

SESSION 2013

AGRÉGATION
CONCOURS INTERNE
ET CAER

Section : ÉCONOMIE ET GESTION

Option E : PRODUCTION DE SERVICES

EXPLOITATION PÉDAGOGIQUE D'UN THÈME DANS LA
SPÉCIALITÉ CORRESPONDANT
À L'OPTION CHOISIE À L'INSCRIPTION

Durée : 5 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Le candidat composera obligatoirement sur le sujet correspondant à l'option choisie lors de son inscription.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : *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 devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.*

Gérer conjointement coûts, qualité et délais

Dans les secteurs de l'hôtellerie, restauration, tourisme, les managers opérationnels doivent gérer les coûts en garantissant la qualité du service et en respectant les délais. Cette préoccupation, qui concerne toute la chaîne de valeur, est essentielle pour les entreprises en ce sens que la relation avec le client est fondamentale dans une prestation de service largement co-construite avec lui. Elle détermine les différents modes de gestion et le degré de standardisation des prestations rencontrés dans ces secteurs.

À partir du sujet proposé, vous présenterez une composition structurée mettant en valeur votre réflexion didactique et pédagogique dans le cadre d'un enseignement destiné à des étudiants préparant l'un de ces BTS :

- « Hôtellerie-restauration option Art culinaire, art de la table et du service »
- « Hôtellerie-restauration option Mercatique et gestion hôtelière »
- « Responsable d'Hébergement à Référentiel Commun Européen »
- « Tourisme ».

Votre proposition comportera une explicitation des objectifs cognitifs et méthodologiques envisagés et s'appuiera sur des références scientifiques et techniques précises. Vous pourrez illustrer vos propos à l'aide d'exemples de supports de formation et d'évaluation. Vous justifierez clairement vos choix.