



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **Rapport du jury**

**Concours : Concours de recrutement de professeurs certifiés (CAPET et CAFEP)**

**Section : Hôtellerie – restauration**

**Option : Sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration**

**Session : 2020**

Rapport de jury présenté par : Michel LUGNIER,  
Inspecteur général de l'Éducation du sport et de la recherche

# SOMMAIRE DU RAPPORT DE JURY

<b>Préambule du directoire</b>	<b>3</b>
<b>1. Épreuves d'admissibilité</b>	<b>4</b>
1.1 Composition de sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration	
1.11 Éléments statistiques	
1.12 Rappel de la définition de l'épreuve	
1.13 Positionnement de l'épreuve	
1.14 Analyse du sujet de la session 2020	
1.15 Commentaires du jury	
1.16 Conseils aux candidats	
1.2 Composition de sciences de gestion et management hôtelier	
1.2.1 Éléments statistiques	
1.2.2 Rappel de la définition de l'épreuve	
1.2.3 Positionnement de l'épreuve	
1.2.4 Analyse du sujet de la session 2020	
1.2.5 Commentaires du jury	
1.2.6 Conseils aux candidats	
<b>2 Épreuve d'admission</b>	<b>10</b>
2.1 Épreuve d'entretien à partir d'un dossier	
2.1.1 Éléments statistiques	
2.1.2 Rappel de la définition de l'épreuve	
2.1.3 Positionnement de l'épreuve	
2.1.4 Analyse des sujets de la session 2020	
2.1.5 Commentaires du jury	
2.1.6 Conseils aux candidats	
 <b>Annexes :</b>	
<b>1. Exemples de sujets de l'épreuve sur dossier</b>	<b>13</b>

## Préambule du directoire

Ce rapport du jury du CAPET externe Hôtellerie-Restoration, pour la session 2020, a pour finalité de présenter le concours et les épreuves définis par l'arrêté du 19 avril 2013, afin d'aider au mieux les candidats qui souhaitent s'engager par cette voie dans le métier de professeur de Sciences et Technologies des Services. Il s'adresse également aux candidats qui ont subi les épreuves du concours à la session 2020 et qui n'ont pas été admis. Nous souhaitons à toutes et tous une bonne préparation et de la persévérance afin de réussir ce concours exigeant qui ouvre sur un métier passionnant.

Ce rapport s'adresse aussi aux formateurs des écoles supérieures du professorat et de l'éducation en charge de la préparation des étudiants aux épreuves du concours.

Le contexte sanitaire lié à la Covid19 a contraint la session 2020 à se dérouler dans des conditions exceptionnelles, induisant notamment l'annulation de l'une des deux épreuves d'admission (la mise en situation professionnelle). Dès lors, le rapport de jury de la session 2020 ne porte que sur les épreuves écrites et sur l'épreuve sur dossier. Le jury engage tous les candidats qui souhaitent préparer le concours ainsi que les formateurs à se reporter au rapport de jury de la session 2019 pour prendre connaissance des attendus et des conseils liés à la préparation et au déroulement de l'épreuve de mise en situation professionnelle.

La série technologique hôtelière a été rénovée. La première session du baccalauréat STHR a eu lieu en 2018. La refonte des BTS du secteur a conduit à la mise en œuvre à la rentrée 2018 des nouveaux BTS Management en Hôtellerie Restauration (MHR), poursuites d'études naturelles pour les bacheliers technologiques dans l'enseignement supérieur. Les candidats et leurs formateurs sont invités à consulter les programmes et ressources d'accompagnement sur le site Eduscol afin d'être au plus près des évolutions attendues par ces réformes.

Le directoire du concours tient à remercier vivement l'ensemble des membres du jury pour leur bienveillance, la qualité et le sérieux de leur travail d'évaluateur.

L'ensemble du jury remercie très chaleureusement la direction et les équipes du lycée hôtelier de La Rochelle pour la qualité de leur accueil et de l'organisation lors du déroulement de l'épreuve d'admission.

