



# **Concours du second degré**

## **Rapport de jury**

---

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

**Section : Hôtellerie – restauration**

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

**Session 2015**

Rapport de jury présenté par :

Francine MATHIEU,  
Présidente du jury

# SOMMAIRE DU RAPPORT DE JURY

Préambule du directoire	3
1. Épreuves d'admissibilité	4
1.1. Composition de sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration	4
1.1.1. Éléments statistiques	
1.1.2. Rappel de la définition de l'épreuve	
1.1.3. Positionnement de l'épreuve	
1.1.4. Rappel du programme de l'épreuve	
1.1.5. Analyse des sujets de la session 2014 (exceptionnel et rénové)	
1.1.6. Commentaires du jury	
1.1.7. Conseils aux candidats	
1.2. Composition de sciences de gestion et management hôtelier	7
2.2.1. Éléments statistiques	
2.2.2. Rappel de la définition de l'épreuve	
2.2.3. Positionnement de l'épreuve	
2.2.4. Rappel du programme de l'épreuve	
2.2.5. Analyse des sujets de la session 2014 (exceptionnel et rénové)	
2.2.6. Commentaires du jury	
2.2.7. Conseils aux candidats	
2. Épreuves d'admission	11
2.1. Épreuve de mise en situation professionnelle	11
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 2014 rénovée	
2.1.5. Commentaires du jury	
2.1.6. Conseils à l'attention des candidats	
2.2. Épreuve d'entretien à partir d'un dossier	16
2.2.1. Éléments statistiques	
2.2.2. Rappel de la définition de l'épreuve	
2.2.3. Positionnement de l'épreuve	
2.2.4. Commentaires du jury	
2.2.4.1. Sur les dossiers	
2.2.4.2. Sur l'exposé du candidat	
2.2.4.3. Sur l'entretien avec le jury	
2.2.5. Conseils aux candidats	
2.2.5.1. Sur le dossier	
2.2.5.2. Sur l'entretien	
Annexe 1 – Exemples de sujets de l'épreuve de mise en situation professionnelle	20
Annexe 2 – Exemples de sujets de l'épreuve sur dossier.	24

*L'esprit de ce concours s'inscrit sur fond de rénovation profonde de la voie technologique hôtelière, et sur les évolutions des compétences attendues du métier d'enseignant.*

*Les épreuves d'admissibilité du CAPET permettent de mesurer les connaissances scientifiques et technologiques,*

*Les épreuves d'admission ont pour objet d'évaluer la capacité à mobiliser des savoirs et savoir-faire dans une perspective professionnelle, celle de l'enseignement, dans un établissement, à un niveau de classe donné.*

*La connaissance réfléchie du contexte institutionnel est évaluée elle aussi, en particulier dans la deuxième épreuve d'admission.*

*Pour la deuxième année de sa renaissance, le CAPET Hôtellerie Restauration Option Sciences et technologies des services a permis aux membres du jury de rencontrer des candidats motivés par le métier d'enseignant, aux savoir-faire techniques brillants et/ou parfois avec un haut niveau d'analyse de la fonction.*

*Mieux préparés, les lauréats du concours 2015 ont su montrer leurs capacités d'expression écrite puis orale, leurs connaissances des produits utilisés et les évolutions du secteur hôtelier, leurs compétences techniques indispensables et leur aptitude à les mettre en œuvre dans un cadre imposé. Ils ont su proposer une solide réflexion didactique ancrée sur les caractéristiques de la démarche technologique et les spécificités des lycées hôteliers.*

*Le directoire tient à remercier l'ensemble des membres du jury pour le sérieux et la qualité de leur travail.*

*L'ensemble du jury tient à remercier chaleureusement le lycée hôtelier à la Rochelle qui l'a accueilli pour la correction des épreuves écrites ainsi que toute l'équipe du lycée hôtelier Raymond MONDON à Metz où ont eu lieu les épreuves d'admission qui a su recevoir membres du jury et candidats avec tout le professionnalisme nécessaire à l'organisation du concours .*

# 1. Épreuves d'admissibilité

## 1.1. Composition de sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

### 1.1.1 Éléments Statistiques

122 inscrits ; 64 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 9,14/20 ; l'écart-type de 3,36.

Note maximale : 16/20 ; Note minimale : 04/20

42 % des candidats ayant composé ont obtenu une note supérieure ou égale à la moyenne.

### 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. Rappel du programme de l'épreuve

La composition de sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration dans l'option sciences et technologies des services (STS) s'appuie sur :

- Les programmes du baccalauréat technologique hôtellerie dans les enseignements actuels de « service et accueil » et d'« hébergement », traités au niveau M1 (master, première année).

