pour l'établissement en matière de ressources humaines en cas d'embauche de son personnel à l'année et quatre avantages pour les employés de bénéficier d'un CDI.

➡ Remarques d'ordre général

- Les candidats ont su s'appuyer sur la documentation fournie, leurs connaissances et leur expérience pour étayer leurs réponses.

Cependant :

- Les réponses proposées sont trop souvent succinctes, non structurées et peu argumentées.
- Les consignes de fond ou de forme ne sont pas toujours respectées et les réponses formulées sont parfois sorties du contexte économique, juridique et managérial.
- Des réponses trop générales consistant en un étalage de connaissances sans répondre précisément aux attentes du questionnement, ainsi que de trop nombreuses redondances en répétant les mêmes réponses sur chaque question sont à éviter.
- Trop de candidats ne traitent pas l'ensemble des questions pour chacun des dossiers.

⇒ Conseils donnés aux candidats pour les sessions ultérieures

En général, les membres du jury conseillent aux candidats une lecture globale du questionnement. Le sujet est une étude de cas dont l'ensemble des informations coexistent dans une approche globale, cohérente et progressive. De la compréhension de cette cohérence et de la logique du cas d'entreprise dépend la capacité à répondre de façon claire et pertinente aux questions.

Il convient de :

- Lire le sujet dans sa globalité afin de comprendre la situation d'entreprise et d'intégrer sa logique.
- Travailler la maîtrise des concepts de base afin de pouvoir les transposer de façon concrète et pertinente.
- Disposer d'une culture hôtelière précise et actualisée.
- Respecter les consignes.
- Argumenter et justifier ses propos.
- S'entraîner à être synthétique, précis et à se centrer sur l'essentiel.

► Sur la forme

- Faire des efforts d'écriture (être lisible), de présentation, d'expression (orthographe, grammaire, syntaxe).
- Se dispenser d'expressions familières, populaires, voire de lyrisme, non adaptés à un concours de recrutement d'enseignants.
- Proscrire les sigles et les abréviations.
- Éviter d'utiliser plusieurs couleurs ou d'écrire au crayon à papier.
- Inscrire le numéro du dossier sur sa copie ainsi que les numéros des questions.
- Être rigoureux et structuré en évitant de disperser les réponses d'un même dossier sur l'ensemble de la copie.
- Présenter les données chiffrées ou de comparaison dans des tableaux.
- Utiliser des schémas quand la réponse à apporter le permet.
- Penser à aérer les réponses en sautant des lignes (prévoir des paragraphes).

Nota : Il est inutile d'introduire le cas, présenter un sommaire ou recopier les questions intégralement.

► 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.
- Utiliser l'annexe comme un support à la réflexion en évitant la paraphrase du document fourni.
- Étayer la réponse par des exemples et/ou des connaissances professionnelles.
- Ne pas indiquer d'exemples personnels dans l'argumentation.
- Avoir une bonne maîtrise des connaissances d'économie, de droit et de management des entreprises.
- Veiller à la pertinence des réponses et à leur cohérence par rapport au contexte du cas.
- Argumenter et justifier toute réponse.

3/ 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.

3.1 Épreuve de mise en situation professionnelle

3.1.1. Définition de l'épreuve

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** : conception d'une séquence pédagogique relative au référentiel du diplôme de Baccalauréat Professionnel « Commercialisation et Services en Restauration » et inscrite dans des progressions disciplinaires fournies ou à définir.

Le sujet précise, en outre, dans ce contexte, 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 compétences 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.

Durée 1 h30

- **Phase 2** : Réalisation en présence du jury de travaux réels et le commentaire des pratiques mises en œuvre.

- 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.

Durée 2 h 00

- À partir de supports de vente et en prenant en compte des 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.

Durée 2 h00

- **Phase 3** : 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.

Durée : 30 minutes (10 minutes d'exposé et 20 minutes d'entretien).

3.1.2. Analyse de la session 2017

- **Résultats de la session**

Mise en situation professionnelle	CA/PLP 2017
Nombre de candidats présents	79
Moyenne des notes	10.94
Médiane des notes	10.80
Note la plus haute	17.80
Note la plus basse	3.60
Écart type	3.89

- **Modalités d'organisation**

Phase 1 : conception d'une séquence pédagogique (1h30)

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 d'un logiciel de bureautique,
- 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 le commentaire des pratiques mises en œuvre. (4h00)

- Situations pédagogiques/professionnelles : 2 h

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 : 2 h.

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 les compétences 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, dans un premier temps, les choix de nature pédagogique et didactique qu'il a opérés dans le traitement de sa séquence pédagogique (30 minutes)

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

Phase 1 : conception d'une séquence pédagogique (1h30)

- Points positifs :

Le jury apprécie les prestations de certains candidats ayant mis en évidence les aptitudes suivantes :

- présenter des documents clairs, structurés et exploitables,
- élaborer une fiche d'intention pédagogique pertinente et claire,
- utiliser une démarche pédagogique expérimentale respectant l'esprit de la « démarche expérimentale », adaptée au thème proposé et en adéquation avec le profil des élèves,
- organiser un cours structuré.

- Points à améliorer

Le jury constate les points suivants :

- Les compétences et objectifs ne sont pas clairement ciblés et identifiés,
- le sujet est traité partiellement, la partie commercialisation, notamment, est souvent négligée ou oubliée,
- le champ des compétences proposées est trop restreint et les objectifs sont trop souvent inexistantes.

- Conseils

- procéder à une lecture attentive du sujet afin de mieux définir les objectifs d'apprentissage,
- organiser efficacement sa séance avec les élèves,
- produire des documents pertinents afin d'envisager un déroulement de séance conforme aux attentes de l'épreuve,
- renseigner la fiche d'intention pédagogique avec les divers éléments suivants (objectifs, étapes, supports professeur et supports élèves, activités professeur et élèves...) sans oublier le déroulement horaire,
- proposer une approche de différentes compétences transversales, sciences appliquées, gestion et interdisciplinaires...,
- sélectionner et exploiter les produits, les matériels et les ressources documentaires parmi ceux mis à disposition de façon avisée et pédagogique,
- envisager, selon le sujet, l'approche de compétences des 5 pôles,
- exploiter et utiliser les ressources documentaires proposées (textes, photos, vidéos, cartes,...) surtout lorsque le sujet ne contient pas de matière d'œuvre,
- prévoir du 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 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 le commentaire des pratiques mises en œuvre. (4h00)

Réalisation de l'atelier expérimental (2 h)

- Points positifs :
Le jury apprécie les prestations de certains candidats ayant mis en évidence les capacités et les aptitudes suivantes :
 - 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
- Points à améliorer :
Le jury regrette les points suivants :
 - connaissances professionnelles peu approfondies et parfois erronées (produits, méthodes d'élaboration...),
 - confusion entre démonstration et expérimentation,
 - recours maladroit à la démarche expérimentale, partiellement abordée et trop directive,
 - 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 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 non concises, sources d'erreurs,
 - démarche qualité souvent occultée (gestion quantitative et qualitative des produits),
 - remédiation tardive voire inexistante,
 - synthèses souvent partielles voire inexistantes.
- Conseils en amont de l'épreuve :
 - 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 professionnelle.
- Conseils lors de l'épreuve :
 - 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 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,
 - vérifier les acquis des élèves en fin de séance et réaliser une synthèse.

Mise en œuvre du service (2 heures)

- Points positifs
Le jury apprécie les prestations de certains candidats mettant en évidence les capacités et les aptitudes suivantes :
 - encadrement discret, courtois, encourageant et efficace du commis, bienveillant et professionnel,
 - sens commercial et communication adaptée,
 - soin apporté au service,

- maîtrise des techniques professionnelles de base et spécifiques imposées,
 - intégration des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie,
 - posture professionnelle,
 - respect du temps imparti.
- Points à améliorer :
Le jury regrette les points suivants :
 - tenue professionnelle parfois non conforme,
 - manque d'approche commerciale et de communication avec la clientèle,
 - présentation succincte des mets et boissons servis aux clients,
 - bases de service non acquises,
 - gestes techniques professionnels souvent mal maîtrisés,
 - règles d'hygiène et de sécurité pas toujours respectées,
 - sollicitation insuffisante ou inadaptée du commis,
 - peu d'anticipation lors du service.

- Conseils
 - maîtriser les techniques de service,
 - se rapprocher du milieu professionnel afin d'appréhender les différents concepts de restauration,
 - soigner sa tenue professionnelle,
 - 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,
 - placer le commis en situation professionnelle et non comme un élève.

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

- Points positifs

Le jury apprécie les prestations de certains candidats ayant mis en évidence les capacités et les aptitudes suivantes :

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

- Points à améliorer

Le jury regrette les points suivants :

- absence de structure de l'exposé,
- 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,
- niveau de langage inadapté,
- temps imparti non respecté.

- Conseils

- 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 (phases 1 et 3) et sur le plan professionnel (phases 2 et 3).

Nota : deux exemples de sujets sortis en 2017 sont présentés en annexe du rapport

3.2 Épreuve d'entretien à partir d'un dossier

3.2.1. Définition de l'épreuve

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) établi 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).