# 1. Épreuves d'admissibilité

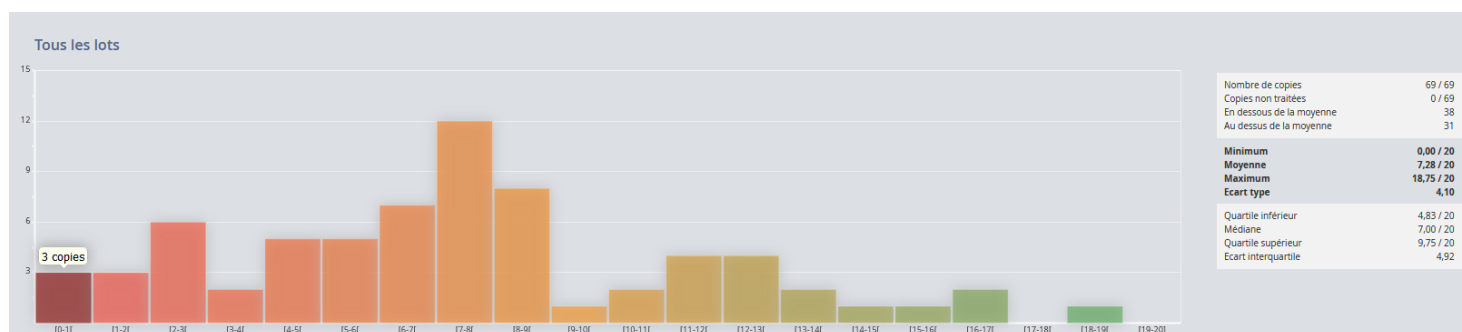
## 1.1. Composition de sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (option : Sciences et technologies des services)

### 1.1.1 Éléments Statistiques

140 inscrits ; 69 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 7.34 / 20 ; l'écart-type de 4.

Note maximale : 18.75 / 20 ; Note minimale : 0.00 / 20



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

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

Durée : cinq heures ; coefficient 2.

### 1.1.3. Positionnement de l'épreuve

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

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

#### **1.1.4. Analyse du sujet de la session 2020**

108 candidats inscrits ; 55 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 7,92

Note maximale : 14,90/ 20, Note minimale : 1.45 / 20

La composition portait sur l'étude d'une résidence seniors. Située à deux pas du Domaine National de Saint Cloud et de ses 460 hectares de jardins, « les Jardins d'Antan » accueille, depuis janvier 2019, un public de seniors dans un environnement spacieux et chaleureux. Cet établissement très haut de gamme est la propriété du groupe SDCP.

Au titre d'assistant(e) de direction les candidats étaient invité(e)s à proposer la mise en œuvre nécessaire au concept d'hôtellerie restauration afin de mieux répondre aux attentes de la clientèle seniors et ainsi redynamiser cette structure.

À partir d'un dossier documentaire en français et en anglais, les candidats devaient traiter successivement 4 dossiers :

Dossier 1 - Analyse de l'activité commerciale de l'établissement

Dossier 2 - Diversification de l'offre en restauration

Dossier 3 - Commercialisation du produit et communication

Dossier 4 - Gestion du linge de la résidence

Dans le premier dossier, le candidat devait rédiger une note à l'attention de la directrice en présentant les attentes ainsi que les besoins de la clientèle senior accueillie dans de ce type d'établissement, d'analyser l'offre de la résidence les Jardins d'Antan, de rechercher les causes probables de la faible activité de la structure et de proposer toutes les pistes exploitables susceptibles de relancer l'activité compte tenu des infrastructures existantes.

Dans le second dossier 2, il était demandé au candidat de proposer des formules adaptées à un service en chambre tout en mettant en avant l'esprit écoresponsable, de définir l'organisation interne et les conditions de mise en œuvre de ces nouvelles prestations, de proposer et nommer un smoothie et un mocktail pour chacune des 4 saisons, de concevoir une mini-carte de boissons chaudes composée de 10 références.

Le dossier 3 consistait à proposer des actions de communication et de commercialisation, de développer des arguments en faveur de l'obtention d'un label de qualité, d'élaborer une trame de votre newsletter et de définir les modalités de sa mise en place.

