



Concours de recrutement du second degré

Rapport de jury

Concours : CAPET et CAER-CAPET

Section : Hôtellerie restauration

Option : Sciences et technologies des services

Session 2016

Rapport de jury présenté par :
Pierre VILLEMAIN,
Président du jury

SOMMAIRE DU RAPPORT DE JURY

Préambule du directoire	3
Statistiques générales	4
1. Le concours interne du CAPET et CAER CAPET – Section hôtellerie-restauration	5
1.1. Programme commun aux deux options du concours	
1.2. Programmes spécifiques à chacune des options	
1.2.1. Option « Sciences et technologies culinaires »	
1.2.2. Option « Sciences et technologie des services en hôtellerie-restauration »	
2. L'option « Sciences et technologies des services en hôtellerie-restauration	7
2.1. L'épreuve écrite d'admissibilité : le dossier RAEP	
2.2. L'épreuve d'admission : leçon consistant en l'exploitation pédagogique d'un thème	
2.3. Les épreuves de la session 2016	
2.3.1. Épreuve d'admissibilité	
2.3.1.1. Résultats des candidats à l'épreuve d'admissibilité	
2.3.1.2. Conseils pour l'élaboration des dossiers	
2.3.2. Épreuve d'admission	
2.3.2.1. Résultats des candidats à l'épreuve d'admission	
2.3.2.2. Analyse du déroulement de l'épreuve	
2.3.2.3. Commentaires sur les prestations des candidats	
2.3.2.4. Conseils aux futurs candidats	
Annexe : Sujets de l'épreuve d'admission	17

Préambule du directoire

Le concours interne du CAPET (Certificat d'Aptitude au Professorat de l'Enseignement Technique) et le CAER-CAPET, section hôtellerie-restauration comporte deux options :

- l'option Sciences et Technologies Culinaires ;*
- l'option Sciences et Technologies des services en hôtellerie restauration.*

Pour la deuxième année consécutive, seule l'option Sciences et Technologies des services a été ouverte à la session 2016.

Ce concours interne s'inscrit, comme les concours externes dans cette section, dans l'esprit de la rénovation de la voie technologique hôtelière et intègre les évolutions attendues des compétences des enseignants.

La lecture de ce rapport du jury doit permettre aux futurs candidats de trouver rassemblé sous le même document le rappel des textes de référence : programme du concours et description des épreuves. Au-delà de ces éléments, le jury a tenu à fournir aux candidats des indications précieuses dans l'optique d'une préparation efficace du concours.

Si le concours interne s'adresse, mais pas exclusivement, à des enseignants, il importe de mesurer, dès l'inscription au concours, l'effort que nécessitera la préparation du dossier de Reconnaissance des Acquis de l'Expérience Professionnelle (RAEP). En effet, trop d'inscrits ne rendent pas leur dossier ce qui tend à démontrer qu'ils n'ont pas pris la mesure de l'importance du travail demandé et des attendus de cette épreuve.

Par contre, les résultats encourageants de cette session 2016 prouvent que ceux qui ont fait l'effort de préparer leur dossier de RAEP dans les délais impartis sont, en général, bien préparés à l'épreuve d'admission. En effet, la barre d'admission est relativement élevée et les candidats retenus à cette session 2016 ont su faire la démonstration de qualités indéniables.

Pour cette session 2016, le directoire tient à remercier l'ensemble des membres du jury pour leur grande rigueur, leur sérieux et la qualité du travail réalisé.

De même, l'ensemble du jury tient à souligner la grande qualité de l'accueil, la disponibilité et le professionnalisme des équipes :

- du lycée hôtelier Alexandre DUMAS à Illkirch (académie de Strasbourg) qui nous a accueillis pour l'admissibilité ;*
- du lycée hôtelier Raymond MONDON à Metz (académie de Nancy-Metz) qui nous a accueillis pour l'admission.*

Pierre VILLEMAIN,

IA-IPR économie et gestion, hôtellerie
Président du concours.

STATISTIQUES GÉNÉRALES

Compte tenu de la réouverture du concours à la session 2015, les habituelles statistiques de concours sont limitées aux résultats constatés lors des sessions 2015 et 2016.

Éléments	2015		2016	
	CAPET	CAER	CAPET	CAER
Nombre de postes mis au concours	7	1	5	1
Inscrits	44	10	25	9
Présents (dossiers rendus)	14	4	8	4
Admissibles	11	3	6	3
Barre d'admissibilité	10/20	10/20	9/20	11/20
Admis	7	1	5	1
Liste complémentaire	1		0	
Barre d'admission	12/20	11,33/20	10,33/20	13,67/20

Première partie - Concours interne du CAPET et CAER CAPET Section hôtellerie-restauration
--

Le Certificat d'Aptitude au Professorat de l'Enseignement Technique (CAPET), Section hôtellerie-restauration comporte deux options :

- l'option « Sciences et technologies culinaires » ;
- l'option « Sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration ».

Le programme de référence est celui en vigueur au 1^{er} janvier de l'année du concours. **Le programme de la session 2016 est reconduit pour la session 2017.** Il figure ci-après. Les textes législatifs et réglementaires de référence sont ceux en vigueur au 31 décembre de l'année précédant celle du concours.

Le programme des épreuves d'admissibilité et d'admission comporte des éléments communs aux deux options du concours et des éléments spécifiques à chacune d'entre elles.

1.1. Programme commun aux deux options du concours

Les programmes de référence sont ceux de sciences de gestion, de management, de mercatique, d'économie y compris touristique et de droit du cycle terminal de la série technologique « Hôtellerie » ainsi que des référentiels des BTS « hôtellerie-restauration » et « responsable d'hébergement » traités au niveau M1.

