

Concours : CAPLP externe

Section : hôtellerie-restauration

Option : service et commercialisation

Session 2018

Rapport de jury présenté par : Alain Henriet, IGEN

Président du jury

Lucette Poletti, IEN

Vice-Présidente du jury

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1/ Statistiques

1.1. Statistiques générales.....	page 3
----------------------------------	--------

2/ L'admissibilité

2.1. Épreuve de technologie professionnelle	
2.1.1 Définition de l'épreuve.....	page 3
2.1.2 Analyse de la session 2018	
➤ 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 9
2.2. Épreuve d'analyse économique, juridique et managériale	
2.2.1 Définition de l'épreuve.....	page 10
2.2.2 Analyse de la session 2018	
➤ Résultats de la session.....	page 10
➤ Analyse du sujet, ses objectifs, commentaires du jury.....	page 10
➤ Conseils donnés aux candidats pour les sessions ultérieures.....	page 12

3/ L'admission

Présentation.....	page 13
3.1 Épreuve de mise en situation professionnelle	
2.1.1 Définition de l'épreuve.....	page 13
2.1.2 Analyse de la session 2018	
➤ Résultats de la session.....	page 14
➤ Modalités d'organisation.....	page 14
➤ Commentaires sur les prestations des candidats - Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures.....	page 14
3.2 Épreuve d'entretien à partir d'un dossier	
2.1.1 Définition de l'épreuve.....	page 17
2.1.2 Analyse de la session 2018	
➤ Résultats de la session.....	page 18
➤ Modalités d'organisation.....	page 18
➤ Conseils et préconisations pour les sessions ultérieures.....	page 19
3.3 Recommandations générales.....	page 20

4/ Sujets

4.1 Sujet de l'épreuve de technologie professionnelle.....	page 21
--	---------

4.2	Sujet de l'épreuve d'analyse économique, juridique et managériale.....	page 34
4.3	Exemple de sujet pour l'épreuve de mise en situation professionnelle.....	page 45

INTRODUCTION

Présentation de la session 2018

Le concours externe de recrutement de professeurs de lycée professionnel en hôtellerie-restauration option « service et commercialisation » session de 2018 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.

Sites à consulter :

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

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

<http://www.education.gouv.fr>

1/ Statistiques

1.1 Statistiques générales

	CAPLP	CAFEP
Nombre de postes	30	3
Nombre de candidats inscrits	368	50
Nombre de candidats présents (aux deux épreuves)	171	28
Nombre de candidats admissibles	65	7
Barre d'admissibilité (sur 20)	8,65	9,95
Nombre de présents à l'admission	55	7
Nombre de candidats admis	28	7
Barre d'admission	9,63	11,57

Commentaires : en CAPLP (concours public), le nombre de postes ouverts à la session 2018 a nettement baissé (passage de 40 postes en 2017 à 30 postes en 2018) mais il n'a pas été possible de les pourvoir en totalité : 28 candidats ont été déclarés admis avec une barre d'admission à 9,63 (alors qu'en 2017 les 40 postes ouverts ont été pourvus avec une barre à 10,63). Globalement le « crû » 2018 était moins préparé et moins motivé que celui des années précédentes. Le taux d'absentéisme tant à l'admissibilité qu'à l'admission est très important.

En revanche, en CAFEP (contrats privés), la ré-ouverture du concours en 2018 a permis de pourvoir sans difficulté les 3 postes offerts avec une barre de 11,57.

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 préparation 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 2018

➤ Résultats de la session

Technologie professionnelle	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	176	29
Moyenne des notes	7.90	8.47
Note la plus haute	16.8	15.2
Note la plus basse	1.1	1.9
Écart type	3.27	3.61

➤ Analyse de l'épreuve

Le sujet de la session 2018 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 - Communication externe : promotion de « La Villa 5 »
- Thème 2 - Valorisation du petit déjeuner
- Thème 3 - Organisation de la soirée d'inauguration
- Thème 4 - Promotion de « l'Olivier »
- Thème 5 - Voyage de découverte de la bière
- Thème 6 - L'accompagnement du personnel d'étage

Thème 1 - Communication externe : promotion de la « Villa 5 »

► Objectifs :

Le candidat doit rédiger un article de presse promotionnel pour présenter « La villa 5 », entreprise support de l'étude de cas. Le candidat doit montrer sa capacité à :

- analyser les supports proposés et en extraire les informations nécessaires,
- proposer un article de presse clair, structuré et mettant en valeur l'hôtel,
- utiliser un langage professionnel adapté au support et à sa cible.

► Supports :

Le candidat dispose de la plaquette commerciale de l'hôtel et d'un extrait du site internet.

► Activités, observations et recommandations du jury :

Activités demandées

Observations du jury

Copies valorisées

1.1 Rédiger l'article promotionnel en une vingtaine de lignes

Certains articles auraient gagné à être rédigés de manière plus originale et proposer une accroche incitant à la lecture.
Certains candidats ont oublié de proposer un titre d'article.

Le jury a apprécié :
- les articles bien conçus, structurés
- les titres avec une accroche pertinente.

L'article devait être adapté à une publication et s'adresser à une clientèle locale. Certains candidats n'ont pas adapté leurs articles à ces critères.

Les copies proposant de véritables articles de type « presse » ont été appréciées.

Certains candidats n'ont pas réussi à dégager les éléments principaux pour mettre en valeur l'établissement ; des informations inutiles ont parfois parasité l'article.

Les copies :
- proposant une bonne mise en valeur de l'établissement
- mettant en exergue les points forts et originaux de l'établissement ce qui témoigne d'une bonne analyse des documents proposés.

Au niveau de la forme :
- quelques candidats n'ont pas respecté les consignes sur le nombre de lignes à rédiger,
- l'écriture n'est pas toujours soignée,
- des fautes de grammaire et de syntaxe sont à déplorer.

Le jury a apprécié les textes soignés en structure, en grammaire et en orthographe.

Thème 2 - Valorisation du petit-déjeuner

► Objectifs :

Le candidat doit proposer des produits composant un buffet de petit-déjeuner tout en étant vigilant aux règles d'hygiène et en valorisant les conditionnements adaptés. Le candidat doit montrer sa capacité à :

- mettre en avant son professionnalisme en proposant des produits adaptés aux catégories demandées, aux exigences indiquées (label, région PACA), à la diversité souhaitée ; la sélection doit être en adéquation avec le concept de l'hôtel, la clientèle internationale et l'équilibre alimentaire ;
- témoigner de sa maîtrise des règles d'hygiène en matière de service de certains produits sensibles ;
- montrer ses capacités d'analyser la situation pour proposer une sélection pertinente des conditionnements.

► Supports :

Pour réaliser ce travail, le candidat dispose du projet d'implantation du buffet de petit-déjeuner.

► Activités, observations et recommandations du jury :

Activités demandées

2.1 Proposer des produits pour alimenter le buffet en complétant le document 1

Observations du jury

La sélection des produits témoignent pour certains candidats :
- de lacunes dans les connaissances professionnelles (AOP, label, législation...),
- d'un manque d'originalité dans les propositions.

Les candidats n'ont pas respecté le cahier des charges notamment :
- pas de lien entre le petit déjeuner et la Provence,
- pas d'indication pour les produits labellisés,
- absence de diversité pour les produits (fromages...)

Certains candidats ont confondu petit déjeuner et brunch de par les spécialités culinaires proposées.

De nombreux candidats n'ont pas adapté leur sélection au concept de l'établissement et à la clientèle visée, les produits proposés sont souvent trop « basiques ».

Copies valorisées

Le jury a apprécié les copies proposant :
- une belle diversité de produits,
- des propositions de produits originales et adaptées.

Les copies proposant :
- des produits répondant à l'ensemble des critères.

Le jury a apprécié les copies témoignant d'une véritable recherche pour proposer des produits correspondant au concept de l'établissement et à la clientèle visée.

2.2 Identifier quatre catégories de produits définis à risque par les guides de bonne pratique d'hygiène, en précisant pour chacun d'eux leur température réglementaire de service.

Plusieurs candidats témoignent d'un manque de connaissances sur la température de service des mets froids et chauds et ont proposé des réponses fantaisistes.

Les copies:
- témoignant de la bonne maîtrise des candidats des différentes catégories d'aliments à risque ;
- de la précision dans les réponses concernant les températures de conservation.

2.3 Sélectionner le conditionnement le plus adapté en indiquant les principaux avantages et inconvénients de chacun d'eux.

La sélection demandée pour le « fromage blanc » est souvent pertinente.
Une présentation sous forme de tableau aurait été plus lisible.

De nombreux candidats ont été sensibles aux dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans leur pratique professionnelle.

Thème 3 - Organisation de la soirée d'inauguration

► Objectifs :

Le candidat doit contribuer à l'organisation de la soirée d'inauguration en proposant des mets pour le menu de la soirée de gala, proposer un cocktail et prévoir une réunion d'organisation ; pour cela il doit :

- faire preuve de ses connaissances en matière de spécialités internationales et méditerranéennes,
- sélectionner des mets en adéquation avec la prestation ciblée (VIP/hôtel de luxe),
- analyser la documentation proposée pour repérer des fleurs à sélectionner en fonction des mets proposés, réaliser une sélection pertinente et la justifier,
- réaliser des accords mets et boissons en sélectionnant les vins à proposer dans la carte de l'établissement,
- mettre en valeur sa connaissance des techniques d'élaboration d'un cocktail et des produits du bar,
- proposer des argumentaires commerciaux mettant en valeur le plat et le cocktail proposés, accrocheurs et adaptés à la clientèle,
- analyser un texte et en extraire un argumentaire convaincant sur l'intérêt d'associer des fleurs au menu,
- mettre en valeur ses compétences de manager et d'animateur de réunion en proposant un plan d'intervention structuré et adapté aux enjeux et public ciblés.

► Supports :

Pour réaliser ce travail, le candidat dispose :

- d'un article « Mangez des fleurs »,
- d'une sélection de boissons du monde,
- d'une prévision du menu à compléter.

► Activités, observations et recommandations du jury :

Activités demandées

3.1 Proposer des mets agrémentés de fleurs et des boissons qui composeront le menu de gala, en complétant le document 2.

Observations du jury

Les propositions de mets :
- manquent souvent d'originalité,
- ne sont pas toujours en lien avec les continents ciblés,
- sont parfois basiques et, en conséquence, peu adaptées à une clientèle VIP.

Certains candidats ont proposé des produits, et non des mets. Il manquait les sauces, garnitures, cuissons...

La sélection de fleur est quelquefois aléatoire et les arguments associés sont souvent fragiles...

Copies valorisées

Le jury a apprécié les copies proposant :
- des propositions originales, adaptées et conformes aux contraintes fixées notamment le lien avec les continents.

Certains candidats ont réellement mis en valeur les fleurs, à travers une argumentation appropriée ; démarche témoignant d'une bonne analyse et utilisation de l'annexe 3 « Mangez

3.2 Réaliser la fiche technique d'un cocktail classique à base d'une eau-de-vie des États-Unis d'Amérique, en complétant le document 3.

3.3 Prévoir le plan de votre réunion et lister les arguments qui permettront de convaincre vos collaborateurs du choix d'associer des fleurs aux plats.

Les propositions de boissons :
- ne proviennent pas toujours de la sélection proposée,
- ne proposent pas un accord adapté.

L'argumentation commerciale n'a pas toujours été traitée. Certains argumentaires manquent de professionnalisme et sont guère accrocheurs.

Les principales erreurs constatées portent sur le choix du cocktail qui :
- devait être classique et non de création,
- devait être élaboré à base d'une eau de vie des États-Unis.

Des erreurs également sur les produits de base ont été constatées ce qui laisse paraître des lacunes professionnelles.

L'argumentation commerciale proposée pour ce cocktail est parfois imprécise et peu vendeuse.

Le jury a constaté de nombreux plans de réunion peu structurés, voire inexistantes.

des fleurs ».

Certains candidats ont proposé des accords judicieux et adaptés aux continents ciblés. .

Le jury a apprécié les argumentations commerciales adaptées et attractives du plat principal.

Le jury a apprécié les copies proposant un cocktail classique pertinent en rapport à la demande.

Les copies proposant une fiche technique bien complétée et dûment valorisée.

Le jury a apprécié les argumentaires commerciaux vendeurs et témoignant d'une bonne connaissance du produit de base.

Le jury a apprécié :
- les plans bien structurés et bien argumentés.
- des arguments convaincants qui mettent en valeur une bonne analyse et appropriation du document support.

Une analyse fine et pertinente du document a permis de sélectionner des arguments convaincants.