Dans le dossier 4 les candidats étaient amenés à présenter les éléments de négociation d'un contrat de location/blanchisserie et d'estimer la dépense annuelle de traitement du linge à partir d'informations fournies.

Le sujet est accessible à l'adresse suivante :

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

#### **1.1.5. Commentaires du jury**

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

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

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

- Les candidats n'ont pas toujours su faire preuve de capacités de synthèse, d'analyse et de rédaction. Il apparaît trop souvent que les candidats n'ont pas su respecter les mises en forme demandées.
- Les réponses apportées par les candidats doivent faire preuve de plus de connaissance et de hauteur d'esprit que ce que l'on est en droit d'attendre d'un candidat au B.T.S. dans la spécialité. Le jury déplore le manque d'appropriation du contexte.
- Très peu de candidats montrent une aisance à structurer leurs réponses, la plupart, négligent la mise en forme et le côté rédactionnel de l'épreuve, sans même tenir compte du dossier documentaire fourni.
- Les commentaires et analyses rédigés par les candidats manquent de repères professionnels, de recul et de réflexion. Ils restent très souvent très basiques avec un niveau scolaire très faible.
- Des difficultés réelles et fréquentes dans l'analyse des dossiers. Le jury déplore un manque de préparation évident de cette épreuve, les candidats apportent des connaissances livresques sans pour autant adapter la réponse à la question posée.
- Une très grande partie des candidats n'a pas su analyser la situation dans son contexte et formuler des propositions adaptées.
- Globalement, le jury constate une compréhension correcte de l'annexe proposée en langue anglaise.
- Enfin, de gros efforts doivent être réalisés en ce qui concerne l'orthographe et la syntaxe.

#### **1.1.6. Conseils aux candidats**

La profession d'enseignant requiert des aptitudes de structuration, de clarté et de précision du propos.

##### **Sur le fond :**

- bien cerner les questions posées et exploiter toutes les annexes fournies pour éviter le hors sujet ;
- maîtriser et mobiliser tous les champs de connaissances théoriques pour les adapter au contexte donné ;
- exploiter les données, justifier les calculs dans le but d'illustrer et d'argumenter (calculs et commentaires) ;
- présenter des réponses structurées en lien avec la réalité et l'actualité professionnelle ;
- utiliser un vocabulaire technique rigoureux ;
- adapter les réponses au contexte du sujet ;
- éviter l'énumération des éléments donnés dans les annexes, mais privilégier une approche synthétique et contextuelle.
- faire preuve d'esprit de synthèse et de concision. Dans certains cas, une réponse simple, claire et précise affirme un savoir et une pédagogie adaptée.

## Sur la forme :

- prendre le temps de lire le sujet afin d'analyser les attendus et répondre aux questions sur le fond et en respectant la forme demandée ;
- introduction, transitions et conclusion ne sont pas exigées, cependant, à condition de rester succinctes, elles peuvent servir la structuration du propos ;
- gérer son temps afin de réaliser une prestation complète qui intègre toutes les questions à traiter ;
- soigner la présentation de la copie (aérer la copie, numéroter les pages et les questions traitées ...) ;
- veiller à ce que l'écriture soit lisible notamment en fin de composition ;
- proscrire la recopie de paraphrases figurant dans les annexes ;
- si l'usage d'un tableau peut être utile à la structuration du propos, il ne doit pas occulter la nécessité de justifier ses affirmations et d'argumenter ses réponses ☞

**Attention**, les compétences orthographiques sont indispensables surtout des termes professionnels (ex : accueil, hôtellerie, chiffre d'affaires, clientèle, etc.).

**Attention**, limiter les aspects rédactionnels lorsqu'ils ne sont pas nécessaires.

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

### 1.2.1 Éléments Statistiques

103 inscrits ; 55 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 10,87

Note maximale : 18,75 / 20 ; Note minimale : 4,70 / 20

Écart-type : 3,89

### 1.2.2 Rappel de la définition de l'épreuve

Elle consiste en l'étude didactique de problématiques managériales et de gestion, à partir d'un dossier présentant des situations d'organisation relevant du secteur de l'hôtellerie-restauration.