Les thématiques complémentaires suivantes traitées au niveau M1 :

- enjeux économiques actuels et politiques économiques de l'État ;
- marché de la restauration et de l'hôtellerie en France et à l'international (acteurs, structures, déterminants, réseaux, évolutions et grandes tendances) ;
- démarche stratégique: diagnostics et prise de décision ;
- innovation dans le secteur de l'hôtellerie restauration (nouveaux concepts...) ;
- gestion des ressources humaines dans la restauration et l'hôtellerie ;
- management des unités et des compétences pour la relation de service ;
- gestion de la relation client dans la restauration et l'hôtellerie : évolution de la distribution et innovations ;
- contrôle de gestion : fixation des prix, gestion de la demande et des capacités et contrôle des performances ;
- système d'information de gestion : technologies, procédures, règles de gestion et création de valeurs ;
- gestion des risques et des crises dans la restauration et l'hôtellerie ;
- cadre juridique, social et économique de l'entreprise en hôtellerie et restauration.

Anglais, langue vivante étrangère professionnelle :

- langue professionnelle en hôtellerie et restauration ;
- protocole des affaires, codes et usages culturels.

Sciences expérimentales dans les domaines de l'alimentation, de la nutrition, de l'hygiène :

- alimentation : des aliments aux phénomènes physico-chimiques liés à leurs transformations ;
- nutrition : perception sensorielle, équilibre nutritionnel des aliments, équilibre alimentaire, intolérances et allergies et leurs préventions ;
- sécurité alimentaire : microbiologie, parasitologie et toxicologie alimentaires, qualité microbiologique des aliments...
- hygiène et sécurité sanitaire : fluides, équipements et aménagement des locaux.

1.2. Programmes spécifiques à chacune des options

1.2.1 Option « Sciences et technologies culinaires »

Le programme de techniques culinaires du baccalauréat technologique, traité au niveau M1. Les compétences et savoirs associés du domaine technologique présentés dans le référentiel du BTS « Hôtellerie restauration », option B « Art culinaire, art de la table », traités au niveau M1.

Les thématiques suivantes traitées au niveau M1 :

- histoire et cultures culinaires françaises et étrangères ;
- évolution des concepts français et internationaux de production culinaire : connaissance et mise en œuvre ;
- développement durable et démarche de qualité appliqués à la cuisine ;
- connaissance des denrées, des produits, de leur transformation et de leur conservation ;
- sciences et technologies culinaires :

- connaissance des matériels, des produits, des contraintes spécifiques à la production culinaire ;
- connaissance de la réglementation spécifique à la production culinaire ;
- produits, matériels, personnel de production ;
- système d'information et liens avec les autres services ;
- ingénierie culinaire ;
- arts et techniques culinaires ;
- management d'une brigade ;
- systèmes d'information et de gestion appliqués à la cuisine ;
- didactique et pédagogie des enseignements culinaires préparant aux diplômes de la voie technologique.

1.2.2 Option « Sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration »

Les programmes de « service et accueil » et « hébergement » du baccalauréat technologique, traités au niveau M1. Les compétences et savoirs associés du domaine technologique présentés dans les référentiels du BTS « hôtellerie restauration » et « responsable d'hébergement », traités au niveau M1.

Les thématiques suivantes traitées au niveau M1 :

- approche interculturelle de la clientèle ;
- évolution des concepts français et internationaux de restauration et d'hébergement : connaissance et mise en œuvre ;
- développement durable et démarche de qualité appliqués aux services en hôtellerie-restauration ;
- principe de servuction ;
- management interculturel et management des services ;
- mercatique et management des services : théorie et mises en œuvre pratique, notamment la servuction, politique de vente (revenu management) ;
- sciences et technologies du service :
 - réglementation, connaissance des matériels, des produits et des services spécifiques ;
 - commercialisation ;
 - ingénierie en restauration et en hébergement ;
 - innovation et évolution des concepts dans les différents services proposés au client : réception, bar, service des étages, service au restaurant gastronomique, en brasserie et autres modes de restauration ou d'hébergement.
- management dans la production de service ;
- systèmes d'information et de gestion appliqués aux services ;
- didactique et pédagogie des enseignements de service préparant aux diplômes de la voie technologique.

Deuxième partie – L'option « Sciences et technologies des services en hôtellerie-restauration »

2.1. L'épreuve écrite d'admissibilité : le dossier RAEP

- Coefficient : 1
- Forme : étude par le jury d'un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP) établi par le candidat.

L'arrêté du 27 avril 2011 modifiant les modalités d'organisation des concours internes donnant accès à certains corps de personnels enseignants du second degré et d'éducation, publié au journal officiel du 3 mai

2011, a remplacé l'épreuve écrite d'admissibilité par un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP) établi par le candidat.

Le dossier est adressé par le candidat au ministre chargé de l'éducation dans le délai et selon les modalités fixées par l'arrêté d'ouverture du concours. Ce dossier n'est pas rendu anonyme. Il est soumis à une double correction et est noté de 0 à 20. La note 0 est éliminatoire.

L'annexe III de l'arrêté du 19 avril 2013 publié au JORF 0099 du 27 avril 2013 apporte les précisions suivantes :

Le dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle comporte deux parties.

Dans une première partie (deux pages dactylographiées maximum), le candidat décrit les responsabilités qui lui ont été confiées durant les différentes étapes de son parcours professionnel, dans le domaine de l'enseignement, en formation initiale (collège, lycée, apprentissage) ou, le cas échéant, en formation continue des adultes.