Thème 4 - Promotion de « L'Olivier »

► Objectifs :

Le candidat doit proposer un support de vente ; il doit ainsi :

- maîtriser le concept bistrannique et le présenter de manière claire, pédagogique et adaptée à la clientèle visée,
- présenter un document professionnel, attractif, répondant aux consignes, mettant en avant la Provence, conforme à l'esprit bistrannique et respectant la réglementation (mentions obligatoires),
- proposer des spécialités conformes aux exigences (origine, nombre, diversité..) et les décrire de manière commerciale et valorisante.

► Activités, observations et recommandations du jury :

Activités demandées

4.1 Réaliser un support de vente en respectant la réglementation en vigueur.

Observations du jury

La réalisation d'un support de vente :
- n'est pas toujours mise en œuvre,
- ne respecte pas toujours une présentation en deux volets comme demandé,
- présente quelquefois des manques dans le cadre de la législation en vigueur.

Le concept bistrannique est souvent mal expliqué ou pas maîtrisé.

Certains plats et vins proposés :
- n'étaient pas adaptés à ce concept,
- ne ciblaient pas la région demandée,
- ne permettaient pas d'avoir un repas équilibré.

L'argumentation commerciale des mets a été souvent non traitée ou abordée trop sommairement.

Copies valorisées

Le jury a apprécié les supports de vente soignés, très réalistes, respectant les consignes (deux volets, quantité de plats, etc. et respectant l'ensemble des points de la législation.

Certains candidats ont mis en avant le concept et la définition de la bistrannique.

Les spécialités et les boissons proposées étaient adaptées au concept, tant sur le thème que sur l'équilibre alimentaire.

Le jury a apprécié :
- les argumentations concises et donnant envie,
- le recours à un vocabulaire commercial, riche,

permettant une valorisation des mets sur le support présenté.

Thème 5 - Voyage de découverte de la bière

► Objectifs :

Le candidat doit contribuer à la création d'un parcours de découverte de la bière en précisant les étapes de fabrication de la bière, en indiquant l'origine de certaines bières, en proposant une arborescence de sélection de la bière et concevant un protocole pédagogique pour le tirage et le service de la bière. Pour cela, le candidat doit montrer sa capacité à :

- mettre en valeur ses connaissances sur la bière,
- proposer un questionnement pertinent et adaptable au format numérique tout en organisant les données,
- créer un document respectant les règles de tirage et de service de la bière ; celui-ci doit être clair, précis, attractif et adapté au public visé (vocabulaire, présentation...).

► Supports :

Pour réaliser ce travail, le candidat dispose d'une sélection de bières et de documents à compléter sur la fabrication et l'origine de la bière.

► Activités, observations et recommandations du jury :

Activités demandées	Observations du jury	Copies valorisées
5.1 Compléter les différentes étapes de la fabrication de la bière, sur le document 4A	Certains candidats ont témoigné de très peu de connaissances sur la fabrication de la bière.	Le jury a apprécié les copies témoignant un bon niveau de maîtrise sur la fabrication de la bière dans son intégralité.
5.2 Positionner sur le planisphère du document 4B, les différentes bières proposées à la carte selon leur origine.	Malgré un document d'aide très précis, certains candidats n'ont pas su positionner les bières sur le planisphère.	Dans certaines copies, toutes les bières sont bien positionnées
5.3 Présenter une arborescence (en 4 ou 5 niveaux) de critères permettant de proposer la bière qui correspond à l'envie du client.	Le terme « arborescence » a été sans doute mal compris. Les arborescences proposées manquaient de vocabulaire précis et de choix pour pouvoir orienter le client sur la sélection finale d'une bière.	Certaines arborescences étaient structurées, pertinentes et ont permis d'atteindre l'objectif qui est la prise de commande répondant aux besoins des clients.
5.4 Établir un protocole simple pour le tirage et le service de la bière pour guider le personnel.	Le protocole de service de la bière a souvent été traité correctement, mais celui-ci manquait souvent de clarté pour pouvoir le présenter au personnel.	Les copies valorisées proposaient des protocoles clairs, détaillés et complets permettant de mettre en œuvre un bon service de la bière dans les règles de l'art.

Thème 6 - L'accompagnement du personnel d'étage

► Objectifs :

Le candidat doit apporter son expertise sur la gestion du linge en contribuant à la formation du personnel chargé de cette tâche ; pour cela le candidat doit rédiger un texte encourageant les salariés dans une démarche de formation et concevoir un quizz d'auto-évaluation pour les salariés. Le candidat doit montrer sa capacité à :

- argumenter et encourager le personnel à se former,
- maîtriser la gestion du linge,
- concevoir un quizz adapté au sujet abordé et au public ciblé.

► **Supports :**

Le candidat dispose d'un document donnant des conseils en matière de formation du personnel.

► **Activités, observations et recommandations du jury :**

Activités demandées

6.1 Rédiger un court texte, proposé en page d'accueil du questionnaire, présentant l'intérêt de cette démarche aux salariés concernés.

6.2 Concevez un quizz composé de 5 questions.

Observations du jury

Le sujet a été mal interprété, car de nombreuses propositions d'accompagnement du personnel d'étage étaient généralistes et ne traitaient pas de la gestion du linge.

Les questions du quizz :

- ont été parfois peu judicieuses et de ce fait pédagogiquement superficielles,
- mettaient en exergue les lacunes de certains candidats en matière de gestion du linge.

Copies valorisées

Le jury a apprécié les textes de présentation bien adaptés, pertinents et valorisants.

Les copies valorisées proposent des quizz :

- correspondant à tous les types de questions demandés
- pertinents, structurés et pouvant être mis en œuvre

⇒ 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 :

- 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 professionnels.
- 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 2018

⇒ Résultats de la session

Technologie professionnelle	CA/PLP 2018	CAFEP
Nombre de candidats présents	172	28
Moyenne des notes	7.81	6.88
Note la plus haute	14.5	12.1
Note la plus basse	1	2.4
Écart type	3.38	2.94

⇒ Analyse de l'épreuve

Le sujet proposait l'analyse d'un cas d'entreprise, le restaurant « L'Un des Sens », dont le mode de management est remis en cause avec le changement de génération.

Il s'agit de s'imprégner de l'approche progressive du cas et, grâce aux ressources documentaires, d'analyser les modifications éventuelles à apporter à l'entreprise afin de l'inscrire dans son temps et dans la logique de gouvernance, de fonctionnement et de réflexion du jeune repreneur appartenant à la génération Y.

Dossier 1 - Étude financière « Analyser la gestion »

- ▶ **Objectifs** : compléter un tableau de bord financier et commercial afin de comprendre la situation actuelle de l'entreprise. L'analyse dans le temps et par rapport à la profession devait mettre en exergue les problèmes de cette entreprise et permettre de proposer des solutions.
- ▶ **Supports** : les candidats disposent d'un tableau de bord partiellement complété, d'informations de gestion, de comptes de résultats sur deux années, d'informations sur le restaurant et de chiffres de la profession.
- ▶ **Activités, observations et recommandations du jury** :

Activités demandées

1.1 Compléter le tableau de bord commercial et financier

1.2 Analyser les performances de l'entreprise à partir du tableau de bord et des données de la profession

1.3 Proposer, en argumentant, des solutions.

Observations du jury

Le tableau de bord était plutôt bien renseigné pour une majeure partie des candidats. Quelques erreurs de calculs dans les coûts d'occupation témoignaient d'une difficulté de maîtrise de cette notion.

Trop d'analyses manquaient de structure, ne se basaient pas sur des données chiffrées et se contentaient d'une seule des deux comparaisons. Les raisons des constatations ne sont pas systématiquement formulées. Ont été remarquées des analyses de performances trop détaillées et rédigées sans cibler les constats attendus.

Trop de solutions étaient incomplètes et confuses. Le manque de structure nuisait à la cohérence et à la compréhension des réponses.

Copies valorisées

Copies qui :

- présentaient l'intégralité des indicateurs et justifiaient de façon claire leurs calculs,
- réalisaient l'analyse des performances malgré les erreurs effectuées dans le tableau de bord.

Celles qui ont :

- identifié les indicateurs représentatifs de la situation,
- comparé les chiffres à la fois sur les deux années et par rapport à la profession,
- présenté les raisons des situations constatées.

Les copies qui repéraient les deux grandes actions à mener (développer l'activité et contenir les charges) et cela de façon structurée et didactique. Les candidats qui se référaient à leur expérience professionnelle ont été valorisés.

Dossier 2 - Analyse mercatique « Manager autrement »

- ▶ **Objectifs** : analyser les nouvelles formes de management afin de les transposer dans le restaurant « L'UN DES SENS » et de les faire correspondre à l'état d'esprit du jeune repreneur et du personnel appartenant aux générations actuelles. Au préalable, une analyse à la fois quantitative et comportementale de la génération Y était attendue.
- ▶ **Supports** : le candidat dispose d'un extrait d'ouvrage définissant la génération Y, ses comportements, ses attentes, et d'un article issu d'internet retraçant un système de gouvernance basé sur l'holocratie. Il doit également mobiliser ses propres connaissances et expériences en matière de management.
- ▶ **Activités, observations et recommandations du jury** :

Activités demandées

2.1 Présenter une analyse structurée de la génération Y

2.2 Indiquer et justifier si la vision horizontale du monde est transposable au secteur de l'hôtellerie-

Observations du jury

Avant d'analyser il fallait définir le thème, puis repérer des points de convergence et justifier ses dires.

Les candidats trop souvent :

- assimilaient la vision horizontale avec la commercialisation en ligne,
- définissaient la vision horizontale en l'opposant à la vision verticale,

Copies valorisées

Les copies dont :

- le candidat a identifié clairement la cible, puis effectué une analyse quantitative pour justifier l'intérêt de l'analyse de cette cible,
- l'analyse qualitative présentée de manière didactique, en distinguant les éléments et les comportements tant professionnels que personnels.

Les copies dont le candidat a proposé une définition de la vision horizontale et a été capable de justifier sa transposition au secteur de l'hôtellerie-restauration, tout en utilisant ses expériences professionnelles.

restauration

- manquaient de prise de hauteur par rapport aux deux visions.

2.3 Présenter l'intérêt de la mise en place d'une organisation fondée sur l'holocratie

Les candidats devaient de comprendre le texte, puis définir la notion d'holocratie et ses principales caractéristiques avant d'aborder l'intérêt de cette gouvernance pour le restaurant.

Les copies dont le candidat a expliqué clairement la notion d'holocratie en énonçant ses caractéristiques principales et a démontré son utilité pour le restaurant « L'Un des Sens ».

Dossier 3 - Étude juridique et financière « Motiver le personnel et financer l'entreprise »

► **Objectifs** : caractériser le mode de gouvernance actuelle du restaurant « L'Un des Sens », puis comprendre l'économie sociale et solidaire à travers une SCOP (cette réflexion doit permettre de vérifier l'intérêt de la construction juridique combinant la création d'une SCOP et d'une SCI en lien avec l'implication des salariés dans la gestion) et déterminer les intérêts et les limites du *crowdfunding* en tant que mode de financement alternatif.

► **Supports** : le candidat dispose d'un ensemble de ressources documentaires permettant d'approfondir sa réflexion.

► Activités, observations et recommandations du jury :

Activités demandées

Observations du jury

Copies valorisées

3.1 Caractériser le mode de gouvernance actuel du restaurant

Pas de caractérisation de la gouvernance et manque de justifications claires, précises et pertinentes.

Les copies dont le candidat a identifié le mode de gouvernance du restaurant et a su, en partant de ses expériences vécues, justifier ses choix.

3.2 Présenter dans un tableau les grandes caractéristiques d'une SCOP

La présentation des caractéristiques d'une SCOP supposait en amont que ces caractéristiques soient identifiées pour donner du sens à une synthèse sous forme de tableau. Une recopie du texte sous forme de tableau ne présentait pas d'intérêt.

Les copies dont le candidat a présenté dans un tableau structuré une synthèse des caractéristiques d'une SCOP en les classant selon des items juridiques.

3.3 Présenter l'intérêt et les limites de cette construction juridique

L'analyse de la construction juridique attendue était celle de de la SCI et de la société d'exploitation et non celle de la SCOP déjà analysée précédemment.

Les copies dont le candidat a dégagé les intérêts et les limites d'une SCI en se basant sur ses connaissances.

3.4 Indiquer en quoi la création d'une SCOP peut être une solution au développement de la motivation du personnel

L'essentiel de l'apport d'une SCOP dans la motivation du personnel n'a pas été appréhendé et les réponses manquaient de structure.

Les copies dont le candidat a proposé des arguments permettant de démontrer que la SCOP peut être un vecteur de motivation pour les salariés.

3.5 Présenter sous la forme d'un schéma synoptique les grands principes du *crowdfunding*

Le principe du *crowdfunding* n'a pas été compris et expliqué clairement. Les éléments essentiels ainsi que les avantages et limites n'ont pas été identifiés. Le schéma était mal conçu, sans logique de construction et rarement synoptique.