Le sujet de l'épreuve est commun aux deux options.

Durée : cinq heures ; coefficient 2.

### 1.2.3 Positionnement de l'épreuve

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

- vérifier les connaissances et les compétences du candidat dans les différents champs disciplinaires de l'économie, du droit, de la mercatique et de la gestion ;
- apprécier la culture et les connaissances professionnelles du candidat dans le secteur de l'hôtellerie-restauration ;

- vérifier la capacité du candidat à analyser un dossier documentaire, situer les enjeux du questionnement proposé et exploiter judicieusement les annexes proposées ;
- évaluer les capacités de synthèse du candidat qui nécessitent une prise de distance par rapport au sujet et une hauteur de vue propice à la réflexion ;
- vérifier l'aptitude du candidat à rédiger avec aisance, clarté et précision, la qualité de l'expression et la maîtrise de l'écrit étant des compétences transversales indispensables à l'exercice du métier d'enseignant.

### **1.2.3. Analyse du sujet de la session 2020**

Cette épreuve est commune aux deux options du concours.

Le sujet de la session 2020 traitait d'un restaurant traditionnel, « La Halte du Quercy », implanté à Saint-Cirq Lapopie dans le Lot. L'objectif était de contribuer à la mise en œuvre d'une stratégie de repositionnement vers un établissement éco-responsable dans un environnement caractérisé par une activité très touristique.

Trois dossiers étaient à traiter :

Dossier 1 - Analyser la situation économique et financière de La Halte du Quercy

Dossier 2 - Faire évoluer la carte des boissons

Dossier 3 - Impliquer le personnel

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

Le sujet est accessible à l'adresse suivante :

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

### **Constat général**

De nombreux candidats ont traité l'ensemble des dossiers. De manière générale, les questions ont été bien comprises mais les réponses apportées par certains candidats ont manqué de contextualisation ou de précision sur les concepts d'économie-gestion mobilisés.

Trop souvent, la recherche de l'exhaustivité a nui à la qualité de l'argumentation, les réponses étant énoncées sous forme d'énumérations sans structure apparente, ni détails.

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

Les meilleurs candidats sont ceux qui ont su mobiliser des connaissances personnelles et exploiter le dossier documentaire pour enrichir leur analyse du contexte professionnel proposé dans le sujet.

Le dossier 1 montre que peu de candidats ont su justifier certains calculs de base (frais généraux, coûts d'occupation et indicateurs financiers) et maîtrisent correctement les savoirs et les compétences pour nourrir un diagnostic d'exploitation et financier. De ce point de vue, ce dossier est un filtre majeur qui hiérarchise les copies.

Les dossiers 2 et 3 reposaient d'une part sur l'exploitation d'une documentation mercatique et managériale et d'autre part sur la mobilisation d'une culture juridique et professionnelle. La capacité



à exploiter un dossier documentaire et à contextualiser une analyse pour formuler des recommandations techniquement cohérentes a souvent fait défaut dans les copies. Certains candidats ont rédigé des réponses très théoriques ou superficielles sans veiller à démontrer leur pertinence par rapport au contexte professionnel étudié.

Sur la forme, le jury constate des efforts de structuration des réponses et analyses dans de nombreuses copies. Cependant, peu de candidats sont parvenus à faire preuve de synthèse et de prise de recul pourtant nécessaire pour aborder la problématique du contexte professionnel posé par le sujet.

De façon plus transversale, de trop nombreuses copies révèlent des lacunes rédactionnelles et un manque de maîtrise de la langue française. Le registre de langue n'est pas toujours adapté pour de futurs enseignants.