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

- S'y ajoutent 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.
- 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.

Ces deux derniers éléments sont communs aux deux options du concours.

### **1.1.5. Analyse du sujet de la session 2015**

La composition portait sur l'étude d'une résidence hôtelière médicalisée.

Les candidats étaient invités à traiter la situation d'un EPHAD - l'AGORA Hôtel Club de Metz où ils étaient « responsable du pôle services »

A partir d'un dossier documentaire en français et en anglais, ils devaient successivement : identifier les spécificités de la clientèle « seniors », définir les normes et certifications liées au pôle de compétence, traiter de sujets liés au management et à la gestion des ressources humaines, analyser et choisir l'un des deux modes d'exploitation de restauration proposés, animer le service des petits déjeuners, et enfin, organiser un système d'exploitation du linge.

### 1.1.6. Commentaires du jury

Le sujet présenté fait d'abord appel à des qualités rédactionnelles et à un esprit de synthèse. Il permet à chacun de faire des choix argumentés et personnels dans un contexte professionnel et à partir d'une documentation à exploiter de façon à mettre en avant des connaissances scientifiques et techniques dans l'option choisie.

Même si le barème ne figure pas au regard de chaque question, il était important de traiter tous les dossiers. En effet, le jury constate que sur un nombre conséquent de copies les derniers dossiers ne sont pas ou peu traités, ce qui peut montrer une mauvaise gestion du temps de l'épreuve, et donc un défaut d'entraînement à la résolution d'un cas en temps limité.

Quelques remarques complémentaires :

- Si les jurys ont noté des capacités de synthèse, d'analyse et de rédaction, il apparaît parfois un manque de technicité et de réalisme professionnel, tout particulièrement dans le domaine de la restauration. D'autre part, les réponses apportées doivent aller au-delà d'un niveau B.T.S. dans l'analyse et dans les concepts mobilisés
- Certains candidats montrent une aisance à structurer leurs réponses, alors que d'autres négligent la mise en forme et le côté rédactionnel de l'épreuve.
- Le jury a particulièrement apprécié certaines copies où les candidats ont su analyser parfaitement la situation dans son contexte.
- Globalement, le jury constate une bonne maîtrise de la langue anglaise.
- Quelques bonnes connaissances théoriques ont été également appréciées (exemples : permis de former, certification ISO, accueil des personnes souffrant de handicaps).
- Au contraire, le jury déplore des approches trop livresques, au détriment d'une maîtrise professionnelle.
- Des difficultés réelles et fréquentes dans l'analyse quantitative : certains candidats présentent des raisonnements empreints de bon sens mais renoncent aux calculs. Il manque dans de nombreuses copies des résultats opérationnels pour guider la prise de décision (exemples : calcul du coût principal ou des ratios d'exploitation, calculs de besoin en linge)
- Enfin, des efforts doivent être faits encore en ce qui concerne l'orthographe et la syntaxe.

### 1.1.7. 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 la documentation fournie pour éviter le hors sujet ;
- Maîtriser et mobiliser tous les champs de connaissances théoriques, identifier les différents niveaux d'analyse du cas ;
- Exploiter les données chiffrées et réaliser des calculs pertinents pour illustrer et argumenter (calculs et commentaires) ;
- Présenter des réponses structurées en lien avec la réalité et l'actualité professionnelle ;
- Utiliser un vocabulaire technique rigoureux ;
- Toujours adapter ses réponses au contexte du sujet ;

- Éviter l'énumération des éléments donnés dans les annexes, mais privilégier une approche synthétique et contextuelle.

Sur la forme :

- Introduction, transitions et conclusion ne sont pas exigées. Cependant, à condition de rester succinctes, elles peuvent servir la structuration du propos ;
- Gérer son temps car les fins de copies sont souvent bâclées, voire non traitées ;
- Soigner la présentation de la copie (aérer la copie, numéroter les pages et les questions clairement) ;
- Veiller à ce que l'écriture soit lisible ;
- Proscrire les paraphrases d'annexes ;
- Être vigilant sur l'orthographe et la syntaxe en se relisant ;
- Structurer les réponses de manière apparente ;
- 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 ;

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

Cette épreuve est commune aux deux options du concours.

### **1.2.1. Éléments statistiques**

64 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 8,33

Note maximale : 16/20, Note minimale : 3/20

### **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 questionnaire 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.

#### 1.2.4. Rappel du programme de l'épreuve

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 valeur ;
  - 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.

#### 1.2.5. Analyse du sujet de la session 2015

Le sujet de la session 2015 traitait d'une chaîne de restauration familiale intégrée comptant 75 restaurants en France. Il se présente sous la forme d'une étude de cas composée de quatre dossiers thématiques à traiter à partir d'un dossier documentaire (extraits de documents présentés dans 12 pages d'annexes).