Les copies dont le candidat a présenté un schéma synoptique expliquant les grands principes du *crowdfunding* en mettant en évidence les limites et les avantages de ce mode de financement.

3.6 Exposer dans une note un avis argumenté sur les solutions à retenir par rapport à la motivation du personnel et au financement de l'entreprise

La note correspondait à une synthèse des différentes questions du dossier 3. La présentation sous forme de note, reprenant toutes les caractéristiques de celle-ci, était demandée.

Les copies dont le candidat a exposé son avis de manière argumentée dans une note synthétique, structurée et didactique.

⇒ 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 cohérente et progressive. De la compréhension de cette cohérence et de la logique du cas d'entreprise dépend la possibilité de 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.
- Définir le concept à présenter avant de l'analyser et de l'argumenter.

► Sur la forme

- Faire des efforts d'écriture (être lisible), de présentation, d'expression (orthographe, grammaire, syntaxe).
- Se dispenser d'expressions familières, populaires, de remarques particulières, 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.
- Se dispenser de présenter un sommaire et de recopier les questions.
- Être rigoureux et structuré en évitant de disperser les réponses d'un même dossier sur l'ensemble de la copie.
- Utiliser des schémas quand la réponse à apporter le permet.
- Penser à aérer les réponses en sautant des lignes (prévoir des paragraphes).

► Sur le fond

- Faire preuve d'une bonne argumentation, éviter le verbiage et la répétition de réponses identiques sur plusieurs questions.
- Ne pas répondre à une question où il faut prendre une décision en présentant un catalogue de solutions sans prendre position.
- Utiliser l'annexe comme un support à la réflexion en évitant la paraphrase du document fourni.
- Étayer la réponse par des exemples et/ou des connaissances professionnels.
- Ne pas indiquer d'exemples personnels dans l'argumentation, ni apposer un quelconque élément d'identification sur un document à élaborer.
- Avoir une bonne maîtrise des connaissances 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'autoévaluation 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 » préparé dans la voie professionnelle et inscrit 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 savoirs, savoir-faire et savoir-être caractéristiques des domaines professionnels de l'option, dans le respect de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail.

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, de contraintes économiques, organisationnelles et techniques, le candidat effectue, avec un commis, un service de plusieurs personnes réparties sur une ou plusieurs tables.

Le candidat réalise les activités dans des situations professionnelles définies par le sujet en cohérence avec la leçon à préparer. Le candidat peut accomplir des activités relevant de : la vente, l'animation, les préparations d'office, les finitions en salle, les manifestations particulières (lunch, banquet, cocktail...), l'organisation de réceptions, le service du bar, l'analyse sensorielle des produits servis, le contrôle des ventes et la facturation, l'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 situation professionnelle. 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 2018

➔ Résultats de la session

Mise en situation professionnelle	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	55	7
Moyenne des notes	9.65	11.69
Note la plus haute	19.2	17
Note la plus basse	3.6	6.2
Écart type	3.47	3.87

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

- 2.1 Situations pédagogiques/professionnelles : 2 h

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.

- 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 généralement de 6 couverts répartis a priori sur deux tables (2+4).

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

➔ 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, claire et adaptée à la séance demandée,
 - proposer des ateliers respectant l'esprit de la « démarche expérimentale » et le thème proposé, en adéquation avec le profil des élèves,
 - intégrer la séance dans une situation professionnelle permettant l'approche de compétences transversales et en lien avec les compétences de gestion et de sciences appliquées,
 - organiser une séance structurée.
- 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,
 - la sélection des produits et ressources utilisés n'est pas toujours annoncée,
 - les phases de synthèse ne sont pas identifiées et détaillées
 - le suivi des apprentissages durant la séance n'est pas anticipé.
 - Conseils
 - procéder à une lecture attentive du sujet afin de mieux définir les objectifs d'apprentissage notamment en termes de compétences à travailler,
 - organiser efficacement la séance prévue 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 et le lien avec les compétences abordées en sciences appliquées et gestion,
 - sélectionner et exploiter les produits, les matériels et les ressources documentaires parmi ceux mis à disposition de façon avisée et pédagogique,
 - viser, selon le sujet, l'approche de compétences des 5 pôles,
 - exploiter et utiliser les ressources documentaires proposées (textes, photos, vidéos, cartes,...) surtout lorsque le sujet ne contient pas de matière d'œuvre,
 - prévoir un temps pour relire et corriger les documents qui seront distribués aux élèves et aux membres du jury,
 - préparer l'intervention en langue anglaise au cours de la séance en envisageant une activité pertinente et adaptée au sujet (durant l'atelier expérimental ou 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, pédagogie par l'erreur 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 trop directive qui ne permet pas la participation active des élèves,
 - mise en activité des élèves non pensée et trop restreinte,
 - communication orale médiocre : rythme, niveau de langage, vocabulaire professionnel,
 - consignes proposées aux élèves non concises pouvant éventuellement être sources d'erreurs,
 - démarche qualité souvent occultée (gestion quantitative et qualitative des produits),
 - remédiation tardive voire inexistante,
 - synthèses souvent partielles voire inexistantes,
 - maîtrise insuffisante de la langue anglaise professionnelle,
 - passation des consignes au commis manquant de clarté, de précision et de pertinence,
 - lien faible voire inexistant entre le thème abordé en atelier expérimental et le menu.
- **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,
 - se préparer à une intervention en anglais de quelques minutes.
 - **Conseils lors de l'épreuve :**
 - proposer une accroche et un lancement de séquence pertinents et dynamiques,
 - prendre le temps d'organiser la salle de classe afin de faciliter les activités envisagées,
 - mettre l'élève en activité et/ou en réflexion afin de l'amener à identifier la finalité de la séance et les objectifs d'apprentissage,
 - utiliser efficacement les documents conçus lors de la phase de conception pédagogique,
 - utiliser de façon pertinente et réfléchie les outils mis à disposition : produits, matériels (professionnels et pédagogiques) et tableau,
 - vérifier régulièrement l'appropriation des acquisitions des élèves,
 - faire un lien pédagogique entre la séance d'atelier expérimental présenté et le service à effectuer,
 - être vigilant à l'intérêt et au positionnement des élèves lors des différents ateliers,
 - vérifier les acquis des élèves en fin de séance et réaliser une synthèse,
 - respecter les règles d'hygiène et de sécurité,
 - trouver le moment opportun lors de l'épreuve pour s'exprimer en anglais afin de valoriser ses compétences linguistiques professionnelles,
 - passer des consignes de service au commis claires, précises et pertinentes.

Mise en œuvre du service (2 heures)

- **Points positifs**

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

 - encadrement discret, courtois, encourageant, efficace, bienveillant et professionnel du commis,
 - 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 adaptée,
 - respect du temps imparti,
 - mise en œuvre d'une stratégie commerciale lors de la prise de commande des mets afin de laisser un choix aux clients des deux tables.
- **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 trop souvent mal maîtrisés,
 - règles d'hygiène et de sécurité pas toujours respectées,
 - sollicitation insuffisante ou inadaptée du commis,
 - démarche formatrice du commis insuffisante,
 - absence du petit matériel de base indispensable au service en restaurant gastronomique : lитеaux, sommelier, carnet de bons, stylos, boîte d'allumettes, couteaux de découpe...
 - manque de stratégie commerciale lors de la prise de commande,
 - qualité de service ne correspondant pas aux standards de la restauration gastronomique,
 - manque de discernement dans l'utilisation des produits mis à disposition pour des préparations spécifiques.
- **Conseils**
 - maîtriser les techniques de service,
 - se rapprocher du milieu professionnel afin d'appréhender les différents concepts de restauration,
 - apporter une vigilance dans le choix de sa tenue professionnelle,
 - prévoir le matériel nécessaire aux éventuelles préparations : limonadier, couteaux de découpe, tablier...
 - adopter une posture professionnelle et ergonomique,
 - adapter la mise en œuvre du service au concept professionnel et aux objectifs du sujet,
 - utiliser un vocabulaire technique professionnel adapté,
 - maîtriser et valoriser les techniques de vente et de communication,
 - répartir judicieusement les tâches avec le commis, se positionner en qualité de formateur et de professionnel durant le service,
 - réaliser un service de restauration gastronomique,
 - utiliser les produits à bon escient.

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,
 - justification de ses choix.
- **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 en réponse à son analyse réflexive,
 - niveau de langage inadapté, peu explicite et/ou non maîtrisé,
 - 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 et sur le plan professionnel.

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) réalisé par le candidat, à partir d'une observation réalisée dans le cadre de sa formation ou dans le cadre d'une expérience professionnelle réelle.

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

Au cours de son exposé, le candidat :

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

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

- prendre en compte les acquis et les besoins des élèves,
- se représenter la diversité des conditions d'exercice de son métier futur,
- connaître de façon réfléchie le contexte dans ses différentes dimensions (classe, équipe éducative, établissement, institution scolaire, société) et les valeurs qui le portent, dont celles de la République (notamment les thématiques de la laïcité et de la citoyenneté).

3.2.2. Analyse de la session 2018

➔ Résultats de la session

Entretien à partir d'un dossier	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	55	7
Moyenne des notes	9.4	11.14
Note la plus haute	18	15
Note la plus basse	02	05
Écart type	3.87	3.02

➔ 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 ne peut excéder cinq pages,
 - 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 commercialisation et services en restauration). Aucun support, autre que ceux présentés dans le dossier, ne doit être utilisé pendant la préparation, ni au cours de l'exposé ou de l'entretien.

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

Deuxième partie : 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 futur métier,
- 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.
- Cette épreuve orale est d'un seul tenant.

⇒ **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 périphérique - 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 à 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.hotellerierestauration.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.

4/ Sujets

4.1 Sujet de l'épreuve de technologie professionnelle

SESSION DE 2018

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.

« La Villa 5 » va bientôt ouvrir ses portes. Ce nouveau complexe hôtelier, classé 5 étoiles, est situé à Grasse, ville emblématique des parfumeurs.

L'établissement possède plusieurs atouts pour se démarquer sur le marché local et répond aux attentes actuelles de la clientèle. M. Floraly, principal actionnaire, souhaite faire de « La Villa 5 », un établissement de référence pour la clientèle internationale et un lieu de rencontre incontournable pour les Grassois.

« La Villa 5 » propose :

- 60 chambres personnalisées autour des parfums et ambiances des cinq continents,
- une salle de remise en forme avec jacuzzi et sauna,
- un espace bistronomie « L'Olivier » au sein de l'espace bar « Le Centiflore »,
- un restaurant gastronomique « La villa des 5 sens »,
- un espace bière « La Houblonnerie »,
- un salon culturel « La Biblio T ».

Vous venez d'être embauché(e) comme directeur(trice) d'exploitation. M. Floraly vous présente « La Villa 5 » à l'aide de la plaquette commerciale destinée aux tours opérateurs et offices de tourisme (annexe 1). Cette dernière met en avant l'ambiance générale de la « Villa 5 ».

À trois mois de l'ouverture officielle, des tâches importantes restent à faire.

Vos missions consistent à :

- ▶ mener les dernières actions de promotion à la veille de l'ouverture, notamment la soirée d'inauguration du complexe,
- ▶ finaliser l'organisation de plusieurs secteurs,
- ▶ mettre en place des outils de formation et d'évaluation du personnel.

ANNEXES

Annexe 1	Plaquette commerciale « La Villa 5 »
Annexe 2	Extrait du site Internet de l'hôtel
Annexe 3	Mangez des fleurs
Annexe 4	Pré-sélection de boissons du monde
Annexe 5	Liste des bières proposées
Annexe 6	L'utilisation de l'évaluation objective en entreprise

DOCUMENTS À RENDRE AVEC LA COPIE

Document 1	Projet buffet petits déjeuners
------------	--------------------------------

Document 2	Prévision du menu de la soirée d'inauguration
Document 3	Fiche technique et d'argumentation du cocktail
Document 4	4 A - Élaboration de la bière 4 B - Bières autour des cinq continents

Thème 1 – Communication externe : promotion de « La Villa 5 »

Un article promotionnel devra présenter l'ensemble de l'établissement. Il sera publié dans la presse locale.

Vous disposez de la plaquette commerciale de « La Villa 5 » (annexe 1) et de l'extrait du site Internet de l'établissement (annexe 2).

Travail à faire :

1.1 Rédiger l'article promotionnel en une vingtaine de lignes.

Thème 2 – Valorisation du petit-déjeuner

Vous devez mettre en place un buffet « petit-déjeuner » avec les critères suivants :

- hôtellerie de luxe,
- clientèle internationale,
- produits authentiques privilégiant la région Provence-Alpes-Côte d'Azur,
- proposition de quelques mets internationaux,
- offre répondant aux attentes d'une nouvelle clientèle attentive à son hygiène de vie et à l'environnement.