3.2.2. Analyse de la session 2017

➤ Résultats de la session

Entretien à partir d'un dossier	CAP/PLP 2017
Nombre de candidats présents	79
Moyenne des notes	11.03
Médiane des notes	11
Note la plus haute	19
Note la plus basse	3
Écart type	4.45

➤ 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 à des informations complémentaires indispensables
 - le candidat doit réaliser deux exemplaires et les transmettre à l'établissement organisateur du concours dans les délais annoncés.
- 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 s'appuyer sur une observation réalisée dans le cadre de sa formation ou lors de son expérience professionnelle réelle,
 - le candidat doit illustrer et étayer son propos en se référant à des situations professionnelles issues de son expérience,
 - le dossier comporte 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.

La 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 restaurant, services hôteliers, services en brasserie-café). 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 00

Présentation n'excédant pas.....	30 min
Entretien avec le jury.....	30 min

- **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.... **Cette partie constitue l'élément central de la soutenance.**
- *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,
 - se représenter la diversité des conditions d'exercice de son métier futur,
 - 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** (notamment les thématiques de la laïcité et de la citoyenneté).

Remarque :

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

⇒ **Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures**

Bon nombre de candidats ont suivi avec pertinence les conseils donnés dans les précédents rapports de jurys. Il est regrettable que d'autres n'aient pas pris en compte les constats effectués par les commissions d'interrogation et les préconisations proposées.

● **Le dossier**

Choix du thème pour constituer le dossier :

Le jury rappelle aux candidats l'intérêt de s'appuyer sur la diversité de leur parcours professionnel pour repérer un thème pertinent. Celui-ci doit être en lien avec les métiers de l'hôtellerie restauration et non périphériques et permettre la mise en valeur de la culture professionnelle et technique du candidat.

Contenu du dossier :

Conformément à la définition de l'épreuve, seules quelques pistes de didactisation de la situation professionnelle doivent être abordées succinctement en conclusion. Le dossier ne doit pas comporter d'analyse pédagogique, ni de support pédagogique. La mention des sources de la documentation éventuelle proposée s'impose (en conformité avec la réglementation sur les droits d'auteur en vigueur).

● **L'épreuve**

Lors de la présentation par le candidat :

- le jury a constaté à plusieurs reprises une mauvaise gestion du temps : un temps trop long a été consacré à la présentation linéaire du dossier voire du parcours du candidat au détriment de la réponse au sujet proposé. Le jury espère une optimisation et une utilisation à bon escient du temps de présentation,
- certains candidats ont abordé cette phase de manière trop superficielle,
- l'animation 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 jury conseille aux candidats de s'appuyer sur leur dossier pour répondre à la question posée,
- 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 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,
- de proposer des réponses claires et structurées qui attestent de leur capacité d'analyse et de synthèse,
- de prendre en compte la diversité des élèves et les besoins des élèves 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 : co-animation, 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,
- d'utiliser un niveau de langage approprié à l'épreuve de ce concours,
- de s'appuyer sur leur vécu dans le monde de l'entreprise ou de l'enseignement pour mieux appréhender l'épreuve orale.

3.3 Recommandations générales

Le jury recommande aux candidats de prendre connaissance des textes réglementaires récents, notamment celui concernant **le référentiel des compétences professionnelles des métiers du professorat et de l'éducation**. Il est essentiel également que les candidats s'informent de la modification des diplômes de la filière professionnelle et portent une réflexion sur l'évolution des métiers de la restauration.

Le jury conseille aux candidats de constituer une source documentaire. Il est essentiel que les candidats consultent :

- · le site du ministère de l'éducation nationale :
<http://www.education.gouv.fr/>
- · le centre de ressources nationales en hôtellerie – restauration (CRNHR) :
<http://www.hotellierierestauration.ac-versailles.fr/>

La lecture des guides d'accompagnement des référentiels de CAP et du baccalauréat professionnel « Commercialisation et services en restauration » constitue un minimum.

Une veille de l'actualité du monde de l'éducation est recommandée.

Il est conseillé aux candidats n'ayant pas ou peu d'expérience de l'enseignement de se rapprocher d'un établissement pour s'imprégner de l'environnement scolaire et ainsi mesurer la dimension pédagogique attendue d'un enseignant en lycée professionnel.

Le jury encourage les candidats à s'informer sur le rôle et les missions des différents acteurs et partenaires du système éducatif. Une rencontre avec les membres de la communauté éducative peut aider les candidats dans leur réflexion afin de l'adosser à des situations concrètes en vue de résoudre la problématique posée.

Le jury apprécie la prise en compte par les candidats du parcours global de formation de l'élève dans ses dimensions pédagogique et éducative.

SESSION DE 2017

CA/PLP

CONCOURS EXTERNE

Section : HÔTELLERIE - RESTAURATION
Option : SERVICE ET COMMERCIALISATION

Épreuve de technologie professionnelle

Durée : 5 heures

Coefficient : 4

Calculatrice autorisée.
Aucun document n'est autorisé.

N.B. : Hormis l'en-tête détachable, 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 devez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Le groupe Erlon exploite un complexe hôtelier situé à Reims. L'entreprise est composée :

- d'un hôtel 4 étoiles de 32 chambres, l'Antinéa,
- d'un bar à huîtres de luxe de 60 places, l'Ostrass.

Les associés du groupe ont à cœur de moderniser l'établissement pour en faire un concept "produits de luxe à l'ère du numérique".

L'Antinéa vient d'être entièrement restauré et référencé par un franchiseur d'hôtels de grand confort. Aujourd'hui, le restaurant Ostrass est en cours de rénovation.

Vous venez d'être embauché(e) comme responsable d'exploitation. Vous êtes un(e) ancien(ne) sommelier(e) et membre de la Confrérie de l'Ordre des Coteaux de Champagne.

Vos missions consistent à :

- ▶ développer l'usage du numérique afin d'être novateur dans la démarche commerciale et la prise de commande au restaurant,
- ▶ optimiser l'image de marque de ce complexe hôtelier et améliorer la satisfaction de la clientèle en utilisant les nouveaux moyens de communication,
- ▶ apporter votre contribution à l'animation d'une séance de formation pour des élèves du lycée hôtelier de Reims dans le cadre d'un partenariat école/entreprise.

ANNEXES

Annexe 1	Publicités de tablettes tactiles
Annexe 2	Moteur de recherche pour les eaux minérales
Annexe 3	Notes et commentaires « Tripadvisor »
Annexe 4	Spécificités de l'accueil VIP
Annexe 5	Service d'un Champagne rosé
Annexe 6	Carte des vins de Champagne du lycée hôtelier de Reims Menu du repas gastronomique
Annexe 7	Fiches techniques des vins de Champagne
Annexe 8	Déroulement de la séance : le vin de Champagne "du raisin à la flûte"

DOCUMENTS À RENDRE AVEC LA COPIE

Document 1	Les variétés d'huîtres et les bassins de production
Document 2	Le produit du mois : le caviar russe
Document 3	L'étiquette d'un vin de Champagne
Document 4	Fiche d'élaboration d'un Champagne

Thème 1 - Évolution des supports de vente : les tablettes à table

Pour répondre au souhait de modernisation émis par les associés, vous souhaitez remplacer les supports de vente classiques utilisés dans votre restaurant par des tablettes tactiles.

Très fréquentes dans les restaurants aux USA, les tablettes tactiles équipent quelques restaurants de la capitale française. Elles remplacent les cartes classiques. Est-ce un phénomène de mode ou le début d'une nouvelle ère ?

Le directeur du groupe Erlon vous demande de lui exposer votre projet. Vous disposez des offres d'application pour tablettes (annexe 1).

Travail à faire :

1.1 Proposer des avantages engendrés par la mise en place de tablettes tactiles pour les clients (cinq avantages) d'une part, et pour le restaurateur (cinq avantages) d'autre part.

1.2 Énoncer des limites (cinq) à l'implantation de ce nouveau support de vente.

1.3 Rédiger une note de présentation de votre projet d'une vingtaine de lignes à l'intention du directeur du groupe.

Thème 2 - Tablettes et commercialisation

Convaincu par votre note, le directeur a décidé d'implanter au bar à huîtres de l'Ostrass la carte commerciale sur tablette.

Ce support de vente interactif permettra d'enrichir le descriptif des produits proposés, de faciliter le choix du client et de mettre en valeur un produit différent chaque mois.

Vous avez sélectionné une société pour développer ce nouveau support de vente. Vous lui demandez de fournir une application attractive avec une navigation simple et intuitive.

Cette société souhaite disposer de renseignements complémentaires sur certains produits (huîtres, caviar et eaux minérales) pour finaliser l'outil.

Travail à faire :

2.1 Fournir les informations qui guideront le choix du client lors de la consultation de la carte des huîtres en cliquant sur les liens interactifs (document 1).

2.2 Situer le bassin d'élevage de chaque appellation d'huître sur les pictogrammes « carte de France » (document 1).

2.3 Indiquer les compléments d'information nécessaires pour enrichir la page sur le produit du mois « le caviar russe » (document 2).

2.4 Proposer une eau minérale correspondant aux attentes du client à l'aide des mots clés saisis dans le moteur de recherche (annexe 2).

Thème 3 - Optimiser l'image de marque du complexe hôtelier

Le groupe Erlon veille à l'image de marque de son établissement et souhaite, par ailleurs, attirer une clientèle haut de gamme dans son hôtel.

Vous consultez les notes et commentaires "Tripadvisor" formulés par les clients depuis la rénovation de l'hôtel (annexe 3). Soucieux d'améliorer la qualité de vos prestations, vous souhaitez avoir une approche plus précise et plus fiable de l'avis de la clientèle sur son séjour.