Dans une seconde partie (six pages dactylographiées maximum), le candidat développe plus particulièrement, à partir d'une analyse précise et parmi ses réalisations pédagogiques dans la discipline concernée par le concours, celle qui lui paraît la plus significative, relative à une situation d'apprentissage et à la conduite d'une classe qu'il a eue en responsabilité, étendue, le cas échéant, à la prise en compte de la diversité des élèves ainsi qu'à l'exercice de la responsabilité éducative et à l'éthique professionnelle. Cette analyse devra mettre en évidence les apprentissages, les objectifs, les progressions ainsi que les résultats de la réalisation que le candidat aura choisi de présenter.

Le candidat indique et commente les choix didactiques et pédagogiques qu'il a effectués, relatifs à la conception et à la mise en œuvre d'une ou de plusieurs séquences d'enseignement, au niveau de classe donné, dans le cadre des programmes et référentiels nationaux, à la transmission des connaissances, aux compétences visées et aux savoir-faire prévus par ces programmes et référentiels, à la conception et à la mise en œuvre des modalités d'évaluation, en liaison, le cas échéant, avec d'autres enseignants ou avec des partenaires professionnels. Peuvent également être abordées par le candidat les problématiques rencontrées dans le cadre de son action, celles liées aux conditions du suivi individuel des élèves et à l'aide au travail personnel, à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au service des apprentissages ainsi que sa contribution au processus d'orientation et d'insertion des jeunes.

Chacune des parties devra être dactylographiée en Arial 11, interligne simple, sur papier de format 21 x 29,7 cm et être ainsi présentée :

- dimension des marges : droite et gauche : 2,5 cm ;
- à partir du bord (en-tête et pied de page) : 1,25 cm ;
- sans retrait en début de paragraphe.

À son dossier, le candidat joint, sur support papier, un ou deux exemples de documents ou de travaux réalisés dans le cadre de la situation décrite et qu'il juge utile de porter à la connaissance du jury. Ces documents doivent comporter un nombre de pages raisonnables, qui ne sauraient excéder dix pages pour l'ensemble des deux exemples. Le jury se réserve le droit de ne pas prendre en considération les documents d'un volume supérieur.

L'authenticité des éléments dont il est fait état dans la seconde partie du dossier doit être attestée par le chef d'établissement auprès duquel le candidat exerce ou a exercé les fonctions décrites.

Les critères d'appréciation du jury portent sur :

- la pertinence du choix de l'activité décrite ;

- la maîtrise des enjeux scientifiques et techniques, didactiques et pédagogiques éducatifs de l'activité décrite ;
- la structuration du propos ;
- la prise de recul dans l'analyse de la situation exposée ;
- la justification argumentée des choix pédagogiques opérés ;
- la qualité de l'expression et la maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe.

Nota : Pendant l'épreuve d'admission, dix minutes maximum pourront être réservées, lors de l'entretien, à un échange sur le dossier de RAEP, qui reste, à cet effet, à la disposition du jury.

Le contenu présenté doit permettre au jury d'apprécier les compétences professionnelles du candidat en référence aux compétences que les professeurs doivent maîtriser pour l'exercice de leur métier publiées au bulletin officiel n° 30 du 25 juillet 2013 :

Compétences communes à tous les professeurs et les personnels d'éducation, acteurs du service public d'éducation

- Faire partager les valeurs de la République.
- Inscrire son action dans le cadre des principes fondamentaux du système éducatif et dans le cadre réglementaire de l'école.

Compétences communes à tous les professeurs et les personnels d'éducation, pédagogues et éducateurs au service de la réussite de tous les élèves

- Connaître les élèves et les processus d'apprentissage.
- Prendre en compte la diversité des élèves.
- Accompagner les élèves dans leur parcours de formation.
- Agir en éducateur responsable et selon des principes éthiques.
- Maîtriser la langue française à des fins de communication.
- Utiliser une langue vivante étrangère dans les situations exigées par son métier.
- Intégrer les éléments de la culture numérique nécessaires à l'exercice de son métier.

Compétences communes à tous les professeurs et les personnels d'éducation, acteurs de la communauté éducative

- Coopérer au sein d'une équipe.
- Contribuer à l'action de la communauté éducative.
- Coopérer avec les parents d'élèves.
- Coopérer avec les partenaires de l'école.
- S'engager dans une démarche individuelle et collective de développement professionnel.
- Compétences communes à tous les professeurs, professionnels porteurs de savoirs et d'une culture commune.
- Maîtriser les savoirs disciplinaires et leur didactique.
- Maîtriser la langue française dans le cadre de son enseignement.

Compétences communes à tous les professeurs, praticiens experts des apprentissages

- Construire, mettre en œuvre et animer des situations d'enseignement et d'apprentissage prenant en compte la diversité des élèves.
- Organiser et assurer un mode de fonctionnement du groupe favorisant l'apprentissage et la socialisation des élèves.

- Évaluer les progrès et les acquisitions des élèves.

2.2. L'épreuve d'admission : leçon consistant en l'exploitation pédagogique d'un thème

- Coefficient : 2
- Durée de l'épreuve : 3 heures réparties de la façon suivante :
 - une heure pour la phase de conception et d'organisation sous forme écrite ;
 - une heure et trente minutes pour la phase de réalisation ;
 - trente minutes pour la phase d'entretien, dont 10 minutes sur le dossier RAEP
- Nature de l'épreuve : épreuve pratique.

L'épreuve comprend la réalisation d'un thème pédagogique pratique et un entretien avec le jury. L'épreuve doit permettre de tester la valeur pédagogique du candidat et son savoir professionnel dans son aptitude à mobiliser, à intégrer, à présenter et à transmettre ses connaissances.

Dans l'option choisie, elle comprend une phase de conception et d'organisation puis une phase de réalisation d'une démonstration pratique mettant en œuvre des savoirs et des savoir-faire techniques et professionnels.