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

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

- lire l'intégralité du sujet afin d'appréhender l'économie générale du questionnement avant de commencer à composer ;
- réviser les connaissances de base dans les différentes disciplines (droit, gestion, économie, mercatique...) permettant de :
  - réaliser les applications quantitatives et d'analyser les résultats ;
  - maîtriser le vocabulaire spécifique aux différents domaines et exploiter de façon pertinente la documentation fournie.
- approfondir l'analyse du sujet (questionnement et dossier documentaire) afin de permettre une prise de recul du candidat et d'améliorer la pertinence des réponses.
- prendre le temps de bien cerner les attentes du sujet avant de répondre aux questions ;
- s'entraîner à gérer le temps de l'épreuve afin de traiter l'ensemble du sujet ;
- ne pas négliger les questions portant sur un commentaire ou une analyse car celles-ci sont souvent fortement valorisées ;
- ne pas se contenter de lister les informations contenues dans les documents annexes mais sélectionner les éléments les plus pertinents au regard de la question posée. La capacité à construire des développements structurés est un élément d'appréciation déterminant dans l'évaluation de la copie.
- structurer les réponses nécessitant un développement ;
- accorder un soin tout particulier à la qualité de l'expression écrite notamment en prenant le temps de se relire.

## **2. Épreuves d'admission**

Cette année, compte tenu de la situation sanitaire liée à la COVID 19, seule a été conservée l'épreuve orale d'admission comportant un entretien avec le jury qui permet d'évaluer la capacité du candidat à s'exprimer avec clarté et précision, à réfléchir aux enjeux scientifiques, didactiques, épistémologiques, culturels et sociaux que revêt l'enseignement du champ disciplinaire du concours, notamment dans son rapport avec les autres champs disciplinaires.

À partir des épreuves écrites, 20 candidats dans cette option ont été déclarés admissibles au Capet, et au 2 Cafep. 20 candidats se sont présentés au Capet et 7 ont été admis pourvoyant ainsi tous les postes au concours externe public. Aucun candidat n'a été admis au Cafep.

### **2.1.1. Éléments statistiques**

Sur les 22 candidats admissibles, 22 se sont présentés.

La moyenne de l'épreuve est de 10,27 ; l'écart-type de 4,92

Note maximale : 18

Note minimale : 04

Barre d'admission Capet : 13,31

Barre d'admission Cafep : 13

### **2.1.2. Positionnement de l'épreuve**

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

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

### **2.1.3. Commentaires du jury**

Le jury a constaté une forte hétérogénéité de la préparation à l'épreuve.

#### **Sur les dossiers**

- En ce qui concerne la forme, les dossiers respectent le nombre de pages demandé (une dizaine de pages). Le jury note également que les dossiers sont pour la plupart bien présentés, bien structurés et que l'expression écrite est satisfaisante mis à part quelques exceptions. Il est appréciable de constater que certains candidats mentionnent les références de leurs sources.

- Les candidats ont majoritairement bien structuré leurs dossiers sur une expérience professionnelle, à partir de laquelle le jury a pu proposer une transposition didactique. Les efforts de contextualisation et la qualité de rédaction de nombreux dossiers ont été appréciés par le jury.

- Sur le fond, le jury constate que cette année, certains des dossiers ne respectent plus les attentes de cette épreuve et tombent dans plusieurs écueils à éviter :

- un développement trop théorique des sujets ;

- un développement qui se limite à une simple description d'une observation sans réelle problématique ;
- des dossiers qui comportent la transposition didactique de l'entreprise, ce qui n'est pas demandé.
- Et enfin des dossiers qui se rapprochent davantage d'une biographie.

### **Sur l'exposé du candidat**

Il est conseillé au candidat de prendre 1 ou 2 minutes pour présenter son parcours professionnel. Le jury rappelle que l'exposé doit être consacré principalement à la transposition didactique proposée par le jury.

Les meilleurs candidats ont su répondre au sujet proposé et su mobiliser les connaissances professionnelles et technologiques rapportées dans le dossier. Ils ont également su mettre en évidence la place de l'enseignant au sein d'une équipe éducative et réfléchir sur les processus d'apprentissage des élèves.

Dans le cadre de cet exposé, certains candidats ont réussi à personnaliser leurs propositions et à s'adapter dans l'échange, tout en justifiant la mise en œuvre du sujet et les outils proposés.

### **Sur l'entretien avec le jury**

Les meilleurs candidats ont su, dans l'échange avec le jury, répondre avec pertinence aux questions posées sur la séquence pédagogique envisagée et le cadre dans lequel le professeur évolue (classe, équipe éducative, établissement, lien avec les parents...).