Travail à faire :

2.1 Proposer des produits pour alimenter le buffet en complétant le document 1.

2.2 Identifier quatre catégories de produits définis à « risque » par les guides de bonnes pratiques d'hygiène, en précisant pour chacun d'eux leur température de service réglementaire.

Dans le cadre du respect de l'environnement, une réflexion est menée sur le choix du conditionnement du produit « fromage blanc ». Le fournisseur vous propose les conditionnements suivants :

- pot individuel en plastique (125 g),
- pot en verre (300 g),
- seau en plastique (5 kg).

Travail à faire :

2.3. Sélectionner le conditionnement le plus adapté en indiquant les principaux avantages et inconvénients de chacun d'eux.

Thème 3 – Organisation de la soirée d'inauguration

Un gala d'inauguration permettra de présenter le concept de « La Villa 5 » aux différents professionnels du tourisme et de la parfumerie. Celui-ci se déroulera au sein du restaurant gastronomique « La Villa des 5 sens » où sont attendues 60 personnalités VIP.

Vous souhaitez à la fois valoriser le pays grassois et l'esprit de l'hôtel en proposant un menu s'articulant autour de plats et de boissons représentatifs des cinq continents intégrant des fleurs comestibles. Pour cela, vous disposez d'un article « Mangez des fleurs » (annexe 3) et d'une pré-sélection de boissons du monde (annexe 4).

Vous préparez une réunion pour présenter à vos proches collaborateurs la thématique retenue ainsi que les grandes lignes de l'organisation prévue pour la soirée.

Travail à faire :

3.1 Proposer des mets agrémentés de fleurs et des boissons qui composeront le menu de gala en complétant le document 2.

3.2 Réaliser la fiche technique d'un cocktail classique à base d'une eau de vie des États-Unis d'Amérique en complétant le document 3.

3.3 Prévoir le plan de votre réunion et lister les arguments qui permettront de convaincre vos collaborateurs du choix d'associer des fleurs aux plats.

Thème 4 – Promotion de « L'Olivier »

Afin de développer la formule de restauration bistronomique proposée au sein du bar et d'attirer la clientèle dans cet espace, Monsieur Floraly souhaite une carte composée de spécialités régionales.

Cette carte proposera :

- pour les grandes faims : un menu à 30 € composé d'une entrée/plat ou d'un plat/dessert à sélectionner parmi trois entrées, trois plats et trois desserts,
- pour les petites faims : une assiette de grignotage à 16 €, composée de trois fromages (une AOP régionale et deux italiennes) et de trois produits d'accompagnement aux couleurs régionales,
- pour accompagner les mets : une sélection de trois vins régionaux au verre (prix unique à 6 € le verre de 12 cl).

Un support de vente à deux volets sera mis à disposition de la clientèle. Il comportera :

- une présentation de « L'Olivier » et du concept « bistronomie »,
- les mets et boissons proposés avec une brève description de chaque plat et de chaque vin.

Travail à faire :

4.1 Réaliser un support de vente en respectant la réglementation en vigueur.

Thème 5 – Voyage de découverte de la bière

« La Houblonnerie » propose des bières aux saveurs et provenances du monde entier (annexe 5).

Au cœur de cet espace, plusieurs parcours attractifs et novateurs de découverte de la bière ont été imaginés. Des bornes interactives permettent aux clients de parfaire leurs connaissances sur la bière et de les aider à sélectionner rapidement une bière selon leurs envies. Vous devez finaliser la programmation de ces bornes.

Travail à faire :

5.1 Compléter les différentes étapes de la fabrication de la bière sur le document 4 A.

5.2 Positionner, sur le planisphère du document 4 B, les différentes bières proposées à la carte selon leur origine.

5.3 Présenter une arborescence (en 4 ou 5 niveaux) de critères permettant de proposer la bière qui correspond à l'envie du client.

5.4 Établir un protocole simple pour le tirage et le service de la bière, celui-ci étant affiché près de la pompe à bière pour guider le personnel.

Thème 6 – L'accompagnement du personnel d'étage

La majorité du personnel d'étage est jeune et peu expérimentée. Fort de ce constat, des formations du personnel sont envisagées.

Le site « Experquizz.com » suggère des conseils en matière de formation du personnel (annexe 6) et propose des services, notamment une mise en ligne de quizz personnalisés et ludiques.

Vous décidez d'expérimenter cette application. Vous proposez aux employés une auto-évaluation sur la gestion du linge à partir d'un questionnaire en ligne qu'ils pourront réaliser à l'aide d'une tablette.

Travail à faire :

6.1 Rédiger un court texte, proposé en page d'accueil du questionnaire, présentant l'intérêt de cette démarche aux salariés concernés.

6.2 Concevez un quizz composé de cinq questions, chacune d'un type de réponse différent :

- réponse à choix unique,

- réponse à choix multiple,
- réponse « vrai - faux »,
- réponse rédigée courte,
- réponse avec ordonnancement des tâches.

LA VILLA 5

HÔTEL 5 ÉTOILES - Route Napoléon 06130 GRASSE -

Au cœur de GRASSE



Grasse, située sur la Côte d'Azur, bénéficie d'un microclimat méditerranéen caractérisé par un ensoleillement exceptionnel de près de 300 jours par an et une douceur des températures une majeure partie de l'année.



Cette ville est le berceau mondial de la parfumerie et reste un pôle essentiel du marché international des produits aromatiques. Avec plus de soixante entreprises productrices de matières premières, de compositions pour la parfumerie et d'arômes alimentaires, employant près de trois mille salariés, ces sociétés génèrent plus de 50% du chiffre d'affaires français et près de 6% du chiffre d'affaires mondial. Elle attire donc une clientèle internationale venant des 5 continents.

Terre d'exception et d'émotion, la ville de Grasse doit une large part de son succès à son exceptionnelle diversité et richesse : une identité unique contrastée entre mer et montagne ; des paysages naturels préservés allant du littoral méditerranéen aux Alpes du Sud ; un patrimoine culturel extraordinaire qui embrasse une grande partie de l'histoire de l'humanité ; un grand atelier de création et pour les artistes du monde entier ; une profusion de festivals et de grands événements internationaux ; une gastronomie gorgée de soleil revisitée par les plus grands chefs ; une large palette d'activités de loisirs et des infrastructures qui séduisent depuis plus d'un siècle et demi les visiteurs du monde entier.

5 continents au travers des 5 sens pour plus de plaisir...



60 chambres et suites au concept original



Des chambres à thème tout confort, alliant modernisme et esprit des 5 continents

Chaque étage de notre hôtel de luxe correspond à un univers floral personnalisé et propose une décoration vous invitant aux voyages.

Un univers inspiré des découvertes des parfumeurs aux quatre coins du monde. Des espaces où parfums, couleurs et ambiances résonnent en accord parfait.

- ☞ 4 suites avec jacuzzi aux senteurs personnalisables
- ☞ 3 chambres au rez-de-chaussée aménagées à mobilité réduite
- ☞ Étages thématisés autour des 5 continents

- Puissante rose de Damas d'Afrique-Moyen-Orient
- Délicat jasmin d'Asie
- Majestueux séquoia d'Amérique
- Mélange floral de l'Europe méditerranéenne
- Enivrante fleur de tiaré d'Océanie



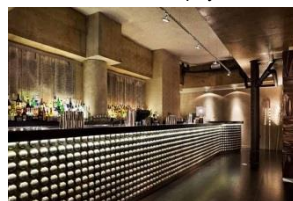
« La villa des 5 sens »

Dans ce restaurant, les spécialités culinaires évoquent des images colorées alléchantes de produits de provenance locale, mûris sous le soleil méditerranéen mais aussi de fleurs comestibles aux mille saveurs. Un vrai régal aussi bien pour les yeux que pour les papilles. Les plats provençaux proposés combinent des éléments classiques de la cuisine méditerranéenne et un mix de



« Le Centiflore »

Bar américain alliant l'esprit des cocktails classiques à celui des créations à base de fleurs, de saveurs et senteurs du pays.



« L'Olivier »

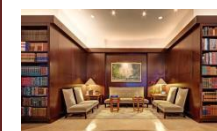
Une formule « bistronomie » est

« La Houblonnerie »

« La Houblonnerie » propose des bières aux saveurs et provenances du monde entier. Cet espace convivial est un lieu de rencontres et de retrouvailles pour la clientèle internationale et locale.



« La Biblio T »



Espace idéal pour une pause boissons chaudes et plus particulièrement pour les amateurs de thé. Cet espace dédié à la lecture vous accueillera à tout moment de la journée. Le client pourra passer un moment agréable entre BD,

Piscine extérieure

Superbe piscine extérieure à débordement située dans le jardin aux milles essences, avec une vue panoramique donnant sur toute la baie de Cannes.



Piscine intérieure et Spa

Magnifique espace de détente : un sauna et un hammam intégrant des injections d'arômes aux huiles essentielles. Bain tempéré à 28°C et





MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Concours de recrutement du second degré

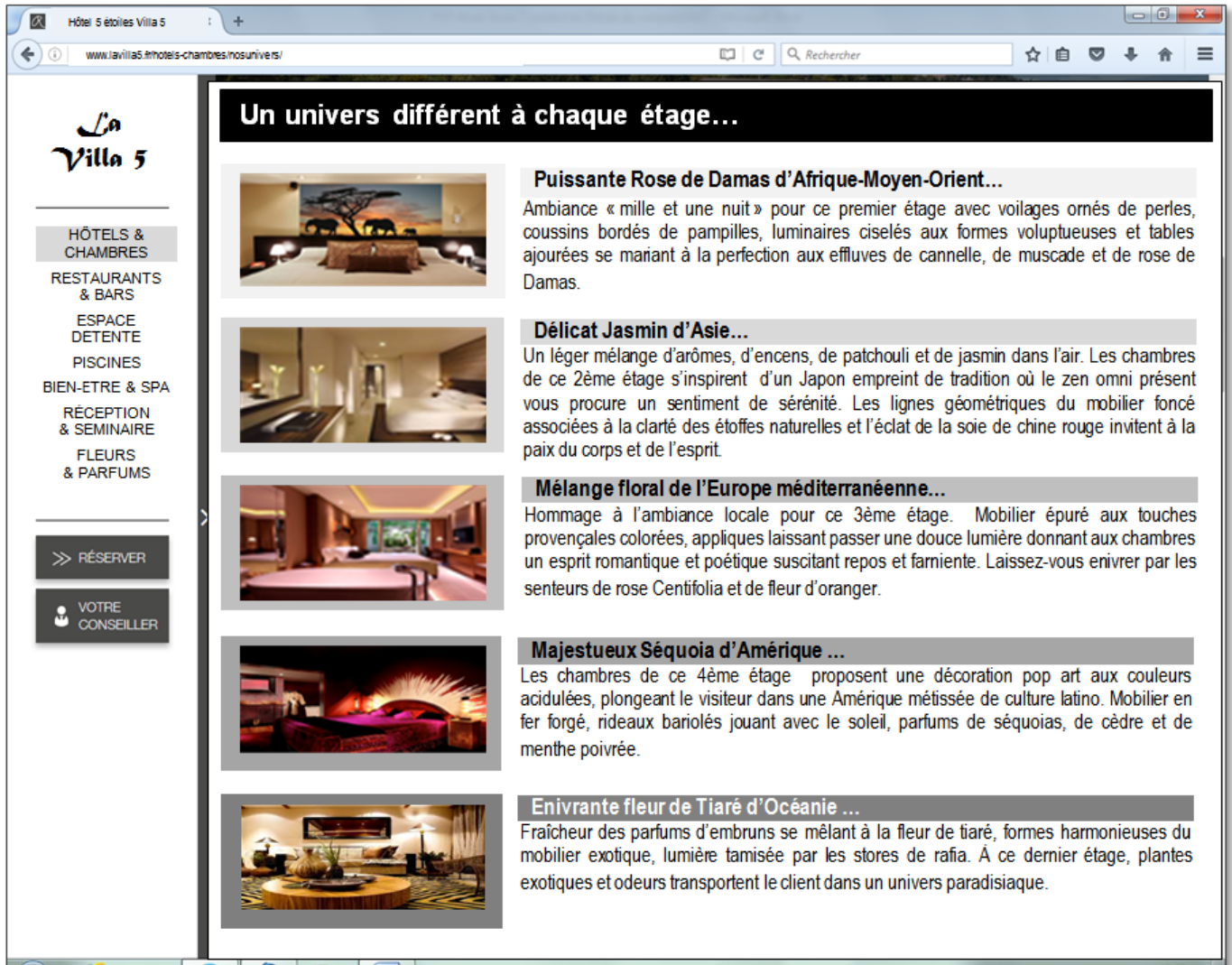
Rapport de jury

saveurs, couleurs et parfums du monde entier.