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

- maîtriser des savoirs et des gestes techniques spécifiques à l'option choisie ;
- maîtriser des processus didactiques courants mis en œuvre dans le contexte professionnel des lycées hôteliers ;
- construire un enseignement, le discuter, interagir, se situer et à agir au sein d'une équipe pédagogique afin de favoriser l'intérêt et l'activité propres des élèves.

L'épreuve se termine par un entretien pédagogique qui peut donner lieu à un élargissement permettant au jury de prendre en compte l'expérience professionnelle du candidat. Dix minutes maximum pourront être réservées à un échange sur le dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle établi pour l'épreuve d'admissibilité, qui reste, à cet effet, à la disposition du jury.

Les critères d'évaluation de cette épreuve sont :

- la pertinence de la définition des objectifs formulés eu égard aux programmes et référentiels ;
- la qualité du rythme de la séquence présentée ;
- la nature des supports créés et proposés ;
- la capacité démonstrative et la capacité d'organisation ;
- la maîtrise technique et gestuelle ;
- la connaissance des produits utilisés ;
- l'expression, la rigueur du vocabulaire ;
- la capacité d'écoute et de remise en cause ;
- la connaissance des évolutions dans les entreprises du secteur.

Pour l'option « Sciences et technologies des services en hôtellerie – restauration », l'épreuve implique des échanges en langue anglaise¹.

Le jury est composé de professeurs certifiés et/ou agrégés en sciences et technologies des services.

¹ L'arrêté du 13 mai 2015 modifiant certaines modalités d'organisation des concours de recrutement de personnels enseignants des premier et second degrés relevant du ministre chargé de l'éducation nationale précise que « L'épreuve comprend la réalisation d'un thème pédagogique pratique et un entretien avec le jury. L'épreuve de l'option sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration comporte en outre une séquence en **langue anglaise**. »

2.3. Les épreuves de la session 2016

2.3.1. Épreuve d'admissibilité

2.3.1.1. Résultats des candidats à l'épreuve d'admissibilité

Sur les 34 candidats inscrits seuls 12 ont réalisé et rendu leur dossier de RAEP.

L'étude des 12 dossiers réalisés et rendus a permis de retenir 9 candidats pour l'épreuve d'admission.

Le jury ne peut que conseiller aux candidats de se donner les moyens de réaliser le dossier RAEP qui nécessite une réelle préparation pour laquelle il existe, maintenant, des formations en académie.

Les conseils élaborés ci-dessous doivent permettre de finaliser ce travail à réaliser en amont de la date de remise du dossier afin de ne pas être pris de court.

2.3.1.2. Conseils pour l'élaboration des dossiers

Sur la forme : le jury a constaté une amélioration globale dans la réalisation des dossiers. Cependant quelques dossiers ne respectent toujours pas les conditions de forme attendues (nombre de pages, annexes, structuration en deux parties, documents authentifiés ...). Il tient à rappeler que la maîtrise de la langue, la qualité de l'expression, la maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe sont des prérequis indispensables pour la réalisation du dossier, et pour tout enseignant.

Les meilleurs dossiers présentent les qualités de forme suivantes :

- une structure très claire et apparente avec des titres porteurs de sens ;
- une syntaxe et une orthographe irréprochables, des règles de ponctuation respectées ;
- des sources de supports pédagogiques bien précisées ;
- des choix d'annexes pertinentes au regard de la séquence présentée ;
- un respect des consignes : nombre de pages (2+6), pagination, respect des interlignes, marges, police ;
- un dossier relié (pour en faciliter la manipulation) et paginé.

Afin que le dossier soit communicant, les points essentiels doivent être mis en valeur par exemple avec des titres explicites, un développement aéré, une mise en forme adéquate.

Sur le fond : Partie 1 du dossier : valoriser son parcours professionnel

Cette première partie, sur deux pages maximum, a pour objectif de permettre au jury de comprendre le parcours professionnel des candidats et les compétences acquises. Cette partie doit présenter, clairement, la formation initiale (diplômes, titres ou qualifications obtenus), la formation continue et le parcours professionnel (en entreprise et/ou dans l'éducation).

La difficulté de cette première partie consiste à trouver l'équilibre entre une présentation des responsabilités confiées lors du parcours professionnel du candidat et une mise en valeur pertinente des principales compétences qu'il a acquises et de l'identité professionnelle qui a alors été construite. La lecture de cette partie doit permettre de comprendre facilement la cohérence du parcours et les compétences développées au regard des qualités attendues d'un enseignant de « Sciences et technologies des services ».

Le parcours professionnel doit être clairement présenté autant en ce qui concerne les expériences d'enseignement que celles en lien avec une activité dans une structure hôtelière ou de restauration. Il ne s'agit pas d'un simple CV, mais d'abord d'une présentation des compétences d'enseignement acquises lors

de ce parcours. Il s'agit de bien montrer le lien entre l'expérience professionnelle acquise et la capacité à enseigner dans la voie technologique et en section de techniciens supérieurs.

Les expériences d'enseignement doivent être décrites précisément, en indiquant le statut professionnel, le type d'établissements d'exercice et les services (matières) assurés au moment de la constitution du dossier, avec l'intitulé exact de la classe, ses caractéristiques, et l'intitulé de la discipline enseignée. Le jury rappelle aux candidats que les responsabilités décrites ici, ne doivent pas se limiter aux seules activités pédagogiques en face à face avec les élèves. Des responsabilités au sein des établissements peuvent aussi être précisées (professeur principal, membre du conseil pédagogique, du conseil d'administration, suivi des projets divers...).

Les expériences en entreprise doivent être décrites quant à leur contenu et les compétences acquises pouvant être réinvesties dans la pratique d'enseignant. Les expériences de la vie associative participent à la richesse des compétences des candidats et peuvent donc apparaître dans cette partie.