Vous envisagez également de valoriser les prestations VIP de l'Antinéa et décidez d'enrichir le site internet par une présentation de l'accueil réservé à cette clientèle au sein de l'hôtel.

Travail à faire :

3.1 Concevoir un questionnaire de satisfaction qui sera mis à disposition des clients sur le site internet et sur des bornes interactives présentes dans l'hôtel. L'enquête portera uniquement sur le produit "chambre". Ce questionnaire devra être transposable sur un support numérique et devra être complété par le client en moins de cinq minutes.

3.2 Présenter les spécificités de l'accueil VIP (annexe 4) pour leur mise en ligne par le webmestre sur le site internet de l'hôtel en finalisant le document préparatoire.

3.3 Proposer un menu gastronomique "Grand Est" représentatif des trois anciennes régions qui complètera l'offre VIP. Ce menu d'une valeur de 120 € sera composé d'une mise en bouche, d'une entrée, d'un plat, d'un plateau de fromages (5 références) et d'un dessert. Privilégier et signaler sur le menu les produits labellisés.

Thème 4 - Partenariat professionnels/lycée hôtelier de Reims

Vous recevez régulièrement des stagiaires, élèves du lycée hôtelier de Reims, dans votre bar à huîtres l'Ostrass. Le lycée souhaite développer les relations école/entreprise en renforçant notamment les interventions de professionnels dans les cours.

En tant que membre de la Confrérie de l'Ordre des Coteaux Champenois et ancien(ne) sommelier(ère), vous acceptez d'apporter votre contribution à l'animation d'une séance sur les vins de Champagne.

Un enseignant vous sollicite pour la préparation d'une séance de 3 heures auprès d'une classe de 1^{ère} Baccaauréat Professionnel "Commercialisation et Services en Restauration" sur les vins de Champagne "du raisin à la flûte". Le professeur vous remet des documents qui serviront de supports à l'animation et fait appel à votre expertise pour les vérifier et les enrichir.

Un repas gastronomique servi au restaurant d'application clôturera cette journée.

Travail à faire :

4.1 Compléter la signification des mentions figurant sur une étiquette d'un vin de Champagne (document 3) pour préparer l'activité que souhaite mener l'enseignant avec les élèves sur le TBI (Tableau Blanc Interactif).

4.2 Indiquer les différentes étapes d'élaboration d'un Champagne, les expliquer et les classer dans un ordre chronologique (document 4).

4.3 Repérer les erreurs commises par les élèves lors de l'élaboration du document présentant le protocole de service d'un Champagne rosé (annexe 5) et indiquer les modifications requises.

4.4 Conseiller un Champagne pour chaque plat du repas gastronomique à partir de la carte des vins du lycée et du menu (annexe 6) puis argumenter vos choix en vous aidant des fiches techniques (annexe 7).

4.5 Proposer deux activités complémentaires favorisant l'action des élèves pour enrichir la séance envisagée par l'enseignant (annexe 8).

DIGIPAD

Toute l'actualité des tablettes tactiles et des tendances digitales

Les tablettes tactiles s'invitent à table dans les restaurants!



Les tablettes tactiles se banalisent dans la vie quotidienne. Elles sont au cœur de l'actualité en ce moment en faisant leur apparition dans **les salles de classe**. Mais depuis quelques mois elles fleurissent aussi **dans les restaurants** à la place des cartes classiques. Début d'une nouvelle ère pour les restaurants ou simple tendance du moment ?

Le menu sur tablette : De nombreux avantages

Une carte de restaurant interactive et ludique grâce à la tablette tactile, voilà un concept qui séduit les clients de restaurants mais aussi les restaurateurs eux-mêmes. Le concept vient des États-Unis où les **tablettes tactiles dans les restaurants** sont monnaies courantes. Les avantages sont nombreux...

Extrait du site : <http://digipad.fr>

iMenu®



iMenu introduit une dimension supplémentaire dans la relation que vous entretenez avec votre clientèle.

Étonnez vos clients avec ce système de carte interactif, laissez les interagir avec vos produits et faites les participer à votre réussite.

CONNECTÉE.



Faites de votre carte un atout concurrentiel pour séduire vos clients. iMenu® est une application compatible avec la majorité des tablettes disponibles sur le marché.



IMPLIQUEZ-LES.

Vos clients sont votre bien le plus précieux. Laissez-les mettre en avant ce qu'ils aiment chez vous.

Avec iMenu®, vous pouvez décider de laisser vos clients noter vos produits et les commenter.



Extrait du site : <http://imenu2.fr>

Resto'Touch



Resto'Touch est l'application tactile de référence des restaurants, bars et brasseries. Plongez dans l'ère tactile avec ce logiciel livré clé en main et conçu à votre image. Photos H.D., vidéos, fonds sonores, fiches détaillées, tout a été pensé pour aiguïser l'appétit de vos clients.

Avec Resto'Touch au cœur de votre établissement, nous vous proposons un retour sur investissement rapide et exclusif. Créez le buzz autour de votre enseigne et augmentez considérablement votre trafic et vos ventes !

Le sommelier virtuel

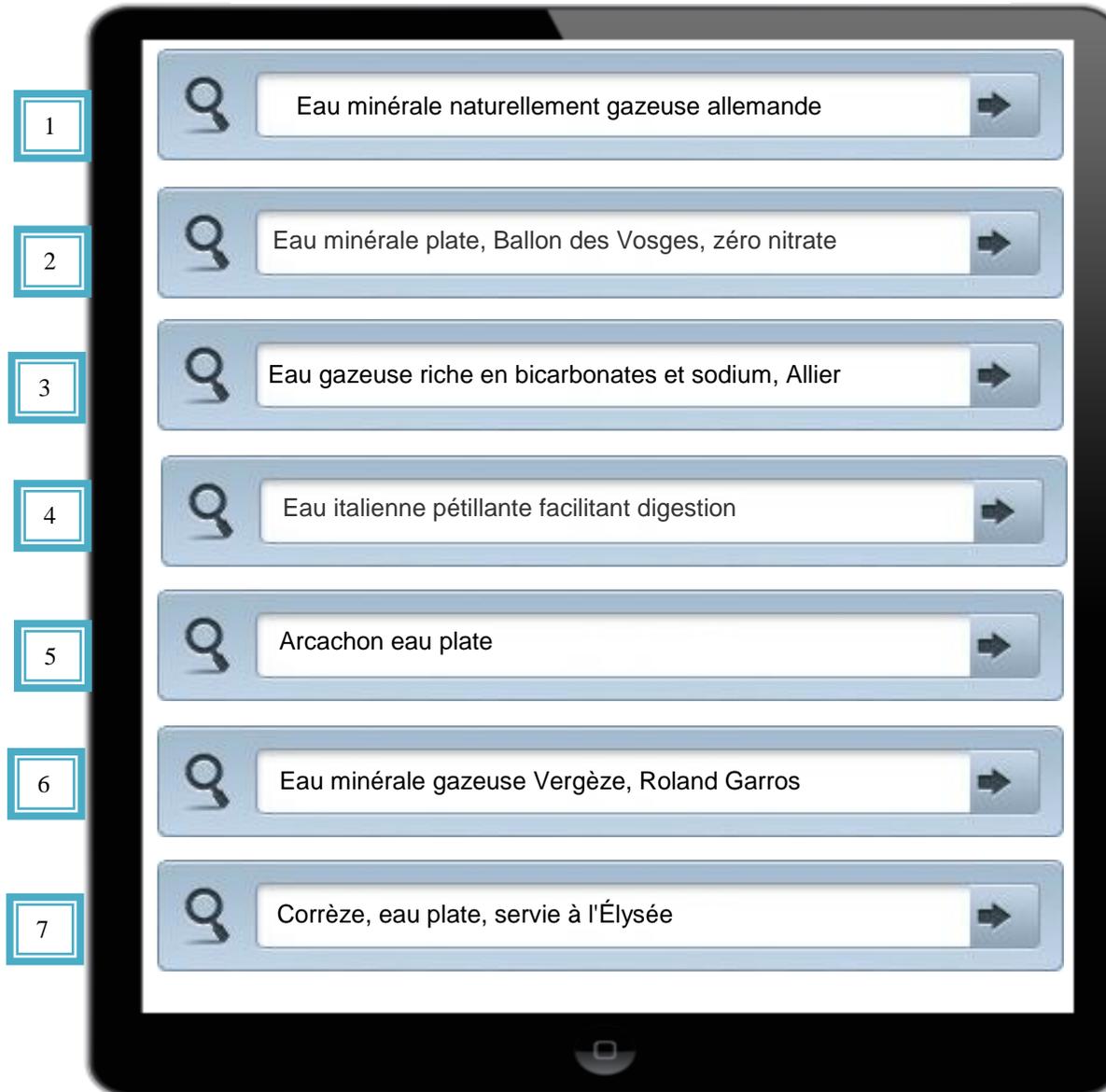
Votre sommelier virtuel accueillera les clients et les conseillera sur votre sélection. Vidéos, photos des domaines viticoles, cépages.....



source : <http://www.after-mouse.com/>

Moteur de recherche pour les eaux minérales

Annexe 2



Notes et commentaires "Tripadvisor"

tripadvisor
FRANCE

Hôtels ▾ Vols Locations de vacances Restaurants Activités

Europe > France > Champagne-Ardenne > Marne > Reims

★★★★ Hôtel **Antinéa**

avis de voyageurs TripAdvisor [Écrire un avis](#)

Note attribuée:	Consultez les avis pour	Résumé des notes
Excellent	En famille 20	Literie
Très bon	En couple 40	Situation
Moyen	Voyage solo 0	Chambres
Médiocre	Professionnel 120	Service
Horrible		Qualité-prix
		Propreté

Source : <http://www.tripadvisor.fr/>

Commentaires des clients :

“Parfait et bien situé”

Avis publié: Il y a 1 semaine

Super hôtel, bien situé. A deux pas des monuments historiques ! Rien à redire sur la qualité de l'hôtel. Super literie , et grande douche, avec bain ! Je recommande cet hôtel, accueil parfait.