également proposée autour de saveurs provençales.

nouvelles, romans, presse locale et internationale.

bain froid à 21°C remplis de pétales de roses Centifolia.



La Villa 5

- HÔTELS & CHAMBRES
- RESTAURANTS & BARS
- ESPACE DETENTE
- PISCINES
- BIEN-ÊTRE & SPA
- RÉCEPTION & SEMINAIRE
- FLEURS & PARFUMS

>> RÉSERVER

VOTRE CONSEILLER

Un univers différent à chaque étage...

Puissante Rose de Damas d'Afrique-Moyen-Orient...
Ambiance « mille et une nuit » pour ce premier étage avec voilages ornés de perles, coussins bordés de pampilles, luminaires ciselés aux formes voluptueuses et tables ajourées se mariant à la perfection aux effluves de cannelle, de muscade et de rose de Damas.

Délicat Jasmin d'Asie...
Un léger mélange d'arômes, d'encens, de patchouli et de jasmin dans l'air. Les chambres de ce 2ème étage s'inspirent d'un Japon empreint de tradition où le zen omni présent vous procure un sentiment de sérénité. Les lignes géométriques du mobilier foncé associées à la clarté des étoffes naturelles et l'éclat de la soie de chine rouge invitent à la paix du corps et de l'esprit.

Mélange floral de l'Europe méditerranéenne...
Hommage à l'ambiance locale pour ce 3ème étage. Mobilier épuré aux touches provençales colorées, appliques laissant passer une douce lumière donnant aux chambres un esprit romantique et poétique suscitant repos et farniente. Laissez-vous enivrer par les senteurs de rose Centifolia et de fleur d'oranger.

Majestueux Séquoia d'Amérique ...
Les chambres de ce 4ème étage proposent une décoration pop art aux couleurs acidulées, plongeant le visiteur dans une Amérique métissée de culture latino. Mobilier en fer forgé, rideaux bariolés jouant avec le soleil, parfums de séquoias, de cèdre et de menthe poivrée.

Enivrante fleur de Tiaré d'Océanie ...
Fraîcheur des parfums d'embruns se mêlant à la fleur de tiaré, formes harmonieuses du mobilier exotique, lumière tamisée par les stores de rafia. À ce dernier étage, plantes exotiques et odeurs transportent le client dans un univers paradisiaque.

Mangez des fleurs

les fleurs comestibles

De nombreuses fleurs peuvent être cultivées pour leur beauté mais aussi pour leur goût délicat. Manger des fleurs n'est pas une invention de la nouvelle cuisine, mais remonte à l'Antiquité jusqu'au Moyen-Âge où différentes civilisations ont toutes eu des fleurs au menu.

Les plus connues à être encore consommées aujourd'hui sont le safran, la fleur d'oranger, la camomille ou la violette.

Elles s'utilisent surtout fraîches en décoration, mais aussi en vinaigre, huile, sirop, gelée, infusion, sorbet, beignet, confiture, beurre...

une fleur dans son assiette

... d'abord, ça peut surprendre... mais est-ce que ça se mange vraiment ? Il existe près de 250 fleurs comestibles parmi les 200 000 répertoriées. Certains ignorent même jusqu'à l'existence des trésors qui se cachent dans leurs jardins!

Pourtant, depuis longtemps nous avons l'habitude de consommer des produits dérivés de la fleur comme le miel de lavande, l'eau de fleur d'oranger, la tisane de camomille, le beignet de fleurs de courgette ou encore la câpre.

cuisiner des fleurs

... et nos émotions se transforment en voyage autour de l'originalité et de l'élégance, du goût et de la gourmandise, de saveurs et de couleurs orangées, bleues, pourpres, rouges... Des plats les plus fantaisistes aux plus simples, le dire avec des fleurs prend alors une allure insolite et sensuelle. Elle se marie aux salades, s'utilise en beignets, entière ou en pétales, en décoration, infusion, gelée et confiture, boisson, légume et condiment ou tout simplement pour son arôme... Glissée dans une coupe de champagne, elle fera sensation et enchantera vos convives.

des fleurs aromatiques

A l'heure où nous oublions le parfum et le nom même des fleurs, Marius Auda vous invite à découvrir — ou à redécouvrir — des fleurs à la fois populaires et inédites à la texture délicate, aux couleurs variées et aux arômes surprenants.

Des saveurs et des odeurs qui en rappellent d'autres comme la bourrache évoquant l'arôme iodé de l'huître ou la ciboulette aux accents d'ail pour goûter à la cuisine d'autrefois ou à la cuisine d'ailleurs

une tradition très tendance

Aujourd'hui, la fleur comestible devient une réelle tendance culinaire. Pourtant l'association des arômes, des couleurs ou des textures raviront à la fois les papilles et les yeux d'une manière inattendue.

Osez des assortiments savoureux : foie gras et bégonia, mayonnaise et capucine, sucre aromatisé à la lavande, rilette de saumon et bourrache, omelette et fleur de ciboulette, crêpe et œillet, farine et pétale pour agrémenter gâteaux et pains, moelleux au chocolat et œillet du poète, pommes de terre et capucine, lotte et bégonia, crème brûlée et lavande, fruits et primevère, veau et fleurs de ciboulette, saumon et tagète...



manger des fleurs ... assurément

Outre toute allergie aux pollens, avant de consommer des fleurs, il faut être très vigilant et s'assurer qu'elles ne comportent aucun danger pour la santé. Toutes les fleurs ne sont pas comestibles, et certaines peuvent même être toxiques (l'iris, le laurier rose, le muguet, la narcisse...).

La règle absolue est de ne jamais consommer les fleurs issues de fleuristes ou de jardinerie à cause des modes de cultures qu'elles ont subi et de l'eau chargée de conservateurs dans laquelle elles séjournent parfois plusieurs jours. La seconde mise en garde est de consulter la liste des fleurs non comestibles, voire toxiques.




Extrait du site : www.mariusauda.fr



Bégonia
Pétale croquant légèrement acidulé, goût à la fois citronné et fruité
Poissons - foie gras - taboulé



Bourrache
Appelé aussi huître végétale, étoile indigo au goût iodé, saveur de concombre
Crèmes - poissons - légumes



Capucine
Fleur jaune, rouge, orange, rose - Parfum poivré, saveur proche du radis
Beurre - salade - farcis



Muflier
Appelé plus couramment gueule de loup - Parfum fort, saveur de févette
Décoration - salade - charcuterie



Fleur de ciboulette
Fleur mauve en forme de pompon
Parfum doux, saveur proche de l'oignon
Sauces - fromage - agneau - veau




Fleur de courgette
Fleur mâle de la courgette - Aspect de velours au goût subtil et délicat de courgette
Beignet - farcis - omelette salade




Lavande
Épi floral séché
Parfum au tanin proche du camphre
Riz - viande - sorbet crème brûlée



Œillet de poète
Fleur bicolore aux coloris multiples - Saveur évoquant légèrement le clou de girofle
Confiture - mets sucrés



Pensée



Primevère



Tagète



Sauge ananas



Concours de recrutement du second degré

Rapport de jury

Fleur bicolore aux coloris multiples
Texture de velours, saveur de
noisette
Cristallisée - salades

Fleur simple aux coloris variés
Parfum doux,
saveur de miel
Salades - fruits - desserts

Fleur à dominante jaune et
orange, goût épicé, saveur fruit
de la passion et gingembre
Taboulé - vinaigrette - potage

Fleur sucrée d'un rouge éclatant,
feuilles aux arômes exotiques
évoquant l'ananas
Poisson - sorbet - dessert





MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Concours de recrutement du second degré

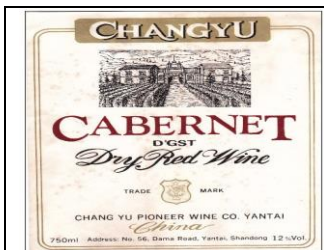
Rapport de jury



Foster's



Lindemans Kriek (Lambic)



Liste des bières proposées

Annexe 5

	<p>Blonde 5°</p> <p>Une bière idéale et rafraichissante pour l'été</p> <p>Apparence : jaune doré, mousse blanche. Arômes : senteurs maltés aux notes de caramel et fruits. Goût : amertume moyenne et arômes houblonnés. Très rafraichissante.</p>	<p>Rubis 3,5°</p> <p>Une bière au subtil gout de cerise, appréciée des femmes</p> <p>Apparence : rouge clair, très belle mousse rosée. Arômes : doux, dominés par les odeurs de cerise. Goût : saveur dominée par la cerise, sur un fond boisé et des notes acides.</p>
	<p>L'Azurienne Bio</p> <p>Brune 5°</p> <p>Bière rafraichissante du sud, servie à la pression</p> <p>Apparence : brun reflets cuivrés. Arômes : notes de fruits et de caramel. Goût : notes de café avec une belle sensation veloutée.</p>	<p>NGOK</p> <p>Blonde 5°</p> <p>Bière légère à base de malt et maïs de Brazaville</p> <p>Apparence : robe dorée. Arômes : levurés. Goût : saveur légère, bière rafraichissante.</p>
	<p>Paulaner Oktoberfest Bier</p> <p>Blonde 6°</p> <p>Enfin disponible, la vraie bière de l'Oktoberfest par Paulaner</p> <p>Apparence : robe dorée claire, mousse imposante crémeuse. Arômes : malt, miel et notes herbacées. Goût : attaque maltée laissant place à des touches de caramel et de houblon, amenant un final amer.</p>	<p>Samuel Adams Boston Lager</p> <p>Blonde 4,8°</p> <p>Lager aux arômes fruités, 1er prix au Great American Beer Festival</p> <p>Apparence : couleur orangée, légèrement trouble. Arômes : senteur maltés aux notes de caramel et de fruits (abricot). Goût : notes d'orange, d'abricot. Légère amertume houblonnée.</p>
	<p>Lapin Kulta Lager</p> <p>Blonde 5,2°</p> <p>Bière issue de la plus grande brasserie du pays - L'or de la Laponie</p> <p>Apparence : robe blonde, reflets dorés. Arômes : maltés et fruités avec une amertume légère. Goût : fruité, touche de miel, bière rafraichissante.</p>	<p>Kilkenny</p> <p>Ambrée 4,3°</p> <p>Une traditionnelle bière rousse, aussi classique que la mythique Guinness</p> <p>Apparence : robe rousse, mousse blanche. Arômes : notes acidulées et caramélisées. Goût : fruité et boisé.</p>
	<p>Orval</p> <p>Ambrée 6,2°</p> <p>L'Orval, une trappiste douce-amère à la saveur évolutive</p> <p>Apparence : robe très légèrement ambrée, mousse blanche généreuse. Arômes : notes de houblon frais. Goût : levure sauvage, final amer. Belle effervescence.</p>	<p>Tsingtao</p> <p>Blonde 4,7°</p> <p>Une bière très légère avec peu d'amertume</p> <p>Apparence : robe claire. Arômes : levurés. Goût : subtil.</p>
	<p>Tourtel</p> <p>Blonde 0°</p> <p>Une bière sans alcool (0,4% vol) au parfait équilibre entre saveurs sucrées et amères</p> <p>Apparence : blonde claire. Arômes : arômes maltés, notes mielleuses avec une légère touche herbacée de houblon Goût : caramel. Très rafraichissante.</p>	<p>Sequoia</p> <p>Ambrée 4,5°</p> <p>Une Amber Ale houblonnée aux arômes de Toffee</p> <p>Apparence : robe rousse, mousse blanche. Arômes : notes acidulées et caramélisées. Goût : fruité et boisé.</p>



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Concours de recrutement du second degré

Rapport de jury

Plateforme web www.ExperQuiz.com



L'utilisation de l'évaluation objective en entreprise

3.3 Usages de l'évaluation pour soi

Le passage d'une évaluation peut être exigé et peut être aussi vécu comme un mauvais moment à passer. Mais on peut également s'approprier la démarche d'évaluation et ses outils.