Sur le fond : Partie 2 du dossier : l'activité significative présentée doit permettre une transposition didactique dans le cadre des enseignements dispensés dans un lycée technologique.

« Le candidat développe plus particulièrement, à partir de l'analyse précise et parmi ses réalisations pédagogiques dans la discipline concernée par le concours, celle qui lui paraît la plus significative, relative à une situation d'apprentissage et à la conduite d'une classe qu'il a eue en responsabilité ... ».

Les meilleurs candidats ont été ceux qui ont présenté des activités représentatives de leur quotidien, qui ont analysé cette activité, ses points forts et faibles, permettant de bien *« mettre en évidence les apprentissages, les objectifs, les progressions ainsi que les résultats de cette réalisation »*.

Le jury est très attentif à la présentation et à la justification des choix didactiques et pédagogiques relatifs à la conception et à la mise en œuvre de la séquence ou de la séance retenue. La dimension réflexive des candidats ainsi que le questionnement scientifique autour des activités proposées doivent être renforcés.

Les parcours professionnels des candidats peuvent les inciter à prendre appui sur des activités d'apprentissage mises en œuvre dans des classes de la voie professionnelle. Dans ce cas, les programmes et référentiels nationaux de la filière technologique et des sections de techniciens supérieurs du domaine de l'hôtellerie-restauration, doivent être parfaitement connus.

Le choix de l'activité décrite est important. Elle doit obligatoirement couvrir l'un des domaines des programmes ou référentiels de la filière, dans la discipline concernée par le concours, et doit être en cohérence avec le parcours professionnel du candidat qui doit nécessairement inscrire son dossier dans ses propres pratiques. Si l'activité présentée n'a pas été réalisée auprès d'un public de la filière technologique, il convient d'envisager impérativement sa transposition auprès d'élèves de baccalauréat technologique ou d'étudiants de BTS hôtellerie restauration, tant dans la méthode pédagogique, les contenus enseignés, le respect des horaires dévolus. En effet, le candidat doit démontrer sa connaissance de la filière et de la démarche technologique. Transposer ne signifie pas réécrire une autre séance, mais montrer les points d'appui, les transferts possibles et les spécificités.

Enfin, les conditions de transmission des connaissances et d'acquisition des compétences visées, et de mise en œuvre des modalités d'évaluation constituent des informations précieuses. Elles peuvent être efficacement complétées par la présentation des modalités de suivi individuel des élèves et d'aide au travail personnel, d'utilisation des technologies de l'information et de la communication au service des apprentissages. Le jury a constaté un effort des candidats pour mettre en avant les modalités d'évaluation des acquis au cours et en fin d'activité.

Les annexes doivent forcément apporter des éléments utiles et supplémentaires à la compréhension des choix didactiques et pédagogiques décrits dans la partie 2, les sources utilisées doivent être impérativement citées.

Cette seconde partie nécessite une structure pertinente, qui permette :

- d'identifier clairement les étapes de la démarche didactique et pédagogique ;
- de mettre en valeur la réflexion et l'analyse ;
- d'articuler les 6 pages et les annexes ;
- de faciliter la lecture par des liens, des renvois, des commentaires associés aux tableaux, aux annexes, aux sources et aux références utilisées.

Finalement, les candidats présentant les meilleurs dossiers ont :

- respecté le formalisme imposé ;
- présenté un propos structuré, clair et cohérent ;
- proposé une activité contextualisée qui témoigne d'une bonne maîtrise des enjeux de la séquence en termes d'objectifs à atteindre, mais également de méthodologies à adopter ; d'obstacles à surmonter ;
- démontré un bon niveau d'expertise scientifique dans le champ de la discipline ;
- proposé des points d'entrées originaux permettant d'introduire créativité et dynamisme dans leur séquence ;
- fait preuve de recul et d'analyse tout au long de leur démarche pédagogique, en plaçant l'élève au cœur de leur réflexion ;
- envisagé leurs travaux en prenant en compte les transversalités intra et interdisciplinaires ;
- adopté une progression cohérente par rapport au public dont ils avaient la charge.

En résumé, le dossier doit démontrer que le candidat a une vision globale des contenus et fait preuve de qualités réflexives sur sa pratique pédagogique. Il doit notamment prendre en compte les spécificités du public concerné et les contraintes liées à sa réalisation pédagogique. Il importe enfin que le candidat justifie, de façon précise, chacun de ses choix pédagogiques et fasse preuve de réelles qualités d'argumentation dans son développement.

2.3.2. Épreuve d'admission

Deux sujets ont été proposés cette année. Ils figurent en annexe à ce rapport.

Les sujets se sont situés cette année dans le contexte d'une classe de BTS hôtellerie-restauration. Le candidat, pour mettre en avant ses compétences professionnelles et pédagogiques, dispose d'une certaine latitude de temps et d'organisation ; ce qui permet à chacun de s'exprimer selon le thème et le niveau d'enseignement défini par le sujet.

Les sujets soumis à l'occasion de cette session portaient sur deux thèmes distincts : « La relation client en hôtellerie-restauration », « Les enjeux de la qualité en hôtellerie-restauration ». Ils posaient une problématique qui traverse le service en hébergement et en restauration.

2.3.2.1. Résultats des candidats à l'épreuve d'admission

Sur les 9 candidats admissibles, 6 ont été admis (5 en CAPET et 1 en CAER).

La forte proportion de candidats admis parmi les admissibles tend à démontrer que les meilleurs candidats ont fortement investis la préparation de leur dossier RAEP et récoltent le fruit de leur investissement au niveau de l'épreuve d'admission. Ce constat n'est pas étonnant pour un concours interne dont une proportion très importante des candidats exerce une activité professionnelle dans le champ du concours.