“Prenez une chambre double même si vous êtes seul”

Avis publié: Il y a 2 semaines

La chambre double est bien, bonne literie et on s'y sent bien. Par contre poussière sur les meubles. Et impossible d'éteindre la lumière quand on a été se coucher, on a dû enlever carte.

Chambre simple : pour le prix elle est toute petite par rapport à la double au même prix. Encore un problème de ménage, les vitres n'avaient pas dû être lavées depuis un certain temps. Et pas de plateau café, thé dans la chambre simple!

“Parfaitement situé”

Avis publié: Il y a 5 jours

Cet hôtel est parfaitement situé pour visiter Reims et a l'avantage de garage parking sur place - tout à fait inhabituel dans de nombreuses villes. Le personnel a été un peu froid à notre arrivée et ne parlait pas plusieurs langues.

"Spécificités de l'accueil VIP"

Fiche préparatoire à la mise en ligne du site

ANTINEA Accueil VIP

Envie de découvrir Reims et ses innombrables richesses culturelles, de percer les secrets des fines bulles du plus célèbre vin du monde ?

Prenez le chemin de la Champagne et posez vos valises dans un hôtel exceptionnel.

Idéalement situé, sur la place du Cardinal Luçon, carrefour de l'histoire et du Champagne, cet établissement 4 étoiles est une ancienne demeure privée qui offre un luxe discret et raffiné au cœur de Reims. Véritable lieu de vie à part entière, cet hôtel rémois dévoile son univers unique qui s'inscrit parfaitement dans l'effervescence de la cité des rois.

Bienvenue à l'hôtel ANTINEA !

L'hôtel ANTINEA propose un accueil unique pour ses clients privilégiés.

➤ **Votre arrivée à REIMS :**

L'accueil VIP commence dès votre arrivée en gare TGV de Reims. À la descente du train à grande vitesse, un voiturier prend en charge vos bagages et vous accompagne jusqu'à votre limousine. Celle-ci bénéficie d'aménagements personnalisés pour nos hôtes de marque : un minibar avec boissons rafraîchissantes, croquignoles et massepains vous permettent de patienter durant le trajet vers l'hôtel. Les derniers quotidiens sont à votre disposition. Chaque passager dispose d'un bloc note et d'un stylo. Cet accueil en limousine est aussi réservé à nos clients qui arrivent à l'aéroport.

➤ **Votre arrivée à l'hôtel :**

(1) À compléter sur la copie

➤ **Votre suite et les attentions particulières qui vous sont réservées dans celle-ci :**

D'une superficie de 50m², votre suite décorée dans un style contemporain et raffiné bénéficie d'un salon, d'un spacieux dressing et d'un confortable espace bureau. Sa salle de bain en marbre ornée de mosaïques et boiseries en acajou, offre baignoire et douche, vasque double, TV et miroir antibuée ainsi que des toilettes séparées. Une connexion haut débit, une connexion WIFI, une imprimante multifonctions, des vidéos et musiques à la carte, ainsi que des télévisions à écran plat diffusant des chaînes internationales sont à votre disposition.

(2) À compléter sur la copie

➤ **Le service de la "couverture" :**

(3) À compléter sur la copie

➤ **Le service de votre petit déjeuner :**

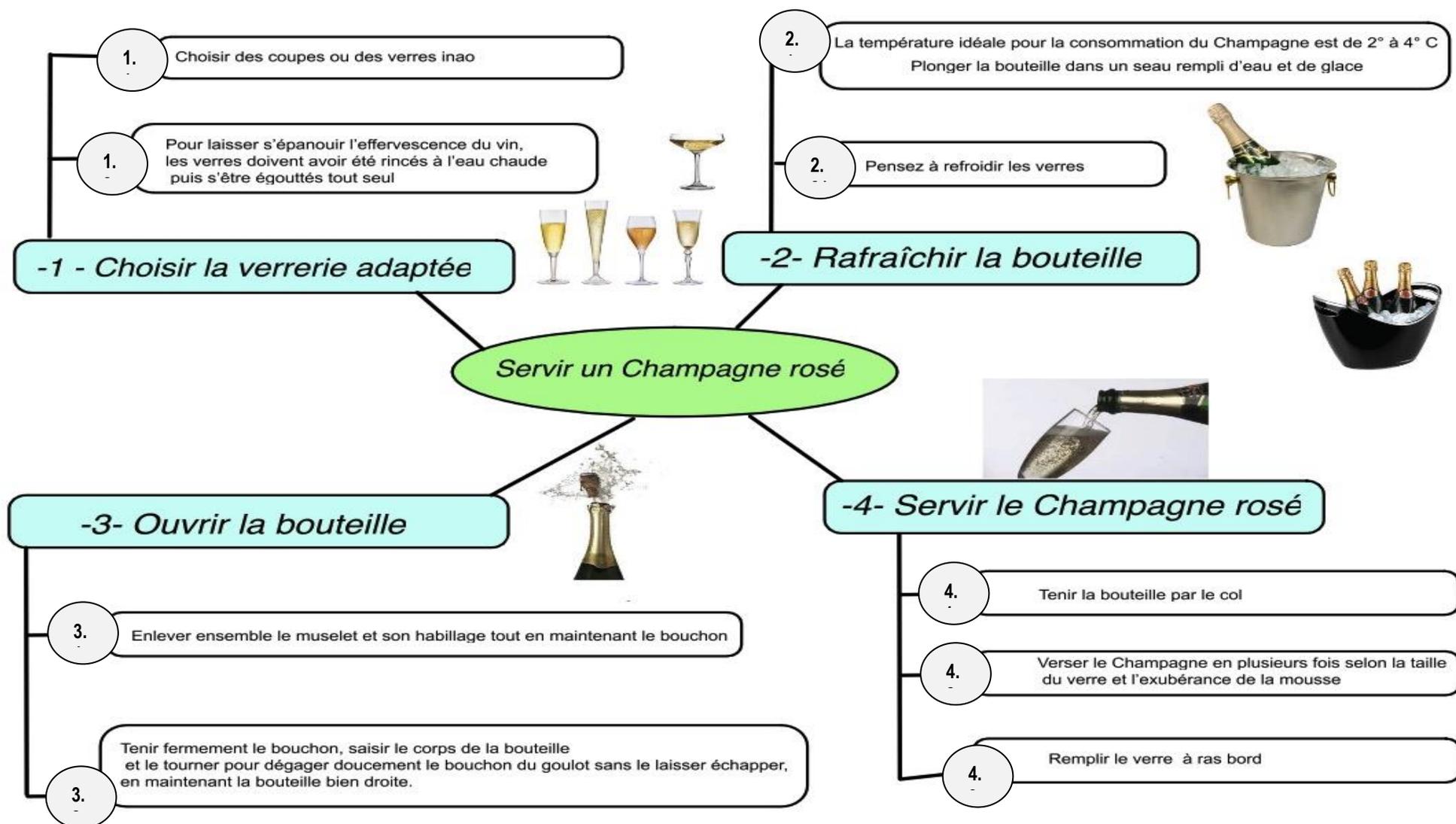
(4) À compléter sur la copie

➤ **Les attentions particulières durant votre séjour à l'hôtel et en Champagne :**

(5) À compléter sur la copie

Rêvez, osez demander et l'hôtel Antinéa fera l'impossible pour vous faire connaître le bonheur.

Service d'un Champagne rosé



Carte des champagnes

Sélection de vins de champagne à la bouteille (75 cl)



Champagne Brut

Champagne <u>Billecart-Salmon</u> Brut.....	24,00 €
Champagne Laurent Perrier Ultra-Brut.....	28,00 €

Champagne Blanc de Noirs

Champagne Mumm Blanc de Noirs 2011	34,00 €
------------------------------------	---------

Champagne rosé

Champagne <u>Drapplier</u> Brut rosé	28,00 €
--------------------------------------	---------

Champagne demi-sec

Champagne Pol Roger demi-sec	31,00 €
------------------------------	---------



Menu

Assiette de fruits de mer (huîtres, langoustines
et amandes)

Filet de bœuf du Limousin, sauce à l'Épouisses,
poêlée de haricots verts

Bleu de Gex

Charlotte aux framboises et aux biscuits roses
de Reims

Ultra Brut

Laurent-Perrier

Epuré, subtil et aérien

Lancé au début des années 80 par Bernard de Nonancourt, l'Ultra Brut Laurent-Perrier s'inspire du succès des champagnes sans dosage initiés par la Maison, à la fin du XIXe siècle. Avant-gardiste, Laurent-Perrier affiche son indépendance d'esprit et innove en créant un nouveau style de vin.