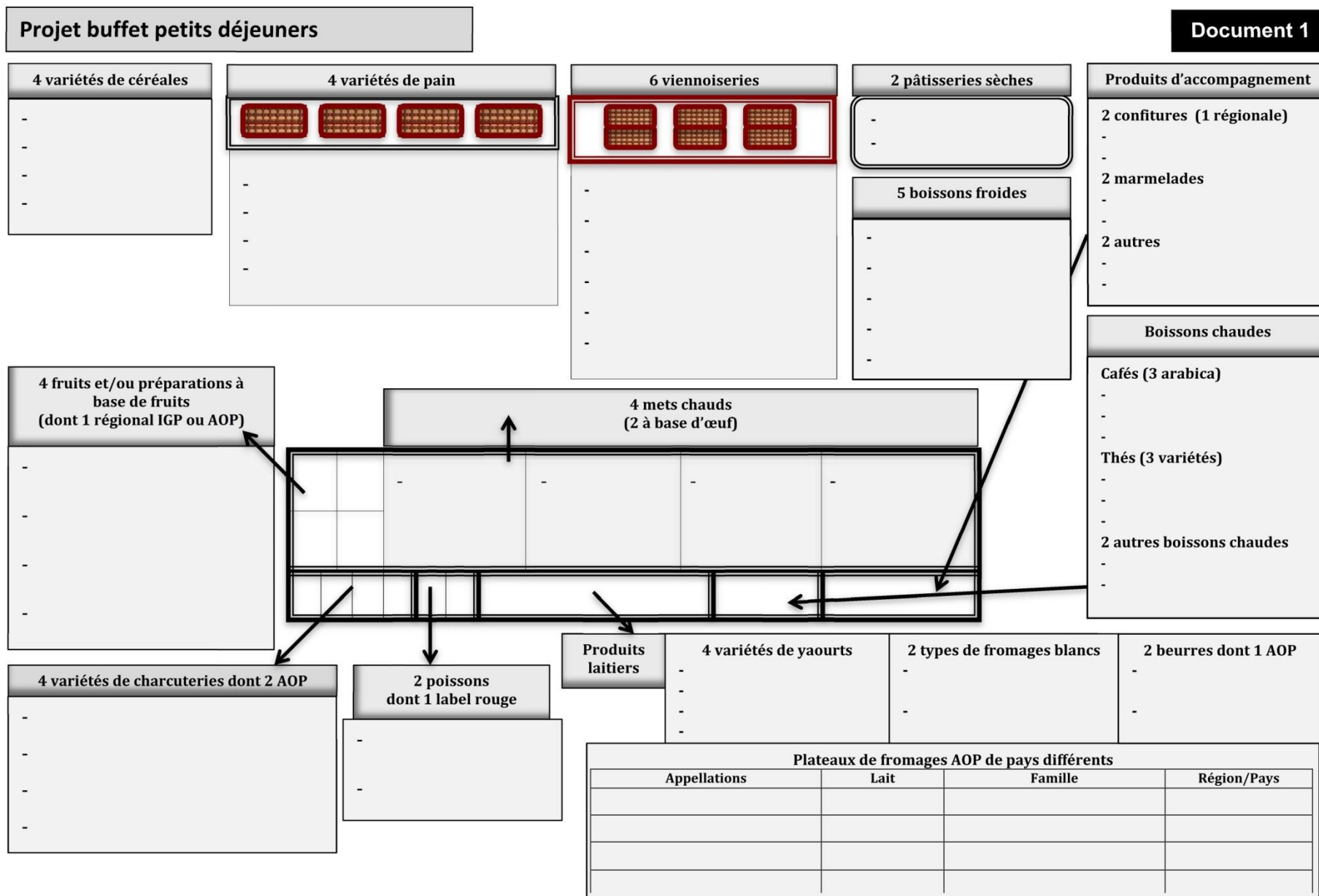
Pour celui qui se sent acteur de son acquisition de connaissances, l'évaluation n'est pas un mal nécessaire, elle est une amie: elle dit le chemin parcouru et annonce les étapes encore à franchir.

A l'évidence, si l'évaluation révèle ce que l'on ne sait pas, ou pas assez, elle affirme aussi ce que l'on sait: elle nous met en confiance, nous rassure, nous permet d'en faire état, de communiquer et de **démontrer** notre connaissance.

En offrant un diagnostic précis et détaillé, **l'évaluation nous trace aussi un plan de travail** pour aller plus loin. Elle identifie les connaissances qui nous manquent, celles qui méritent un réel effort d'apprentissage, mais aussi celles qui sont présentes, celles qui bien qu'un peu enfouies, ont pu remonter à la surface.

Enfin, l'évaluation est aussi la mesure de sa progression, la validation d'un palier, et même **la récompense des efforts accomplis**, c'est donc une source de motivation. De même qu'un athlète aurait beaucoup de mal à courir plus vite sans un chronomètre ou à sauter plus loin sans un mètre, **notre progression a besoin d'une mesure.**

Extrait du livre blanc 2017





DE L'É
NATIONALE

Amuse - Bouche





Rapport de jury

Fleur associée

Arguments justifiant le choix de la fleur

Cocktail classique à base d'eau de vie

Proposition :

Asie				
	Entrée			Boisson
	Spécialité proposée	Fleur associée	Arguments justifiant le choix de la fleur	Choix :
				Provenance :
Europe				
	Poisson			Boisson
	Spécialité proposée	Fleur associée	Arguments justifiant le choix de la fleur	Choix :
				Provenance :
Océanie				
	Plat principal			Boisson
	Spécialité proposée	Fleur associée	Arguments justifiant le choix de la fleur	Choix :
	Argumentation commerciale :			Provenance :
Afrique – Moyen-Orient				
	Dessert			Boisson
	Spécialité proposée	Fleur associée	Arguments justifiant le choix de la fleur	Choix :



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Concours de recrutement du second degré

Rapport de jury

Prévision du menu de la soirée d'inauguration

Document 2

Provenance :



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

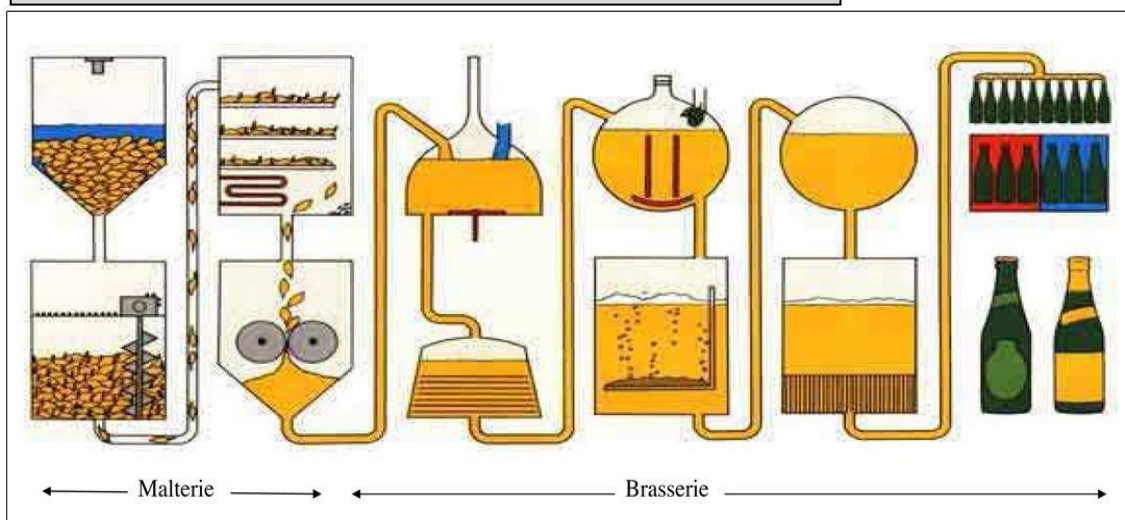
Concours de recrutement du second degré

Rapport de jury

--

Élaboration de la bière

Document 4 A



Bières autour des cinq continents

Document 4 B

The complex block contains two maps for labeling beer origins. The top map is a detailed map of Europe with arrows pointing to various regions and empty boxes for labels. The bottom map is a world map with labels for Europe, Asie, Amérique, Afrique, and Océanie, and empty boxes for labels.



4.2 Sujet de l'épreuve d'analyse économique, juridique et managériale



SESSION DE 2018

CAPLP/CAFEP

CONCOURS EXTERNE

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.

SOMMAIRE

Le sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.

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

Énoncé du cas		Pages
	Présentation du restaurant « L'UN DES SENS ».....	2
► Dossier 1	Étude financière : analyser la gestion.....	3
► Dossier 2	Étude managériale : manager autrement.....	3
► Dossier 3	Étude juridique et managériale : motiver le personnel et financer l'entreprise	4
Annexes à consulter		Pages
● Annexe 1	Les comptes de résultat du restaurant « L'UN DES SENS ».....	5
● Annexe 2	Les données de la profession pour ce type de restauration.....	5
● Annexe 3	La génération Y.....	6
● Annexe 4	L'holocratie : deux textes.....	7
● Annexe 5	L'entreprise, sa gouvernance et sa responsabilité sociale.....	8
● Annexe 6	La SCOP (Société Coopérative Ouvrière de Production).....	8-9
● Annexe 7	Le <i>crowdfunding</i> ou financement participatif.....	9
Document à compléter et à rendre avec la copie		Page
● Document 1	Tableau de bord (commercial et financier) du restaurant « L'UN DES SENS ».....	10

Le Restaurant "L'UN DES SENS"

Situé dans la région Occitanie, anciennement appelée Languedoc-Roussillon, près d'une zone d'activité localisée à quelques kilomètres de Montpellier, le restaurant "L'UN DES SENS" de Sophie et de Gilles, propose une cuisine traditionnelle, raffinée et originale.

Tous les plats sont faits maison, créatifs et plein de saveurs, avec une offre allant du plus classique au plus original : l'entrecôte race Aubrac, le foie gras aromatisé à la fève de tonka avec sa gelée au Muscat de Mireval et ses toasts aux figues, le Pluma de Pata Negra, les ravioles de foie gras aux truffes... Pour accompagner le repas, une large gamme de vins de pays ou AOC, parfois d'exception, sont à la disposition des clients.

Le personnel du restaurant est jeune, compétent et expérimenté. Il met tout en œuvre pour satisfaire la clientèle.

Le restaurant appartient depuis plus de 30 ans à Sophie et Gilles. Ils sont les associés principaux de la SARL S&G et gèrent leur restaurant de la même façon depuis la création : ce sont les seuls décisionnaires. Ils respectent le personnel et suivent de façon stricte le travail de ce dernier. Ils ne sont pas vraiment adeptes de tous les changements qui affectent l'économie actuellement, ne s'investissent pas dans le collaboratif, ne s'intéressent que très peu à la RSE (responsabilité sociétale de l'entreprise).

Rénové en début d'année N, le restaurant a nécessité de lourds investissements, surtout liés à la création d'une terrasse. Ce nouvel investissement porte la capacité de l'établissement de 45 à 65 places. Il a fallu faire appel à un emprunt bancaire d'un montant élevé. Mais le résultat est à la hauteur des espérances des deux associés. La salle et la terrasse allient la pierre, le bois, les grandes baies vitrées et une décoration cosy et design pour favoriser une ambiance calme et chaleureuse. La terrasse jouxte une petite forêt louée par le restaurant. Ce bois est composé de merisiers, d'érables sycomore et d'eucalyptus et offre un cadre naturel très apprécié. La terrasse est couverte, mais son toit en verre est amovible dès les premiers beaux jours.

En semaine, le restaurant accueille principalement une clientèle de bureaux et d'affaires à midi. Le soir et le weekend, les familles et les amis se retrouvent pour vivre des moments agréables autour d'un repas.

Les soirées d'entreprises, les événements comme les mariages, les anniversaires ou tout autre repas de groupe sont proposés à la clientèle, en privatisant partiellement ou totalement le restaurant.

Cependant malgré les efforts de l'équipe, le restaurant peine à se remplir le weekend et obtient de moins bons résultats depuis quelques années.

Arthur, le fils de Gilles, diplômé en hôtellerie-restauration et ayant une expérience d'une dizaine d'années dans la profession, est susceptible de reprendre l'entreprise. Il vous sollicite pour l'accompagner dans sa réflexion.

Dossier 1 - Analyser la gestion

Sophie et Gilles viennent de recevoir le compte de résultat de l'entreprise pour l'exercice N. Ils peuvent ainsi faire le point sur la première année d'exploitation de l'établissement avec sa nouvelle terrasse.

1.1 Compléter le tableau de bord commercial et financier figurant dans le document 1 à partir du compte de résultat présenté en annexe 1.

1.2 Analyser les performances de l'entreprise à partir du tableau de bord commercial et financier (document 1) et des données de la profession (annexe 2).

1.3 Proposer, en argumentant, des solutions adaptées à la situation.

Dossier 2 - Manager autrement

Arthur fait partie de ce que l'on appelle la "génération Y", présentée dans l'annexe 3, et ne voit pas du tout le monde comme son père ou comme Sophie. Il considère que le restaurant "L'UN DES SENS" est une entreprise qui ne s'inscrit pas dans son époque et qu'il faut revoir son style de management.

Vous disposez d'une documentation sur un système de gouvernance d'entreprise : l'holocratie (annexe 4).

2.1 Présenter une analyse structurée de la génération Y face aux éléments qui ont influencé le mode de vie de cette génération.

2.2 Indiquer si la vision horizontale du monde évoquée dans le texte de l'annexe 3 peut être appliquée dans le secteur de l'hôtellerie restauration en justifiant votre point de vue.