Les meilleurs candidats ont bien su mettre en avant lors de l'entretien les compétences professionnelles requises des métiers du professorat et de l'éducation (voir arrêté du 1er juillet 2013, J.O. du 18 juillet 2013), notamment en matière de laïcité et de valeurs de la République.

Le jury a apprécié chez certains candidats leur capacité d'écoute, de réactivité, d'argumentation et leur force de conviction ainsi que leur capacité à élargir la réflexion lors de l'entretien.

## **2.1.4. Conseils aux candidats**

### **Sur le dossier**

- consacrer la quasi-totalité des pages du dossier à l'exposé de la situation professionnelle vécue ou observée ;
- présenter son expérience professionnelle sur une page afin d'expliquer le contexte dans lequel la situation réelle d'entreprise a été appréhendée ;
- proposer une expérience professionnelle suffisamment riche pour être exploitable par le jury, illustrée si possible par des documents professionnels ;
- limiter le nombre d'annexes avec des documents professionnels choisis, en lien direct avec le thème développé ;
- éviter une présentation théorique ; il ne s'agit pas de faire un cours sur un sujet, mais de présenter une situation professionnelle et une observation de terrain en restauration qui pourra

faire l'objet d'une exploitation pédagogique dans le cadre des programmes et référentiels de la série technologique.

- veiller à la qualité de la mise en forme finale du dossier, même si celui-ci n'est pas évalué

Sur l'exposé, **le candidat veillera à :**

- s'approprier et maîtriser les référentiels et les programmes de la filière technologique en hôtellerie restauration pour bien aborder les sujets proposés même si une connaissance précise de leurs contenus n'est pas indispensable.
- construire un exposé structuré utilisant les 30 minutes prévues ;
- consacrer la quasi-totalité de l'exposé à la présentation de la séquence pédagogique ; le candidat ne doit pas présenter son dossier, mais s'en servir dans le cadre de l'exploitation pédagogique ;
- éviter d'exposer des connaissances purement théoriques, sans les intégrer dans la transposition didactique proposée ;
- structurer ses propos sans toutefois s'enfermer dans un cadre préétabli, pour mieux s'adapter et personnaliser sa démarche pédagogique.

**Pendant l'entretien**, le candidat veillera à :

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

**Pendant l'entretien**, le candidat veillera à :

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

## Annexe – Exemples de sujets d'épreuve d'entretien 2020

### **Exemple n°1**

**Thème** : Le client au centre de l'activité des organisations de l'hôtellerie-restauration.

**Sujet** : Vous enseignez en classe de Terminale sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration.

En prenant appui sur différents exemples de personnalisation du service, vous concevez une séquence destinée à montrer comment les hôtels et restaurants s'adaptent constamment à l'évolution des besoins de clients.

Présentez votre démarche pédagogique. Justifiez vos choix.

### **Exemple n°2**

**Thème** : La gestion opérationnelle de l'équipe d'hébergement

**Sujet** : Vous enseignez en classe de deuxième année en Section de Technicien Supérieur Management en l'Hôtellerie-Restauration, option C.

Vous concevez une séquence pédagogique abordant la gestion des conflits au sein d'une équipe dans un établissement hôtelier.

Présentez votre démarche pédagogique. Justifiez vos choix.

### **Exemple n°3**

**Thème** : Standards de qualité et production de services

**Sujet** : Vous enseignez en classe de première année en Section de Technicien Supérieur Management en Hôtellerie-Restauration.

En prenant appui notamment sur votre expérience au sein du réseau des Hôtels Campanile, vous concevez une séquence pédagogique visant à mesurer la qualité de la production de service en hébergement.

Présentez votre démarche pédagogique. Justifiez vos choix.

### **Exemple n°4**

**Thème** : La digitalisation du parcours client

**Sujet** : Vous enseignez en classe de deuxième année en section de Technicien Supérieur Management en Hôtellerie Restauration, option A.

Vous concevez une séquence pédagogique visant à sensibiliser les étudiants à l'intérêt du digital pour rassurer les clients, notamment en période de crise.

Présentez votre démarche pédagogique. Justifiez vos choix.