Par la finesse de son assemblage, son caractère vineux et son admirable fraîcheur, l'Ultra Brut Laurent-Perrier exprime un champagne à l'état pur sans aucun dosage.



BLANC DE NOIRS MUMM DE VERZENAY

Cette cuvée est élaborée exclusivement à base de Pinot Noir de Verzenay. Le premier vignoble acquis par Georges Hermann Mumm en 1840.

Une teinte riche aux élégants reflets dorés

AU NEZ

De délicates notes de fruits séchés de nougat et de café combinées à la douceur de la vanille.

EN BOUCHE

Un avant-goût marquant qui évolue en arôme de fruits jaunes, rehaussé de touches de nougat et de miel.



CHAMPAGNE
BILLECART-SALMON
Maître Fondateur 1878



Harmonie et équilibre

Le Brut Réserve est un vin de champagne aérien, subtil et harmonieux. Son assemblage se compose de raisins de trois années : Pinot Noir, Chardonnay et Pinot Meunier, provenant des meilleurs terroirs de la Marne.

À l'œil : Cette cuvée aux reflets or pâle se distingue par la finesse de ses bulles à remontée lente et par sa mousse abondante et persistante.

Au nez : Maturité teintée de fraîcheur fleurie pour cette cuvée qui exhale des arômes de fruits frais et de poire mûre.

En bouche : Une attaque franche et précise, suivie d'une fraîcheur éclatante. Un bouquet riche qui témoigne de son vieillissement en caves traditionnelles.

Par François DOMI, œnologue et chef de cave de la Maison BILLECART-SALMON

Par François DOMI, œnologue et chef de cave de la Maison BILLECART-SALMON.



Brut Rosé en quelques mots...
Fruits rouges
Finesse et profondeur du Pinot Noir
Fraîcheur
Non filtré

Le vignoble Drappier s'étend sur 100 hectares et représente l'atout essentiel de la maison. Depuis 1808, notre famille a su sélectionner des parcelles particulièrement bien exposées et extrêmement calcaires, situées pour la plupart autour d'Urville, où le Pinot Noir, majoritaire, trouve sa plus belle expression et permet de produire des vins aromatiques très élégants.

Vinification de la cuvée Brut Rosé
 Rosé de saignée avec cuvaison de 3 jours
 Utilisation de la gravité afin d'éviter les pompages, ce qui évite l'oxydation
 Dégorgement naturel
 Fermentation alcoolique durant environ 2 semaines à basse température
 Puis fermentation malolactique naturelle et complète
 Pas de filtration
 Utilisation minimale de soufre
 Assemblage – 100 % des vins sont élevés en cuves afin de garder la plus grande fraîcheur
 Après la mise en bouteilles, la cuvée est mûrie 2 à 3 ans sur lattes
 Dosage : 7,5 g/l

Dégustation
 Très structuré, d'une pureté de fruits rouges exemplaire, Champagne éclatant au nez offrant des sensations similaires en bouche. Chaleureux et satiné, légèrement épicé avec des notes de fruits à noyau équilibrées grâce à une belle fraîcheur en final.

Service
 Idéal à l'apéritif. Parfait avec des antipasti, du saumon en papillotes, des côtes d'agneau rosé sur le grill, une salade de fraises.
 Servir à 7°C




CHAMPAGNE
Pol Roger
RICH
DEMI-SEC
 LA CUVÉE

La cuvée Rich arbore une superbe robe d'un or jaune, agrémentée de discrets reflets cuivrés, profonde, dense et brillante, une effervescence crémeuse, sereine et diffuse, issue d'un semis de bulles minuscules et régulières, un cordon délicat, entier et pérenne.

Son nez, franc, élégant et épanoui, mêle des notes généreuses de fruits secs à des fragrances florales capiteuses et à de séduisantes odeurs boisées taquinées par une touche végétale discrète, avant que n'apparaissent une légère caresse épicée et d'éloquents senteurs édulcorés.

Dès l'attaque, ample, puissante et complexe, le vin surprend tout à la fois par sa générosité et sa présence, sa souplesse et son équilibre. Sa vivacité plaisante met en valeur des saveurs fruitées succulentes et des notes épicées, douces et sensuelles. Le sucre bien présent s'harmonise à l'ensemble et ne nuit pas à son expression.

Riche de très beaux effluves de caramel blond qui en prolongent l'intensité, la fin de bouche est d'une étonnante longueur et d'une fraîcheur remarquable.

La séduction

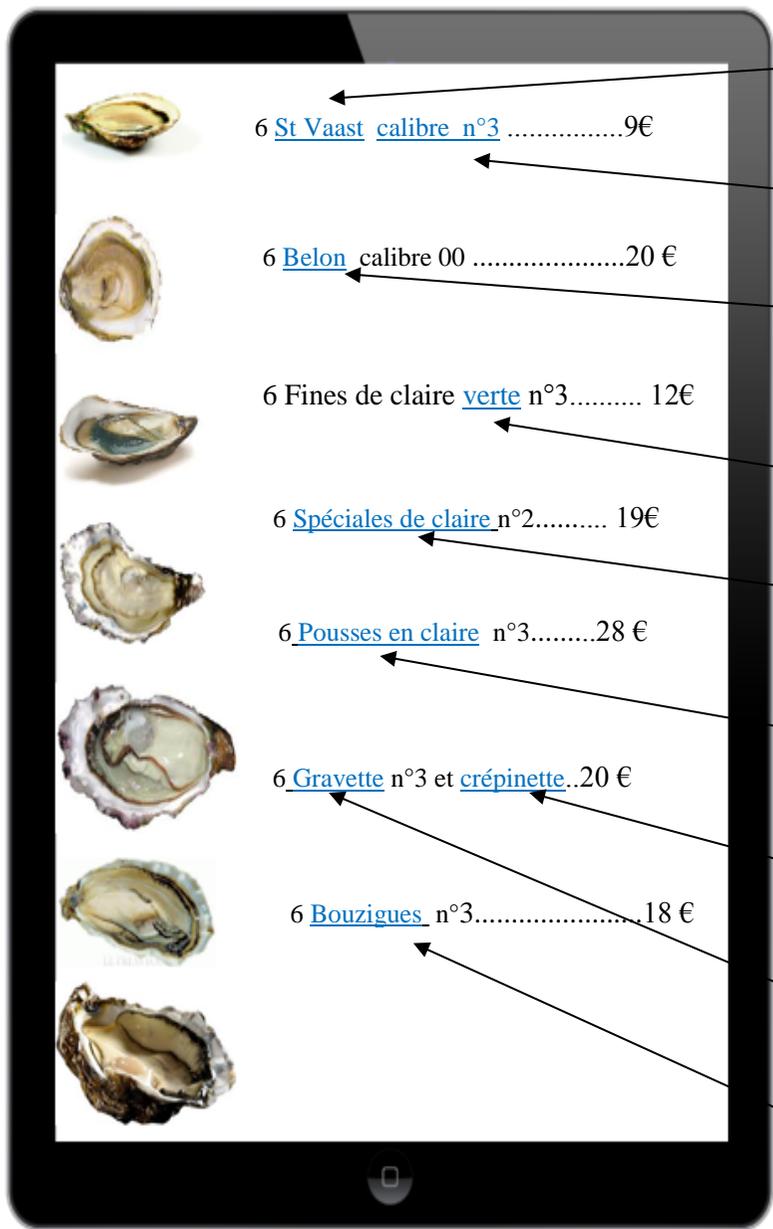
Préparation de la séance

Le vin de Champagne, "du raisin à la flûte"

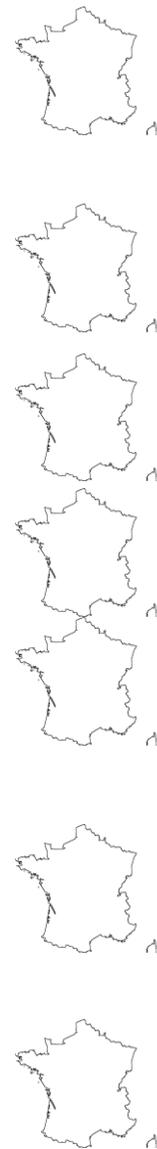
1	<p>Compétences opérationnelles à mettre en œuvre durant la séance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale ➤ Valoriser les produits ➤ Mettre en œuvre les techniques de vente des boissons ➤ Proposer des accords mets et boissons ➤ Favoriser la vente additionnelle ➤ Servir les boissons ➤ Contrôler la qualité organoleptique des matières premières
2	<p>Présentation du professionnel (parcours, profil, métier, passion pour le Champagne)</p>
3	<p>Activités envisagées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Élaboration d'un Champagne ➤ Signification des mentions spécifiques d'une étiquette de Champagne ➤ Accords mets et Champagne ➤ Service d'un Champagne rosé
4	<p>Activités complémentaires :</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; text-align: center; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>À compléter sur la copie</p> </div>

Les variétés d'huîtres et les bassins de production

Document 1



Eight empty rectangular boxes are arranged vertically, each connected by an arrow to a specific oyster variety on the tablet screen. These boxes are intended for students to write the name of the production basin for each variety.



Notre service du caviar respectera la tradition :

Le produit du mois : **Le caviar russe**

Pour accompagner votre caviar le chef vous propose :

Dégustez un produit exceptionnel, servi dans le respect de la tradition avec ses produits d'accompagnement.