2.3 Présenter l'intérêt pour le restaurant « L'UN DES SENS » de la mise en place d'une organisation fondée sur l'holocratie.

Dossier 3 - Motiver le personnel et financer l'entreprise

Très impliqués dans leur entreprise, Sophie et Gilles prennent jusqu'à présent l'ensemble des grandes décisions du restaurant « L'UN DES SENS ». Aujourd'hui proches de l'âge de la retraite, ils souhaitent céder leur entreprise.

Arthur, qui envisage de s'investir dans le restaurant, remet en cause son mode de fonctionnement actuel. Il a remarqué un manque de motivation du personnel et un fort turnover.

Il aimerait trouver une solution pour régler ces problèmes tout en apportant des financements indispensables pour redynamiser l'activité.

Vous disposez d'un texte sur « L'entreprise, sa gouvernance et sa responsabilité sociale » (annexe 5) et sur la SCOP (annexe 6).

3.1 Caractériser le mode de gouvernance actuel du restaurant « L'UN DES SENS ».

3.2 Présenter, sous forme d'un tableau, les grandes caractéristiques d'une SCOP.

Sophie et Gilles constitueraient une SCI (Société Civile Immobilière) dont ils seraient les associés. Cette société serait propriétaire des murs et prendrait en charge le remboursement de l'emprunt contracté pour financer les travaux de la terrasse.

La SCI louerait les murs du restaurant à une société d'exploitation qui prendrait la forme d'une SCOP. Cette dernière serait exploitée par l'ensemble du personnel avec ou non application d'un management holocratique.

3.3 Présenter l'intérêt et les limites de cette construction juridique.

3.4 Indiquer en quoi la création d'une SCOP peut être une solution au développement de la motivation du personnel.

Pour relancer l'entreprise « L'UN DES SENS », des actions de communication sont nécessaires. Arthur pense qu'un financement par *crowdfunding* présenté en annexe 7 serait une bonne solution.

3.5 Présenter sous la forme d'un schéma synoptique les grands principes du *crowdfunding* ainsi que les avantages et les limites pour l'entreprise de ce type de financement par rapport à un emprunt bancaire classique.


3.6 Exposer dans une note d'une douzaine de lignes, à l'attention d'Arthur, votre avis argumenté sur les solutions à retenir par rapport à la motivation du personnel et au financement de l'entreprise.

Annexe 1

Compte de résultat du restaurant « L'UN DES SENS »		
	N	N-1
<i>Produits d'exploitation</i>		
Production vendue	634 500,00	572 800,00
Production consommée	5 950,00	5 820,00
Total produits exploitation	640 450,00	578 620,00
<i>Charges d'exploitation</i>		
Achats de matières premières	231 680,00	190 690,00
Variation de stocks	- 2 680,00	- 4 530,00
Autres achats et charges externes (a)	110 500,00	115 100,00
Impôts et taxes	9 070,00	6 550,00
Salaires et traitements	176 780,00	169 200,00
Charges sociales	56 850,00	47 920,00
Dotations aux amortissements et dépréciations	39 320,00	28 840,00
Autres charges	950,00	590,00
Total charges d'exploitation	622 470,00	554 360,00
Résultat d'exploitation	17 980,00	24 260,00
<i>Produits financiers</i>		
Autres intérêts et produits assimilés	0,00	0,00
Total produits financiers	0,00	0,00
<i>Charges financières</i>		
Intérêts et charges assimilées (b)	12 770,00	6 902,00
Total charges financières	12 770,00	6 902,00
Résultat financier	- 12 770,00	- 6 902,00
<i>Produits exceptionnels</i>		
Produits exceptionnels sur opérations en capital (1)	10 200,00	0,00
Total produits exceptionnels	10 200,00	0,00
<i>Charges exceptionnelles</i>		
Charges exceptionnelles sur opérations en capital (2)	7 520,00	0,00
Total charges exceptionnelles	7 520,00	0,00
Résultat exceptionnel	2 680,00	0,00
Impôts sur les bénéfices	2 400,00	6 140,00
Totaux produits	650 650,00	578 620,00
Totaux charges	645 160,00	567 402,00
Résultat	5 490,00	11 218,00

(1) Il s'agit du prix de vente d'une immobilisation.
 (2) Il s'agit de la valeur comptable nette de l'immobilisation vendue.
 (a) Les autres achats et charges externes incorporent les redevances de crédit-bail du camion réfrigéré et les loyers de la grande parcelle de forêt contiguë au restaurant pour un total de 33 600 en N et 32 200 en (N-1)
 (b) Les frais financiers incorporent des commissions sur moyens de paiement pour 2 500 en N et 2 300 en (N-1).

Annexe 2

Données de la profession pour ce type de restauration (en % du chiffre d'affaires HT)		
	Coût matières (denrées et boissons).....	28 à 31 %
	Coût du personnel.....	34 à 38 %
	Frais généraux.....	12 à 15 %
	Coût d'occupation.....	10 à 12 %
	RCAI (résultat courant avant impôt).....	8 à 10 %

La génération Y

Qu'est-ce qu'une génération ?

Une génération est un concept sociologique utilisé en démographie pour désigner une sous-population dont les membres, ayant à peu près le même âge ou ayant vécu à la même époque historique, partagent un certain nombre de pratiques et de représentations du fait de ce même âge ou de cette même appartenance à une époque. Contrairement aux générations démographiques, espacées de vingt-cinq ans, les générations sociologiques peuvent être étendues ou concentrées selon les événements structurants survenus durant leur période de réceptivité. [...]



La génération Y, millenials, ou digital natives

La génération Y regroupe des personnes nées entre le début des années 1980 et le milieu des années 1990. L'origine de l'appellation est diverse : le Y peut représenter le fil des écouteurs que la génération iPod garde vissés aux oreilles ; il peut venir de la prononciation anglaise du Y qui signifie par homophonie why (pourquoi) ; ou du fait qu'ils arrivent directement après les X. Les Américains utilisent plutôt le terme de millenials ou celui de digital natives qui suggère une aisance et une familiarité inédites avec les NTIC (Nouvelles technologies de l'information et de la communication). En France cette génération regroupe environ 13 millions de personnes, soit 21% de la population : c'est la cohorte la plus importante depuis celle du baby-boom (nés entre 1945 et le début des années 1960).

Aux États-Unis la génération Y comprend 70 millions de personnes et en Chine environ 200 millions.

S'ils sont dans le siècle de l'opulence, de la société de consommation, des enseignes à bas prix et des voyages pas chers, les Y ont été marqués par plusieurs crises douloureuses. En 2008, l'effondrement des marchés financiers crée une crise mondiale dont les conséquences sur l'emploi, et notamment sur l'emploi des jeunes, seront importantes et durables. Le diplôme n'est plus un gage d'employabilité. Une crise écologique profonde, jamais prise au sérieux par les générations précédentes, s'installe également dans le paysage. Réchauffement climatique, scandales alimentaires, pollution massive, destruction des écosystèmes... L'espèce en voie de disparition devient la norme. Dans cette crise écologique s'insère une crise énergétique : les énergies fossiles dont nous sommes dépendants s'épuisent et polluent bien trop, il faut revenir aux énergies vertes, vent, soleil, eau, et surtout consommer moins, faire du vélo, du covoiturage, acheter local.

Les NTIC et surtout Internet façonnent le rapport au monde de la génération Y : socialisés sur Facebook et Instagram, habitués à avoir un accès illimité à l'information, à partager, à commenter, à interagir, les Y ont une vision du monde beaucoup plus horizontale, égalitaire et flexible que leurs aînés. Ils refusent les codes du monde du travail, trop rigides et trop hiérarchisés.

Ils boudent la « voie royale » tracée par leurs aînés : ils font autrement, bricolent des start-ups, inventent un monde nouveau, plus en phase avec l'avenir qu'ils voient se dessiner.

Dire que la génération Y est une génération mondiale est peut-être exagéré. De nombreuses inégalités, notamment dans l'accès à Internet et aux nouvelles technologies, limitent cette assimilation. Et pourtant. La génération Erasmus et Easyjet voyage, parle plusieurs langues, circule, pour une partie d'entre eux, dans un espace Schengen sans frontière, vit, travaille ou étudie à l'étranger, se fait des amis sur plusieurs continents et considère parfois l'âge plus identifiant que la nationalité.

GENERATION

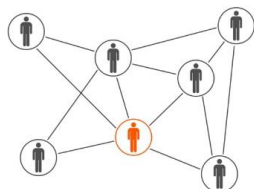


Extrait du livre « Il faut qu'on parle » de C. Gaymard et B. Bringsted, éditions PLON, mai 2016

Holocratie : un système de gouvernance efficace et agile pour les organisations du 21^{ème} siècle

• Qu'est-ce que l'holocratie ?

L'holocratie est une pratique pour les organisations qui recherchent davantage



d'efficacité et d'agilité dans leurs structures de base telles que les réunions, les processus de décision et leur organisation. Elle s'appuie sur des principes innovants et opérationnels qui permettent de faire émerger l'essence, la capacité d'innovation et le potentiel collectif de l'organisation en la libérant des peurs et des ambitions des egos individuels.(...) L'holocratie est le premier système de gouvernance qui permet de véritablement répondre aux défis du 21ème siècle car elle transforme une organisation fragmentée, inconsciente des interdépendances et des enjeux du monde et de son marché, en un éco-organisme cohérent et intégré, fort de l'expérience, de la compétence et de la capacité d'innovation collective de ses membres.

L'essence de l'holocratie : le pilotage dynamique

Le pilotage dynamique permet à l'organisation de s'adapter de façon souple et rapide aux changements au sein de l'organisation et de son environnement. Pour cela, il s'agit d'abandonner la posture « Prévoir et Contrôler » habituelle et développer une capacité interne adaptative afin que l'organisation puisse faire face aux problèmes et aux opportunités de manière proactive. Ainsi, le processus de décision est rendu plus agile et plus réel puisque connecté à l'actualité de la situation plutôt qu'à une image passée et probablement obsolète de cette réalité. [...] Chaque information, chaque tension, d'où qu'elle provienne au sein de l'organisation, permet à l'entreprise de « sentir » la réalité d'une situation pour mieux y répondre en temps réel, un peu comme un système vivant dont les cellules capteraient, à différents niveaux, les informations nécessaires à la prochaine décision.

www.integralvision.fr/methodes-integrales/holocratie-gouvernance/Holocratie.html

Seriez-vous capable de travailler sans patron ? Plusieurs entreprises et organisations en font actuellement l'essai.

25/02/2016 - François Normandin, rédacteur en chef adjoint - Internet et médias sociaux.

(...) en simplifiant la chose à son extrême, l'holocratie se fonde sur quelques principes :

✓ Les descriptions de tâches, par essence statiques, sont remplacées par des rôles qui, quant à eux, évoluent au gré des circonstances, des demandes ou des besoins de l'organisation. Ces rôles sont endossés par des employés qui possèdent les capacités et la volonté de le faire. L'autorité ne provient dès lors plus du supérieur hiérarchique ou du poste que ce dernier occupe, mais émane du rôle. Le fait, donc, d'être investi d'un rôle donne temporairement à la personne concernée pleine autonomie et plein pouvoir sur son travail. Cette dernière devra évidemment respecter les limites de ce rôle sans empiéter sur le rôle du prochain, et rendre des comptes quant aux résultats à atteindre.

✓ Un ou plusieurs rôles constituent un cercle au sein de l'entreprise ou de l'organisation. Un cercle n'est pas restreint à une fonction de l'entreprise (comptabilité, ventes, marketing, ressources humaines, etc.), mais cherche davantage à englober plusieurs compétences afin de remplir au mieux le rôle qui lui est assigné. Les cercles s'imbriquent hiérarchiquement au sein de l'organisation, à la manière d'une poupée gigogne. Des représentants des cercles inférieurs sont également représentés dans les cercles supérieurs.

✓ Les cercles sont autonomes dans les décisions qu'ils prennent, en concordance évidemment avec les décisions prises par les cercles constitués au niveau supérieur. À l'intérieur du cercle, les employés ont la possibilité d'énoncer des propositions afin de résoudre les problèmes qui surviennent quant à l'alignement entre les objectifs visés et les résultats constatés.

✓ Tout le fonctionnement holocratique de l'entreprise ou de l'organisation est couché noir sur blanc dans une constitution, qui constitue dans les faits les « règles du jeu » auxquelles tous et chacun sont astreints. Zappos, Danone, Castorama... mais aussi des PME, comme dernièrement Scarabée Biocoop, ont adopté ce système de gouvernance, qui supprime la hiérarchie pour laisser plus d'autonomie aux salariés.