2.3.2.2. Analyse du déroulement de l'épreuve

L'épreuve comporte trois phases :

- Une phase d'une durée d'une heure qui permet au candidat de préparer sa séquence pédagogique avec, le cas échéant, la collaboration d'un commis. Le candidat peut utiliser toute documentation personnelle, mais n'a pas accès au réseau Internet.
- Une phase d'une durée d'une heure et trente minutes, consacrée à la présentation de la séquence pédagogique demandée, hors présence d'élèves. Celle-ci s'articule en trois situations pédagogiques qui figurent dans le sujet. Le candidat a ainsi la possibilité de mettre en avant ses connaissances dans les domaines de la production de services et de la connaissance et usages des produits. Il lui revient d'organiser sa séquence et de préciser les durées envisagées dans une situation face à élèves ou étudiants.
- Une phase d'échange avec le jury, d'une durée de trente minutes, comportant un exposé de dix minutes permettant au candidat de revenir sur ses choix pédagogiques et didactiques suivi d'un entretien de vingt minutes permettant d'approfondir et d'élargir l'analyse de la séquence et du contexte.

Au cours de toute la durée de l'épreuve, l'ensemble de ces trois phases se déroule dans un seul et même atelier pédagogique équipé de matériel et de mobilier d'hébergement, de communication professionnelle et de restauration. Un commis est mis à la disposition du candidat. Son rôle est d'être le soutien logistique du candidat pendant les phases I et II.

Rappelons que pour l'option « Sciences et technologies des services en hôtellerie – restauration », l'épreuve implique des échanges en langue étrangère. Depuis la session 2016, la langue étrangère est exclusivement l'anglais.

2.3.2.3. Commentaires sur les prestations des candidats

L'épreuve d'une durée de trois heures doit permettre au candidat de mettre en valeur ses qualités techniques et pédagogiques. Pendant l'épreuve, le candidat développe son savoir-faire technique, professionnel et pédagogique à travers différentes phases, en fonction du sujet. Aucune phase imposée par le sujet ne doit être occultée. Une bonne maîtrise technique doublée d'une pédagogie efficace permet à certains candidats de présenter une séquence de bon niveau. La capacité à mettre en activité les élèves est primordiale.

À l'issue de l'épreuve d'admission, les membres du jury souhaitent formuler certaines remarques et constats qu'il est possible de classer en fonction des différentes phases du sujet.

Phase d'approche et de découverte du sujet :

- Les candidats se sont présentés en grande majorité en tenue professionnelle avec le matériel pédagogique, bureautique et professionnel nécessaire à la réalisation de l'épreuve.
- Les candidats ont davantage compris le sens de l'épreuve, même s'ils restent des cas de lecture trop superficielle et imprécise du sujet.

- Certains candidats ont traité les situations pédagogiques sans fil conducteur alors que le sujet en propose systématiquement un.

Phase de conception :

- Le temps imparti pour cette phase n'est pas toujours exploité de manière optimale. Certains candidats consacrent beaucoup trop de temps à la conception de documents et supports qui ne sont parfois pas exploités dans la phase de réalisation.

Phase de réalisation :

- La séquence n'a pas toujours été introduite ni synthétisée.
- Les candidats ont correctement mis en œuvre l'ensemble des outils pédagogiques mis à leur disposition : tableau, vidéoprojecteur, possibilité d'impression ainsi que matériel et mobilier professionnel.
- Certains candidats ont une méconnaissance des produits, de leurs usages et des techniques qui permettent de les valoriser.
- Les « transversalités » possibles avec d'autres enseignements du niveau défini par le sujet n'ont pas toujours été mis en avant.
- Lorsque la mise en œuvre d'un jeu de rôle a été suggérée par le sujet, il revient au candidat de la mettre en lien avec le thème du sujet.
- Le jury a apprécié l'effort fait par certains candidats pour justifier l'ordre dans lequel ils ont exploité les trois situations prévues par le sujet.

Phase d'exposé et entretien :

- Certains candidats font preuve d'une bonne capacité d'auto-analyse, d'écoute et de remise en cause par rapport à leur prestation et leur pratique pédagogique. Néanmoins, quelques candidats sont restés uniquement descriptifs dans la démarche conduite.
- Les réponses apportées aux questions posées par le jury sont parfois insuffisamment argumentées et justifiées.

2.2.2.4. Conseils aux futurs candidats

Chaque sujet est guidé par un thème fédérateur des trois situations proposées. Il est impératif que les trois situations pédagogiques de la phase II s'articulent autour de ce thème.

Le jury attend :

- la présentation du thème et des objectifs opérationnels ;
- la démonstration de l'intérêt de ce thème ;
- la problématisation et la mise en perspective du thème ;
- l'articulation des situations pédagogiques au service du thème ;
- la synthèse et les prolongements possibles du thème ;

Phase d'approche et de découverte du sujet :

- Le temps de lecture, de compréhension et d'analyse du sujet est déterminant pour aborder de manière complète le thème illustré par les trois situations.

Phase de conception :

- L'heure de préparation peut se révéler très courte pour atteindre les objectifs de conception de la séquence demandée et sa transposition didactique si le candidat n'est pas entraîné à ce type d'exercice.
- Le candidat doit réfléchir à la stratégie d'articulation des séances en fonction du thème.
- Le temps de conception doit prendre en compte la préparation et les éventuels supports en lien avec la séquence ainsi que la mise en place des espaces réalisés à l'aide du commis.
- Il convient d'adapter les documents et leurs contenus au niveau prévu par le sujet.
- Enfin le jury rappelle impérativement qu'il ne s'agit pas de concevoir une séquence réalisable en une heure trente face à élèves ou étudiants. Il s'agit de concevoir une séquence qui sera présentée en une heure trente au jury et qui, face à élèves ou étudiants, dépasserait normalement cette durée.