Choisissez parmi nos trois principales variétés de caviar en fonction de leurs caractéristiques :



Choisissez parmi nos 3 variétés de caviar russe de qualité, sélectionnées par un distributeur français de renom.

-
-
-

Ce caviar vous est proposé par :

Pour agrémenter votre caviar, le sommelier vous suggère :

Sublimez ce mets de luxe en l'accordant d'une boisson sélectionnée dans la liste, selon vos préférences.

-
-
-

L'étiquette d'un vin de Champagne

Teneur en sucre

- | | | | |
|---|---|---|---|
| - | : plus de 50 grammes de sucre par litre | - | : entre 12 et 17 grammes de sucre par litre |
| - | : entre 32 et 50 grammes de sucre par litre | - | : moins de 12 grammes de sucre par litre |
| - | : entre 17 et 32 grammes de sucre par litre | - | : entre 0 et 6 grammes de sucre par litre |

Millésime

TAVA :



Volume nominal

- | | | | |
|---|--|---|--------|
| - | La bouteille standard ou Champenoise : 75 cl | - | : 9 l |
| - | : 1,5 l | - | : 12 l |
| - | : 3 l | - | : 15 l |
| - | : 6 l | - | : 18 l |

Catégorie professionnelle de l'élaborateur

- RM :
- NM :
- CM :
- ND :
- MA :

N°
ordre
chronologique

Photos

Étapes

Explications

Fiche d'élaboration d'un Champagne



levures



SESSION DE 2017

CA / PLP

Sujet

CONCOURS EXTERNE / CAFEP

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION

Option : ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

Option : SERVICE ET COMMERCIALISATION

**Épreuve d'analyse économique, juridique et managériale
en hôtellerie-restauration**

Durée : 4 heures – coefficient : 2

Calculatrice autorisée

(conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999).

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Avertissement

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses documents annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner **explicitement** dans votre copie.

Dans le cas où un(e) candidate(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.

N.B. : Hormis l'en-tête détachable, 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 devez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

SOMMAIRE

Le sujet comporte 14 pages numérotées de 1/14 à 14/14

L'énoncé est composé de 3 dossiers indépendants, mais il est fortement conseillé de les traiter dans l'ordre proposé.

Contenu de l'étude de cas		Pages
Introduction du cas : présentation de l'Hôtel Le Ré-Vauban		3
Dossier 1	Étude financière : étudier la performance de l'hôtel-restaurant Le Ré-Vauban	4
Dossier 2	Étude mercatique : attirer une nouvelle clientèle	5
Dossier 3	Étude juridique et managériale : envisager les conséquences juridiques et managériales du projet choisi par la direction	6

Annexes à consulter		Pages
ANNEXE 1	Comptes de résultat 2015 et 2016	7
ANNEXE 2	Taux d'occupation de l'hôtel-restaurant Le Ré-Vauban en 2016	7
ANNEXE 3	Taux d'occupation des établissements hôteliers sur l'Île de Ré (été 2016)	8
ANNEXE 4	Ratios et indicateur moyens des hôtels-restaurants de l'Île de Ré (2016)	8
ANNEXE 5	Une clientèle diversifiée sur l'île de Ré (extraits)	8-9
ANNEXE 6	Les offres « Pack athlète » et « Thalasso et spa »	10
ANNEXE 7	Hôtellerie de luxe - Le spa n'a pas fini de se réinventer	11
ANNEXE 8	Faut-il séparer les murs du reste de l'actif ?	12

Documents à compléter et à rendre avec la copie		Pages
DOCUMENT 1	Tableau de gestion 2015 et 2016 de l'hôtel-restaurant Le Ré-Vauban	13
DOCUMENT 2	Ratios 2015 et 2016 de l'hôtel-restaurant Le Ré-Vauban	14
DOCUMENT 3	Données relatives au département « bar »	14

Hôtel Le Ré-Vauban

Créé en 2004 par Daniel et Gilles Blain (deux anciennes gloires du Stade Rochelais de Rugby), l'hôtel-restaurant le Ré-Vauban est situé dans la plus grande commune de l'île de Ré : Saint-Martin de Ré (Charente Maritime). Leur établissement, classé trois étoiles, est facilement accessible puisqu'il n'est qu'à 12 km de l'aéroport « La Rochelle-Île de Ré » et qu'il existe un pont reliant l'île au continent.

Le Ré-Vauban compte 30 chambres à l'ambiance classique et agréable et offre un accès direct à la plage. Les chambres à l'étage disposent d'une vue sur mer. Dans le jardin agrémenté d'arbres, la clientèle dispose de chaises longues et d'une petite tonnelle pour se reposer.

Côté gastronomie, un chef, à la tête d'une brigade de huit cuisiniers et pâtissiers, propose une courte carte d'inspiration régionale à base de produits frais.

L'établissement est actuellement ouvert sept jours sur sept, d'avril à novembre. Il est principalement fréquenté par une clientèle touristique et une clientèle d'affaires (individuels et groupes séminaires). La clientèle est majoritairement française et provient essentiellement d'Île de France et du Grand Ouest.

Les deux frères, Daniel et Gilles Blain, s'interrogent sur les performances de leur entreprise et sur l'opportunité de la développer.

Leur père, ancien marin pêcheur, vient de leur léguer un hangar à bateaux de 600m². Ce local est attenant à l'hôtel Ré-Vauban.

Ils font appel à vos compétences :

- pour les aider à analyser la situation financière de leur entreprise,
- pour les conseiller sur les actions à envisager en vue de dynamiser Le Ré-Vauban,
- pour aborder les aspects juridiques et managériaux en lien avec leurs décisions.

Dossier 1 - Étude financière

Daniel et Gilles Blain vous demandent de procéder à une analyse de leur activité et des indicateurs de gestion habituellement utilisés en hôtellerie-restauration.

Pour cela, ils vous communiquent les deux derniers comptes de résultat, quelques données commerciales et certains points de repère fournis par leur centre de gestion agréé.

Suite à l'arrivée d'un nouveau responsable de bar au début de l'exercice 2016, les dirigeants souhaiteraient évaluer les performances de cette activité.

Vous disposez des **annexes 1 à 4** pour vous aider dans votre réflexion.

A) L'analyse des performances en 2016

- 1.1. Compléter le tableau de gestion pour l'année 2016** (*document 1 à rendre avec la copie*) **à l'aide des comptes de résultat.**
- 1.2. Calculer les principaux ratios** (*document 2 à rendre avec la copie*).
- 1.3. Commenter en une trentaine de lignes l'évolution de la situation par rapport à l'exercice 2015 et par rapport aux statistiques hôtelières relevées sur l'Île de Ré.**

B) Le contrôle de l'activité bar

- 1.4. Calculer le ratio matière spécifique du bar de l'établissement** (*document 3 à rendre avec la copie*)
- 1.5. Présenter en une trentaine de lignes et de façon structurée toutes les causes ayant pu contribuer à la variation du ratio matière du département bar.**
- 1.6. Proposer des mesures pouvant être mises en place par les gérants pour améliorer l'organisation de la gestion du bar.**

C) L'amélioration du résultat du Ré-Vauban

- 1.7. Proposer en les justifiant des pistes susceptibles d'améliorer significativement la rentabilité de l'établissement.**
- 1.8. Sélectionner deux propositions pertinentes, à mettre en place dès maintenant, en justifiant vos choix.**

Dossier 2 - Étude marketing

Daniel et Gilles BLAIN sont inquiets de la baisse de leur résultat. Ils savent aussi que leur activité en avant saison et en arrière-saison est un peu faible. Mais ils pensent qu'une stratégie de rupture proposant une offre pour les athlètes ou une offre de thalassothérapie-spa permettrait d'accueillir la clientèle sur l'ensemble de l'année.

Les frères Blain sont très connus sur l'île de Ré et pourraient bénéficier de nombreux soutiens pour tout lancement d'un projet novateur.

Ils vous demandent d'analyser la demande et les offres sur le marché pour pouvoir prendre leur décision :

- porter leurs efforts sur l'avant saison et l'arrière-saison en ciblant particulièrement les seniors (français ou étrangers) et la clientèle étrangère en général

OU

- choisir entre une offre « Pack athlète » ou une offre « Thalasso et spa » permettant d'ouvrir l'hôtel sur l'ensemble de l'année.

Vous disposez des **annexes 5 à 7** pour vous aider dans votre réflexion.

A) La clientèle hors-saison : seniors et étrangers

- 2.1. Présenter les caractéristiques des deux clientèles (seniors et étrangers) que les dirigeants du Ré-Vauban envisagent de cibler hors-saison. Justifier vos réponses.
- 2.2. Dégager et analyser les atouts de l'hôtel vis-à-vis de ces deux cibles.
- 2.3. Proposer des améliorations à apporter à l'offre actuelle du Ré-Vauban au niveau des prestations hébergement et restauration. Préciser ensuite les actions spécifiques à mener concernant la communication et la commercialisation vis-à-vis de ces deux clientèles.

B) Une offre permettant une ouverture annuelle de l'établissement

- 2.4. Réaliser dans un tableau une analyse présentant deux avantages et deux inconvénients de chacune de ces offres, « Pack Athlète » et « Thalasso-spa », pour l'hôtel-restaurant Ré-Vauban.
- 2.5. Préciser l'offre qui vous semble la plus adaptée à une ouverture annuelle du Ré-Vauban. Justifier votre réponse.