L'entreprise, sa gouvernance et sa responsabilité sociale

(...) Au cœur de la gestion d'une entreprise se trouve sa gouvernance, en d'autres termes ceux qui exercent le contrôle sur l'entreprise et prennent ainsi les décisions majeures : gestion des ressources humaines, recherche et développement et choix stratégiques, fusions-acquisitions, tarification et marketing, gestion des risques, affaires réglementaires, etc. La forme dominante, la gouvernance capitaliste, octroie le pouvoir de décision aux investisseurs, ou plus précisément aux actionnaires (à défaut, aux créanciers si les dettes ne sont pas remboursées). Ces investisseurs délèguent le pouvoir de décision à une équipe de direction sur laquelle ils peuvent en principe exercer un droit de regard et intervenir si sa gestion va à l'encontre de leurs intérêts, mais qui est mieux informée qu'eux. (...)

...il existe d'autres formes de gouvernance. La gouvernance coopérative, où les utilisateurs d'un service possèdent et décident de façon consensuelle de la façon dont ce service sera géré et partagé, existe dans de nombreux secteurs. [...]

Les entreprises de l'économie sociale, qu'elles prennent la forme d'une SAS (Société par actions simplifiée), SARL (Société à responsabilité limitée) ou SA (Société anonyme), reposent aussi sur la recherche d'un consensus et d'un vote parmi les sociétaires ou les adhérents. Le profit y est un moyen (il permet de survivre ou d'investir), et non une finalité. Une fraction minimale des bénéfices est perçue par les adhérents et une autre fraction minimale va aux réinvestissements.

Extrait du livre : Economie du bien commun de Jean Tirole, prix Nobel d'économie en 2014 et Président de Toulouse School of Economics. Editions PUF

La SCOP (Société Coopérative Ouvrière de Production)

L'économie sociale et solidaire (ESS) rassemble les entreprises qui cherchent à concilier activité économique et utilité sociale, donnant la primauté aux personnes sur la recherche de profits. Acteur économique de poids, l'ESS représente 10 % du PIB et près de 10 % des emplois en France. On compte environ 200 000 entreprises et structures et 2,35 millions de salariés dans le secteur.

Une SCOP est une société coopérative de type SARL ou SA ou SAS (depuis la loi relative à l'économie sociale et solidaire du 31 juillet 2014), dont les associés majoritaires sont les salariés. Les décisions sont prises collectivement selon le principe coopératif "une personne = une voix", indépendamment du pourcentage de capital détenu. Réunis autour d'un même projet économique et des mêmes valeurs, ils s'impliquent totalement dans l'entreprise. Les SCOP peuvent être créées dans tous les secteurs d'activités : commerce, industrie, artisanat, services, multimédia et mêmes certaines professions libérales réglementées (architectes, géomètres-experts).

■ Particularités :

La SCOP se constitue un patrimoine propre (réserves financières impartageables). L'impartageabilité de ces réserves (c'est-à-dire l'impossibilité de les incorporer dans le capital social ou de les distribuer) préserve la SCOP d'une prise de contrôle majoritaire par les investisseurs extérieurs et garantit ainsi son indépendance et sa pérennité.

On distingue deux types d'associés :

- les associés salariés de l'entreprise qui participent aux choix stratégiques de l'entreprise lors de l'assemblée générale,
- les associés extérieurs "investisseurs" : personnes physiques ou personnes morales, ils ne travaillent pas dans l'entreprise et restent minoritaires.

Aucun associé ne peut détenir plus de la moitié du capital.

■ Engagement financier :

Le capital est variable. Il peut augmenter ou diminuer sans aucune formalité d'enregistrement.

Les associés peuvent donc entrer et sortir facilement de la société par voie d'apport ou de retrait de leur apport.

■ Responsabilité :

La responsabilité des associés est limitée à leurs apports en capital.

Les dirigeants sont, comme dans toute société, responsables de leurs fautes de gestion.

■ Fonctionnement :

Les dirigeants pratiquent un management participatif qui implique chaque salarié. Ils sont élus par les associés salariés pour une durée prévue dans les statuts. Dans les assemblées générales, chaque associé-salarié a le même pouvoir : "un associé = une voix".

Les résultats de l'entreprise sont répartis de la manière suivante :

- une fraction minimale de 15 % est affectée à la constitution de la réserve légale (ce prélèvement cesse lorsque le montant de la réserve s'élève au montant le plus élevé atteint par le capital),
- une fraction est affectée à une réserve statutaire dite "fonds de développement" (soit 45 % en moyenne).

Une "part travail" est attribuée aux salariés (minimum : 25 %), associés ou non, principalement dans le cadre d'un accord de participation. Une dernière fraction peut être affectée au versement de dividendes. Elle ne peut être supérieure ni aux réserves, ni à la "part travail".

■ Statut social et fiscal des associés :

Tous les associés coopérateurs, y compris les dirigeants mandataires sociaux, ont la qualité de salariés (notamment au regard de l'assurance chômage).

Exemple de SCOP en hôtellerie-restauration : SEH groupe hôtelier indépendant de plus de 550 hôtels et composé de quatre marques : P'tit Dej-Hôtel, Inter-Hôtel, Qualys-Hôtel et Relais du Silence.

D'après différents textes dont ceux de Veille AFE, ex APCE

Le *crowdfunding* ou financement participatif

Le *crowdfunding* est également appelé financement participatif en France. Depuis maintenant quelques années, cette pratique se développe et permet aux entreprises de collecter de l'argent auprès de particuliers, que ce soit sous forme de don, de prêt ou sous forme de capital.

La définition du *crowdfunding* est implicite au nom anglais : financement par la foule. Ce sont donc plusieurs personnes qui se rassemblent pour financer un projet commun. En France, il existe aujourd'hui des dizaines de plateformes qui permettent aux entreprises, grandes comme petites, de lever des fonds. On pense par exemple aux prestigieuses Unilend, Lendopolis ou KissKissBankBank. (*)

Entre 2014 et 2015, les volumes récoltés par le biais du *crowdfunding* ont tout simplement doublés en France, preuve que le marché s'intéresse véritablement à ce nouveau moyen de financement. La finance participative est également soutenue par les banques, qui ne voient pas un véritable concurrent, mais simplement un complément à leur offre. Plusieurs banques se sont associées à des plateformes de financement participatif, à l'instar de Fortuneo avec SmartAngels, ou encore Groupama avec Unilend.

Si le marché français du *crowdfunding* est encore assez restreint, il pourrait bien exploser dans les prochaines années. [...] Le prêt est évidemment le moyen le plus populaire, mais *l'equityfunding*, ou financement par acquisition de capital, se développe lui aussi. Les investisseurs deviennent alors actionnaires d'une société privée.

Bref, tout un écosystème se met en place autour du *crowdfunding*, un moyen d'investir qui aujourd'hui passe uniquement par internet.

www.youtube.com

(*) **Food raising.com** : 1^{ère} plateforme de financement participatif spécialisée dans les projets food et gastronomiques en France. Achats de locaux, achats ou renouvellement de matériel professionnel (batterie de cuisine, four, ustensiles, arts de la table, etc), décoration et modernisation, travaux, reprise d'un établissement, agrandissement, terrasse, reconversion, etc.

Document à compléter et à rendre avec la copie

Tableau de bord (commercial et financier) du restaurant « L'UN DES SENS »

	Année N		Année (N-1)	
	Montant	%	Montant	%
Ventes			572 800	100,00%
Répartition des ventes entre :				
- Clients individuels	571 050		498 336	87,00%
- Clients groupes	63 450		74 464	13,00%
Nombre de couverts	18 300		16 300	
Ticket moyen (boissons comprises)			35,14 €	
Coût matières (denrées et boissons)			180 340	31,48%
Marge brute			392 460	68,52%
Coût du personnel			217 120	37,91%
Marge sur coût principal			175 340	30,61%
Frais généraux			92 340	16,12%
Résultat Brut d'Exploitation			83 000	14,49%
Coût d'occupation			65 642	11,46%
Résultat courant avant impôt			17 358	3,03%

Les pourcentages sont à arrondir à 2 chiffres après la virgule.

Détail des calculs	
Coût matières	
Frais généraux	
Coût d'occupation	

Le ticket moyen « groupes » est en général supérieur de 10% au ticket moyen « individuel », car la consommation boissons est plus élevée.

La capacité du restaurant est passée de 45 à 65 places entre l'année N-1 et l'année N, du fait de la création de la terrasse.

4.3 Exemple de sujet pour l'épreuve de mise en situation professionnelle

CAPLP EXTERNE - SECTION : HÔTELLERIE RESTAURATION OPTION : SERVICE ET COMMERCIALISATION - SESSION 2018

Le jury précise que la session 2018 du CAPLP hôtellerie restauration option service et commercialisation se déroule selon la réglementation suivante :

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

ÉPREUVE PRATIQUE D'ADMISSION – Coefficient 5

L'épreuve comporte trois phases :

Phase 1 - Conception d'une séance pédagogique

Durée 1 h 30

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

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

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

Pour cela, le candidat :

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

Les candidats disposent uniquement du matériel fourni par le centre :

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

Remarques :

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

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

Durée 4 h

2.1 - Situations pédagogiques/professionnelles : 2 h

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

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

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

- Vérification et rectification par le candidat de la mise en place assurée par le centre.
- Service de 6 couverts répartis sur deux tables.

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

Remarques :

Tout au long de la séance, le candidat doit :

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

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

Durée 30 min

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



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Concours de recrutement du second degré

Rapport de jury

Sujet n° 1

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 le fromage au restaurant

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

Feuilleté d'asperges, sauce mousseline (3 portions) (à l'assiette)	ou	Salade de chèvre chaud vinaigrette au miel (Dresser la salade et réaliser la vinaigrette) (3 portions)
Escalope de volaille vallée d'Auge Pommes fondantes (3 portions) (flambage et finition en salle)	ou	Filet de cabillaud au cidre de Normandie Riz basmati et flan de carottes (3 portions) (à l'assiette)
Plateau de fromages (3 portions) (au guéridon)	ou	Crème brûlée (3 portions) (à l'assiette)

➤ 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.



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Concours de recrutement du second degré

Rapport de jury

Matériels et matières d'œuvre mis à disposition des candidats

Sujet n° 1

1/ Liste du matériel et mobilier mis à disposition au sein des salles des Ateliers Expérimentaux

	<i>Matériel et mobilier de base</i>	<i>Matériel et mobilier spécifique au sujet</i>
Mobilier	<ul style="list-style-type: none"> ↻ 1 tableau blanc 4 feutres (4 couleurs) ↻ 1 table avec une mise en place à la carte pour 2 personnes ↻ 1 table et 2 chaises pour les membres du jury avec verres et bouteilles d'eau ↻ 4 tables et 4 chaises pour les élèves (voir plan) ↻ 1 table pour la partie hébergement ↻ 1 table non nappée pour disposer le matériel et les produits en fonction du sujet ↻ 1 guéridon nappé 	↻
Vaisselle et verrerie	<ul style="list-style-type: none"> ↻ 6 assiettes plates ↻ 6 assiettes à entremets ↻ 6 assiettes creuses ↻ 6 verres INAO ↻ 6 verres à eau ↻ 6 grands couverts ↻ 6 couverts à entremets ↻ 10 pinces 	↻
Petits matériels	<ul style="list-style-type: none"> ↻ 1 crachoir ↻ 2 seaux à vin ↻ 1 carafe à décanter ↻ 1 carafe à eau ↻ 1 plateau ↻ 1 corbeille à pain ↻ 1 planche à découper 	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Ardoise ou autre ↻ balance ↻ Plateau de fromage
Linge	<ul style="list-style-type: none"> ↻ 4 serviettes blanches en tissu ↻ 2 torchons 	↻
Accessoires divers	<ul style="list-style-type: none"> ↻ 1 boîte d'allumettes (petit format) ↻ 10 cuillères à café jetables ↻ 10 gobelets en plastique 	↻
Hygiène	<ul style="list-style-type: none"> ↻ 1 boîte de lingettes ↻ 1 boîte de gants jetables ↻ Sacs poubelle 50 L 	↻



Liste de la matière d'œuvre mise à disposition au sein des salles des Ateliers Expérimentaux

Matière d'œuvre	Quantité
Fourme d'Ambert	200 g
Camembert de Normandie	1/2 pièce
Selles- sur- Cher	1 pièce
Chèvre frais	200 g
Comté	200 g
Munster	200 g
Ossau Iraty	200 g
Miel	50 g
Marmelade d'orange	50 g
Confiture de cerise noire	50 g
Confiture d'abricot	50 g
Pâte de coing	50 g
Abricots secs	60 g
Cerneaux de noix	50 g
Raisins secs	50g
Pomme royal gala	1 pièce
Pomme Granny Smith	1 pièce
Melon	1/4 pièce
Pain baguette	1/2
Cerfeuil	1/8 de botte
Ciboulette	1/8 de botte
Échalote	1 pièce
Cumin	PM
Céleri branche	1 branche