Phase de réalisation :

- Il est indispensable d'introduire la séquence par une définition des termes du sujet, un exposé des objectifs et du déroulement prévu. Cette séquence présentée doit être conclue par une synthèse et une proposition de transversalités possibles dans d'autres domaines et de modalités d'évaluations futures des élèves ou étudiants.
- Le jury conseille aux candidats de faire référence à des méthodes, supports et outils pédagogiques variés.
- Il convient de faire preuve de dynamisme, de conviction et de savoir exposer de manière pertinente ses connaissances au cours de cette phase. Les situations peuvent être traitées dans un ordre différent de celui présenté dans le sujet.

Cette épreuve se déroulant sans la présence d'élèves ou étudiants, le candidat doit s'adresser directement au jury. Le candidat peut solliciter un des membres du jury pour participer aux mises en situation prévues dans le sujet. Le commis ne doit en aucun cas jouer le rôle d'élève, d'étudiant ou de client.

Phase d'exposé et entretien :

- Le candidat doit pouvoir mener une analyse constructive sur la séquence qu'il a exposée. Il ne doit pas rester dans le seul descriptif de sa séquence et proposer d'autres pistes et méthodes envisageables.
- Le candidat doit faire preuve d'écoute active afin de pouvoir répondre de façon pertinente aux questions du jury.

Conseils pour l'entretien

L'entretien permet notamment d'apprécier les qualités réflexives et d'argumentation du candidat. Celui-ci doit se montrer capable, non seulement d'accepter des remarques émises par le jury, mais aussi de faire une analyse critique de l'exploitation pédagogique qu'il a réalisée, durant cette épreuve ou dans son dossier RAEP. Il peut aussi en envisager les prolongements.

SESSION 2016

CAPET interne – CAER CAPET
Section Hôtellerie - Restauration
Option Sciences et technologies des services

Épreuve d'admission :
Leçon consistant en l'exploitation pédagogique d'un thème dans l'option choisie.

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Sujet n°1 – Mercredi 30 mars 2016 – Matin

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

La relation client en hôtellerie-restauration

Vous situerez votre travail en section de techniciens supérieurs hôtellerie-restauration.

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

Vous devez traiter impérativement les trois situations proposées par le sujet dans l'ordre de votre choix. Votre intervention se terminera par une conclusion de 10 minutes devant le jury suivi d'un entretien de 20 minutes (phase III).

Phase I - Conception de la séquence pédagogique	1 h
<p>Cette phase vous permet d'organiser et de concevoir votre séquence pédagogique compte tenu des locaux et matériels mis à votre disposition.</p> <p>La séquence doit intégrer une introduction, un plan détaillé et une synthèse. Elle doit être articulée autour des trois situations décrites ci-dessous qu'il vous faudra réaliser.</p> <p>Vous pouvez utiliser toute documentation personnelle : manuels, cours, journaux, supports numériques et matériel informatique autonome (pas de connexion au réseau Internet).</p> <p>Pour vous assister dans la préparation du matériel et de la mise en place des denrées, un commis est présent dès le début de la phase I jusqu'à la fin de la phase II.</p>	

Phase II – Présentation de la séquence	1 h 30
<p>Cette phase doit vous permettre d’aborder le thème proposé par le sujet à partir des trois situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situation de service en hébergement <p>Montrez les <i>enjeux de la relation client pour l’hôtelier</i> en insérant dans votre démarche pédagogique la mise en situation de l’arrivée d’un client :</p> <p>Le client : monsieur ALBERT a réservé trois jours dans l’hôtel du centre de concours. Il participe à un séminaire universitaire sur Metz. La plaquette de l’hôtel du centre est jointe.</p> • Situation de service en restauration <p>Montrez les <i>enjeux de la relation client pour le restaurateur</i> en insérant dans votre démarche pédagogique la réalisation d’un cocktail au shaker (le jury joue le rôle des clients).</p> <p>Les clients : madame et monsieur WILSON, clients écossais habitués, souhaitent un cocktail classique à base de gin. Présentez et valorisez ce cocktail en anglais.</p> • Situation de connaissance et d’usages des produits : <p>Montrez que les <i>enjeux de la relation client</i> nécessitent que le personnel en contact ait une bonne connaissance des produits pour les valoriser.</p> <p>Vous identifiez les produits mis à votre disposition, et à partir d’une dégustation en sélectionnez deux susceptibles d’accompagner un vin effervescent.</p> 	
Phase III - Exposé devant le jury et entretien	0 h 30
<ul style="list-style-type: none"> • Exposé (0 h 10) <p>Vous disposez de 10 minutes pour conclure sur les choix techniques, pédagogiques et didactiques que vous avez proposés de mettre en œuvre.</p> • Entretien avec le jury (0 h 20) 	

Matières d'œuvre disponibles

• Pour la situation 2

Désignation :	Unité	Quantité	Prix Unitaire	Coût
Gin	Bt	3	11,00 €	33,00 €
Grand Marnier	Bt	3	20,00 €	60,00 €
Apricot Brandy	Bt	3	12,00 €	36,00 €
Cointreau	Bt	3	16,00 €	48,00 €
Vermouth Dry- Martini Dry	Bt	3	10,00 €	30,00 €
Vermouth Italien - Martini rouge	Bt	3	14,00 €	42,00 €
jus d'orange	Bt	3	2,00 €	6,00 €
Pulco citron	Bt	3	2,00 €	6,00 €
citron	Pce	9	0,20 €	1,80 €
sirop de sucre de canne	Bt	3	3,00 €	9,00 €
sirop de grenadine	Bt	3	3,00 €	9,00 €
Perrier	Litre	3	1,20 €	3,60 €
sucre en poudre	Kg	PM	1,20 €	1,20 €
œufs	pièce	10	0,50 €	5,00 €

• Pour la situation 3

Désignation :	Unité	Quantité	Prix Unitaire
Maroilles (le plus petit 575g)	Pièce	3,000	8,00 €
Sainte Maure de Touraine	Pièce	3,000	7,50 €
Fraises	Barquette	3,000	2,00 €
Ananas (Victoria si possible)	Pièce	3,000	5,00 €
Biscuit de Reims	paquet	1,000	6,00 €
Saucisse sèche	Pièce	3,000	5,00 €

CAPET interne – CAER CAPET
Section Hôtellerie - Restauration
 Option Sciences et technologies des services

Épreuve d'admission :
Leçon consistant en l'exploitation pédagogique d'un thème dans l'option choisie.