Dossier 3 - Étude juridique et managériale

Après réflexion, Daniel et Gilles Blain ont décidé d'étendre leur période d'ouverture sur l'année entière.

En observant les pratiques de la concurrence, ils ont constaté que les hôtels de leur catégorie ouverts toute l'année sur la côte Atlantique proposent généralement une activité de spa et/ou de thalassothérapie à leur clientèle. Ils retiennent donc la création d'un centre dédié à cette activité dans l'ancien hangar d'une surface de 600 m².

Maître Jaunâtre, leur notaire, a attiré leur attention sur l'intérêt de la création d'une société civile immobilière. Les deux frères pensent transmettre la propriété de ce local à une société civile immobilière qu'ils créeraient à cet effet, société dont ils seraient les associés égaux.

Ils n'ont pas encore décidé s'ils exploiteraient par eux-mêmes le futur centre de thalassothérapie-spa. Ils ont constaté que dans certains hôtels, la thalassothérapie et le spa étaient exploités par une société extérieure.

Connaissant vos compétences juridiques et managériales, ils vous demandent de les éclairer dans leurs choix.

Vous disposez des **annexes 7 et 8** pour vous aider dans votre réflexion.

- 3.1. Rappeler l'intérêt que présente le recours à la société civile immobilière dans le cadre de ce projet.**
- 3.2. Présenter de manière structurée les avantages et inconvénients de l'externalisation de l'activité de thalassothérapie-spa, puis indiquer à Daniel et Gilles Blain s'il est souhaitable d'y avoir recours.**
- 3.3. Préciser si la société civile immobilière présente un intérêt dans le cadre d'une externalisation. Justifier votre réponse.**

Les dirigeants s'interrogent sur les conséquences d'un passage d'une activité saisonnière à une activité sur l'année complète en ce qui concerne les contrats de travail du personnel. En effet, jusqu'à présent, les salariés sont sous contrats saisonniers et l'effectif se renouvelle largement d'une saison à l'autre.

- 3.4. Citer le type de contrat de travail que l'entreprise devra proposer à son personnel. Comparez les caractéristiques essentielles de ce contrat de travail par rapport au contrat saisonnier actuel.**
- 3.5. Dégager les avantages pour l'entreprise d'une ouverture à l'année en matière de gestion des ressources humaines. Enfin, préciser les avantages pour le personnel d'un emploi à l'année.**

COMPTE DE RESULTAT en €	MONTANT	
	2016	2015
Produits d'exploitation		
Prestations hébergement	342 549,00	341 900,00
Prestations restauration	265 430,00	265 500,00
Prestations petits-déjeuners	57 560,00	57 230,00
Prestations bar	25 780,00	29 540,00
Production consommée	2 583,00	2 515,00
Total produits d'exploitation	693 902,00	696 685,00
Charges d'exploitation		
Achats de produits d'accueil	27 800,00	27 660,00
Variation de stock des produits d'accueil	1 310,00	1 450,00
Achats de matières premières	91 512,00	87 785,00
Variation de stock des matières premières	4 320,00	- 1 310,00
Autres achats et charges externes	67 690,00	67 397,00
Impôts, taxes et versements assimilés	22 530,00	23 120,00
Salaires et traitements	187 180,00	186 750,00
Charges sociales	74 230,00	74 700,00
Dotation aux amortissements et provisions	198 500,00	198 500,00
Total charges d'exploitation	675 072,00	666 052,00
Résultat d'exploitation	18 830,00	30 633,00
Produits financiers	0,00	0,00
Charges financières		
Intérêts des emprunts	21 760,00	22 015,00
Commissions sur moyens de paiement	6 690,00	6 570,00
Résultat financier	- 28 450,00	- 28 585,00
Résultat courant avant impôt	- 9 620,00	2 048,00

Taux d'occupation de l'hôtel-restaurant Le Ré-Vauban en 2016								
Mois	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.
Taux d'occupation (%)	20	30	40	97	98	65	42	32

En 2016, le prix moyen constaté d'une chambre au Ré-Vauban est **de 90 euros**.

Fréquentation des établissements hôteliers sur l'Île de Ré (été 2016)		
Saison	Mois	Taux d'occupation
Avant saison	Avril	55 %
	Mai	70 %
	Juin	65 %
Haute saison	Juillet	95 %
	Août	95 %
Après saison	Septembre	90 %
Arrière-saison	Octobre	85 %
	Novembre	85 %

Évalué d'après les statistiques du CDT de la Charente-Maritime

Ratios et indicateur moyens des hôtels-restaurants 3* de l'Île de Ré (2016)	
Prix moyen chambre	102 euros
Ratio matières global	18 %
Ratio personnel	38 %
Ratio frais généraux	15 %
Ratio coût d'occupation	13 %

Centre de gestion agréé du département de la Charente Maritime

une clientèle diversifiée sur l'île de Ré (extraits)

Sources : - RéObs, observatoire du tourisme de l'île de Ré
- Pro Poitou-Charentes, observatoire du tourisme

✓ Les critères socioprofessionnels et géographiques de la clientèle française

- Age : 30,6 % de la clientèle a entre 60 et 74 ans.
24,6 % de la clientèle a entre 35 et 49 ans.
1 touriste sur 3 est âgé de + de 60 ans.
- Catégories de clientèle : 44,6 % des touristes viennent en couple.
31,9 % des touristes sont des familles.
- Activité : 43 % des clients sont cadres et professions intellectuelles supérieures.
34 % des clients sont des employés.
- Origine des clients : 23 % proviennent d'Île De France.
13 % viennent de Poitou Charente, clientèle de proximité.

- Répartition de la clientèle en fonction de la saison

	Avant saison	Haute saison	Arrière-saison
Ile-De France	16 %	27 %	20 %
Poitou Charente	12 %	12 %	19 %

Des actifs en haute saison, des retraités et actifs plus âgés sur les ailes de saison.

✓ La clientèle étrangère

- Quand vient-elle ? 11 % en avant saison
 7 % en haute saison
 16 % en arrière-saison

- Quelle est l'origine de la clientèle étrangère ? 33 % anglaise
 25 % belge
 17 % allemande

- Autres caractéristiques : 52,2 % des clients étrangers viennent en couple.
 28 % sont des retraités.
 44 % sont des cadres et professions intellectuelles supérieures

- Que vient chercher le touriste étranger sur l'Île De Ré (par ordre décroissant) ?
 Découverte du lieu
 Bord de mer et plage
 Beauté de l'île
 Tranquillité

- Comment s'informe cette clientèle ? 56,3 % viennent grâce au bouche à oreille.
 12,3 % viennent grâce à internet.
 11,9 % sont venus suite à un article de presse ou par le biais d'un guide touristique.

- Choix d'hébergement : 29,5 % optent pour les locations meublées.
 25 % pour le camping
 17 % pour les hôtels
 14 % pour les résidences secondaires

- Moyens de réservation utilisés : 62 % réservent en ligne
 15 % par e-mail
 12 % en direct par téléphone

- Critères de choix : 81,9 % choisissent en fonction de l'emplacement.
 54,4 % en fonction du rapport qualité/prix
 44,3 % en fonction du confort

- La restauration : les touristes étrangers fréquentent plus les restaurants que les touristes français.
53 % des clients étrangers sont friands de spécialités locales. Ils plébiscitent aussi la cuisine traditionnelle française.

- Les activités qui manquent sur l'île selon la clientèle étrangère :
 21,4 % demandent plus de manifestations.
 14,3 % aimeraient des clubs professionnels de plongée.
 14,3 % voudraient plus d'activités pour les enfants.

91,7 % de la clientèle étrangère recommande l'île de Ré à leur entourage.

✓ Les choix de catégories d'hôtels par les clients venant à l'île de Ré

- 13 % vont dans un hôtel 4 ou 5*
- 33 % choisissent un hôtel 3*
- 43 % descendent dans un hôtel 1 ou 2*

Les offres « Pack athlète » et « Thalasso et spa »

« Pack athlète »

Personnes concernées :

- athlètes de haut niveau en individuel ou en groupe pour un stage de préparation physique, de remise en forme suite à des compétitions ou des blessures
- sportifs de tout âge, individuels ou groupes (associations sportives, comité d'entreprise...)

Offre de base : chambre, petit-déjeuner, propositions supplémentaires de plats sur la carte, offres adaptées à chaque athlète.

Offres spécifiques :

- Coach sportif rattaché à l'hôtel-restaurant
 - Podologue du sport, kinésithérapeute, ostéopathe sur demande avec deux salles de soins au sein de l'hôtel
 - Cabine de cryothérapie, c'est-à-dire des soins par le froid ayant comme objectif la préparation du sportif à la compétition et à la récupération après l'effort, l'amélioration des performances, l'augmentation de la charge de travail et de la fréquence de travail, les atteintes articulaires, vasculaires, musculaires et tendineuses et la répétition des efforts.
La cabine de cryothérapie peut aussi être utilisée pour toute personne présentant des problèmes de sommeil, rhumatismes, arthrose, psoriasis, dépression, migraine, fatigue chronique, sclérose en plaques.
Enfin la cryothérapie est utilisée pour le bien-être comme le raffermissement de la peau, le contrôle du poids, la détente...
 - Salle de fitness très bien équipée
 - Accès illimités aux courts de tennis et aux stades de football, de rugby et d'athlétisme de l'île de Ré
 - Parcours de marche et de footing organisés sur l'île
 - Sorties en bateau, régates, etc.
- Et toute demande particulière.

« Thalasso et spa »

La thalassothérapie consiste en des soins médicalisés à base d'eau de mer. Ils peuvent être pris en charge partiellement par la Sécurité Sociale.

Le spa est un ensemble de soins à base d'eau et d'autres soins (massages...) ayant comme objectif le bien-être de leurs clients. Aucune prescription médicale n'est nécessaire.

Personnes concernées :

- personnes de tout âge à partir de 18 ans présentant différentes affections : rhumatismes, désirant se soigner par les eaux de mer
- personnes stressées, à la recherche de bien-être

Offre de base : chambre, petit-déjeuner, propositions supplémentaires sur la carte de plats adaptés aux régimes des clients et de plats sains et bio pour le bien-être. De plus certains soins utilisés par le spa seront réalisés en direct en cuisine avec les produits frais, herbes, algues, etc.

Offres spécifiques :

- Centre de thalassothérapie avec des salles de soins
- Présence de professionnels : médecins, kinésithérapeutes, personnel spécialisé
- Salles de massages, produits cosmétiques (Cinq Mondes, Nuxe, Thalgo par exemple)
- Hammam, sauna,
- Salle de repos proposant des collations saines, chaudes ou froides
- Cryothérapie, petit « plus produit » par rapport à la concurrence.

Hôtellerie de luxe - Le spa n'a pas fini de se réinventer

Source : <http://www.lenouveleconomiste.fr/lesdossiers/le-spa-na-pas-fini-de-se-reinventer>

Les infrastructures hôtelières investissent des sommes importantes pour créer ou développer un spa. Il faut reconnaître qu'ils apportent une valeur ajoutée incontestable. Et ce, quel que soit le degré de prestige ou la taille de l'hôtel. [...] Alors qu'on a longtemps considéré les spas comme une extravagance, leur présence est aujourd'hui évidente. Mieux : leur absence est discriminante. De la même façon que l'on achète un DVD avec des bonus sans être sûr de les regarder, les clients choisissent préférentiellement un hôtel équipé d'un centre de bien-être sans être certains de le fréquenter. Toutefois, pour beaucoup d'entre eux, à l'heure du bio et du retour aux sources, cette parenthèse de douceur est un passage quasi obligé. À tel point que certains spas sont devenus de véritables centres de profit. [...] Directrice commerciale et communication pour le Grand Hôtel Loreamar, près de Saint-Jean-de-Luz, Annick Niollet évoque les choix réalisés. "Nous avons investi entre 5 et 6 millions d'euros pour développer ce spa de 1 000m², car les traitements en eau de mer utilisés pour la thalassothérapie coûtent très cher. Il faut traiter l'eau, la stocker, la récupérer... Auparavant, l'hôtel ne fonctionnait que de façon saisonnière, entre avril et octobre. Depuis, l'hôtel fonctionne toute l'année", témoigne-t-elle. La fréquentation a en effet augmenté de 30 %, grâce aux programmes de cure qui durent une semaine. Les clients viennent donc plus longtemps, mais aussi plus souvent. À défaut d'être directement rentables, les spas permettent de développer le nombre de nuitées dans les hôtels. En ce sens, le retour sur investissement est indirect. "Le spa fonctionne comme un générateur de trafic et un créateur d'images", résume Olivier Aron, président de Rosae, société d'études dans le domaine de la beauté et du parfum.

Gestion intégrée ou externalisée

Selon lui, le spa profite à tous les hôtels quels qu'ils soient, car il influe directement sur le taux de remplissage, même si en moyenne 15 % seulement des résidents de l'hôtel le visitent. Un trois étoiles doit-il ouvrir un spa ? Oui, estime Olivier Aron, car contrairement à ce que l'on pourrait croire, il ne s'agit pas exclusivement d'une consommation d'élite. "Le spa fait rêver. [...] Mais la concurrence entre spas est rude. Longtemps relégués dans les sous-sols des hôtels, ils n'ont cessé de s'embellir et de s'agrandir. En moyenne, il faut compter entre 3 000 et 4 000 euros d'investissement par m². L'hôtel du Palais à Biarritz n'a pas hésité à dépenser près de 12 millions d'euros pour son spa. Dans ce domaine, c'est souvent la surenchère. Face à une clientèle toujours plus exigeante, il faut surprendre, interpeller, fasciner... L'hôtel Hyatt à Hong-Kong a rencontré un vif succès avec ses suites équipées de spas privatifs. Aux Maldives, on trouve un spa sous l'eau. "Nous travaillons actuellement sur un projet de spa de 10 000 m² à Saint-Pétersbourg", raconte Olivier Petit, directeur associé chez BDO MG Hôtels et Tourisme. "Les hôteliers se sont rendus compte qu'il y avait un marché. Ils l'ont intégré dans leur offre de services. Certains ont créé de magnifiques endroits, d'autres ont repris des structures existantes", ajoute-t-il. Sa mission : réaliser des études de marché et délivrer des conseils sur la conduite à tenir. Car compte tenu des montants en jeu, les hôteliers n'ont pas le droit à l'erreur ! Certains d'entre eux choisissent de gérer eux-mêmes leurs spas, de manière indépendante. C'est le cas des Banyan Tree et autres Shangrila. Mais cela suppose un savoir-faire (que ce soit au niveau de la capacité à concevoir une offre, à recruter...) qui ne s'improvise pas. Beaucoup d'hôtels confient donc la gestion à un exploitant. "Soit ce dernier paye un loyer et devient totalement maître chez lui, soit l'hôtel prend davantage de risques en restant propriétaire du fonds de commerce et en reversant à l'exploitant un intéressement sur le chiffre d'affaires", explique Olivier Petit.

Par Ariane Warlin

Faut-il séparer les murs du reste de l'actif ?

Source : D'après le BLOG DES EXPERTS L'Hôtellerie – restauration

Peut-on créer une SARL pour exploiter le fonds d'un hôtel bureau et une SCI pour les murs ?

Me GAILLARD : Isoler les murs de l'exploitation...

En effet, je partage l'analyse sur le fait qu'il est préférable, dans la très grande majorité des situations, d'isoler les murs de l'établissement de la société d'exploitation.

Ainsi, deux patrimoines distincts sont constitués, celui de la société civile immobilière propriétaire des murs, celui de la société d'exploitation.

La société d'exploitation pourra ainsi être cédée à un coût plus modeste que si elle avait compris les murs, outre le fait qu'elle peut être cédée tandis que les murs sont conservés ce qui permet alors d'obtenir un loyer...

Il convient simplement alors de s'assurer que le bail qui est conclu entre la société civile et la société d'exploitation, protège bien les intérêts de la société civile.

TABLEAU DE GESTION				
	2016	%	2015	%
Chiffre d'affaires global			694 170	100%
- Coût matière global			113 070	16,3%
Marge brute globale			581 100	83,7%
- Coût du personnel			261 450	37,7%
Marge sur coût principal			319 650	46,1%
- Frais généraux			97 087	14%
Résultat brut d'exploitation			222 563	32,1%
- Coût d'occupation			220 515	31,8%
Résultat courant avant impôts			2 048	0,3%

Arrondir vos calculs de pourcentages à un chiffre après la virgule.

Détail du calcul du coût matière :

Détail du calcul du coût du personnel :

Détail du calcul des frais généraux :

Détail du calcul du coût d'occupation :

DOCUMENT 2

	2016		2015
	Détail du calcul	%	%
Ratio produits d'accueil			8,5%
Ratio matières premières			23,8%
Ratio « coût matière global »			16,3%
Ratio « coût du personnel »			37,7%
Ratio frais généraux			14%
Ratio coût d'occupation			31,8%

DOCUMENT 3

Données relatives au département « bar » :

	2016		2015	
	Montant	Ratio	Montant	Ratio
Prestations boissons bar	25 780,00		29 540,00	
Achat de boissons bar	5 542,00		5 320,00	17 %
Variation de stock boissons bar	1 090,00		-270,00	

Exemples de sujets de l'épreuve de mise en situation professionnelle

Sujet n° 5

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 :

Analyser l'objection éventuelle d'un client et proposer une solution adaptée

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

- **élaborer** 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 six couverts (une table de deux et une de quatre) assisté du commis.

Vous disposez de la carte des mets

Éventail de melon et jambon (3 portions) (à l'assiette)	ou	Moules à la marinière (3 portions) (au guéridon)
Poulet cocotte Grand-mère (3 portions) (au guéridon)	ou	Cordon bleu de veau à la milanaise Spaghetti (3 portions) (à l'assiette)
Mille feuilles (3 portions) (à l'assiette)	ou	Pommes flambées au Calvados Glace cannelle (3 portions) (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,
- assurer avec l'aide de votre commis le service des mets et boissons froides,
- 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.

Sujet n°8

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, commercialiser et servir les salades

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

- **élaborer** 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 six couverts (une table de deux et une de quatre) assisté du commis.

Vous disposez de la carte des mets

Duo d'asperges sauce hollandaise (3 portions) (à l'assiette)	ou	Salade gourmande Sauces salades (3 portions) (au guéridon)
Selle d'agneau Tourangelle (3 portions) (au guéridon)	ou	Osso Bucco Tagliatelles de légumes (3 portions) (à l'assiette)
Tiramisu (3 portions) (à l'assiette)	ou	Crêpes flambées (3 portions) (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,
- assurer avec l'aide de votre commis le service des mets et boissons froides,
- 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.