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Sujet n°2 – Mercredi 30 mars 2016 – Soir

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

Les enjeux de la qualité en hôtellerie-restauration

Vous situerez votre travail en section de techniciens supérieurs hôtellerie-restauration.

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

Vous devez traiter impérativement les trois situations proposées par le sujet dans l'ordre de votre choix. Votre intervention se terminera par une conclusion de 10 minutes devant le jury suivi d'un entretien de 20 minutes (phase III).

Phase I - Conception de la séquence pédagogique	1 h
<p>Cette phase vous permet d'organiser et de concevoir votre séquence pédagogique compte tenu des locaux et matériels mis à votre disposition.</p> <p>La séquence doit intégrer une introduction, un plan détaillé et une synthèse. Elle doit être articulée autour des trois situations décrites ci-dessous qu'il vous faudra réaliser.</p> <p>Vous pouvez utiliser toute documentation personnelle : manuels, cours, journaux, supports numériques et matériel informatique autonome (pas de connexion au réseau Internet).</p> <p>Pour vous assister dans la préparation du matériel et de la mise en place des denrées, un commis est présent dès le début de la phase I jusqu'à la fin de la phase II.</p>	
Phase II – Présentation de la séquence	1 h 30

Cette phase doit vous permettre d'aborder le thème proposé par le sujet à partir des trois situations :

- **Situation de service en hébergement**

Montrez les *enjeux de la qualité pour l'hôtelier* en insérant dans votre démarche pédagogique la mise en situation suivante :

Animation d'une réunion avec deux réceptionnistes (membres du jury) pour faire suite à la réclamation d'un client mécontent qui a envoyé le courriel suivant :

« De Albert SMITH

À Hôtel Symphonie à Metz

Madame, Monsieur,

J'ai séjourné dans votre hôtel du 26 au 28 mars 2016. Je souhaite vous faire part de mon mécontentement sur les points suivants :

- Lors de mon arrivée prévue à 15H00, ma chambre n'était pas prête et j'ai dû patienter 1 heure avant de pouvoir y accéder. Personne ne s'est occupé de moi, j'avais l'impression de déranger les réceptionnistes.

- J'ai posé des questions concernant la ville de Metz que je souhaitais visiter, le réceptionniste s'est contenté de me remettre un plan sans aucune explication.

- L'accueil était froid et peu aimable.

Cordialement

A. SMITH»

- **Situation de service en restauration**

Montrez les *enjeux de la qualité pour le restaurateur* en insérant dans votre démarche pédagogique la réalisation d'un tartare de saumon (les membres du jury jouant le rôle du client).

Les clients : madame et monsieur ADAM, clients habitués, souhaitent un **tartare de saumon**. Présentez et valorisez votre tartare de saumon en anglais.

- **Situation de connaissance et d'usages des produits**

Montrez que *les enjeux de la qualité reposent aussi sur une bonne connaissance des produits d'entretien et de leur utilisation*.

Pour votre démonstration, vous vous appuyerez sur les produits mis à votre disposition.

Phase III - Exposé devant le jury et entretien

0 h 30

- **Exposé (0 h 10)**

Vous disposez de 10 minutes pour conclure sur les choix techniques, pédagogiques et didactiques que vous avez proposés de mettre en œuvre.

- **Entretien avec le jury (0 h 20)**

Matières d'œuvre disponibles

• Pour la situation 2

Désignation :	Unité	Quantité	Prix Unitaire
saumon frais	kg	1,5	15,00 €
citron vert		6	0,50 €
capres	boite	1	2,20 €
crème fraiche épaisse	pot 0,500kg	2	3,00 €
aneth pluches	botte	1	2,00 €
raifort	pot	3	3,00 €
ciboulette ciselée	bottes	2	2,00 €
coriandre fraîche	bottes	2	2,50 €
tomates cerises 125g	barquette	2	2,00 €
salade	pièce	1	2,00 €
huile d'olive	litre	1	5,00 €
huile de tournesol	litre	1	3,00 €
citron jaune	pièce	6	0,50 €
fleur de sel	boite	1	4,50 €
sel fin /poivre moulin	Pm		
échalotes (ciselées)	filet	1	3,00 €
saumon fumé haché	kg	0,300	25
vinaigre balsamique	bouteille	3,000	5,00 €
œufs	pièce	6,000	0,25 €

• Pour la situation 3

Désignation :	Unité	Quantité	Prix Unitaire	Coût
<u>Produits d'entretien</u>				
Bactéricide	bidon	3		
désinfectant	bidon	3		
détergent	bidon	3		
produits surface vitrée	bouteille	3		
Dépoussiérant	bombe	3		
vinaigre blanc ménager	litre	3		
désodorisant	bombe	3		
Javel (en pastille)	boite	3		
Les produits peuvent être conditionnés en vaporisateur déjà prêt, mais ils sont étiquetés précisément ou avec fiche produit fournisseur				
Micro fibre		3		
Lavette		3		
essuie tout		3		
torchons		3		
chiffons		3		