Dans le cadre de la politique de croissance du groupe, et donc de l'ouverture d'un restaurant à Beaune, le candidat est amené à s'interroger sur quatre dossiers indépendants afin de mener à bien ce projet.

- L'analyse de l'environnement économique.
- L'estimation de la fréquentation du futur établissement.
- La gestion des ressources humaines du futur établissement.
- L'inauguration de l'établissement.

Comme le précise le sujet, les 4 dossiers sont indépendants mais il est préférable de les traiter dans l'ordre indiqué. Il n'est pas fait référence au contenu du dossier documentaire dans ces quatre dossiers. Il appartient au candidat d'en prendre connaissance, de se questionner sur l'intérêt des annexes et de les exploiter judicieusement dans sa réflexion.

### 1.2.6. Commentaires du jury

Les candidats ont dans l'ensemble traité tous les dossiers mais au sein de ceux-ci, certaines questions ont posé problème :

- Les candidats manquent de connaissances relatives à l'environnement économique, juridique et mercatique de l'hôtellerie restauration. Ainsi, des notions telles que le Yield, les différences entre compétences et qualifications, la procédure de recrutement... ne sont pas toujours bien restituées par les candidats.
- Sur le dossier 3 par exemple, il y a confusion des concepts ou une mauvaise compréhension des consignes : la procédure de recrutement est souvent confondue avec la notion de contrat de travail et ses mentions obligatoires.
- De même, dans le dossier 1, les annexes 1 à 4 n'ont pas été bien exploitées par manque de connaissances ou des difficultés de compréhension des consignes. Ainsi certains candidats ont eu tendance à restituer des cours sur le marché de la restauration en faisant abstraction de la mise en situation du sujet. Ils n'utilisent pas les annexes et sont incapables d'en faire une synthèse.
- Ainsi, en gestion, certaines notions de base sont méconnues ou connues de façon trop superficielle ; il en est ainsi par exemple de la notion de coût matière ou encore de celle de ratio, pourtant fondamentales dans la profession.
- Un trop grand nombre de candidats ne maîtrisent pas le calcul du coût matière, outil pourtant central dans l'analyse des performances en hôtellerie restauration, et n'arrive pas à en mesurer son intérêt : les candidats n'ont pas su trouver un coût matière qui rappelons-le se calcule HT, sur le prix d'achat et non sur le prix TTC de la carte. La notion de coefficient multiplicateur semble pour nombre de candidats abstraite
- Les candidats n'ont pas toujours compris le sens des questions posées ce qui s'est traduit par des réponses incomplètes ou hors sujet. Certains font référence à leur expérience en entreprise et s'éloignent trop du sujet..

### 1.2.7. Conseils aux candidats

Le jury conseille aux futurs candidats :

- Réviser les connaissances de base dans les différentes disciplines (droit, gestion, économie, mercatique...) permettant de:
  - réaliser les applications quantitatives et d'analyser ces résultats ;
  - maîtriser le vocabulaire spécifique aux différents domaines et d'exploiter de façon pertinente la documentation fournie ;
- approfondir l'approche du sujet (questionnement et dossier documentaire) afin d'améliorer l'analyse du sujet, la prise de recul et donc la pertinence des réponses.
- gérer le temps afin de traiter l'ensemble du sujet.
- ne pas négliger les questions portant sur un commentaire ou une analyse souvent fortement valorisées.

- prendre le temps, avant de répondre à une question, de bien cerner les attentes du sujet.
- lire l'intégralité du sujet afin d'en avoir une vision globale avant de commencer à rédiger.
- ne pas se contenter de lister toutes 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 de la qualité des copies.
- éviter d'utiliser systématiquement des plans rapportés ou passe-partout : la structuration doit davantage résulter des questions elles-mêmes.
- accorder un soin tout particulier à la qualité de l'expression écrite ; bien maîtriser l'orthographe et la langue française.
- présenter les calculs de façon claire et justifier les résultats ;
- structurer les réponses nécessitant un développement.

Cette épreuve de sciences de gestion et management hôtelier correspond à la réalité professionnelle. Rappelons que l'étude de cas proposée ne vise pas à vérifier une compétence technique pure mais s'inscrit dans l'idée de vérifier une compréhension globale de la gestion hôtelière. Les champs disciplinaires de la gestion, du droit, de la mercatique et de l'économie 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.

## 2. Épreuves d'admission

Les deux épreuves orales d'admission comportent 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.

### 2.1. Épreuve de mise en situation professionnelle

#### 2.1.1. Éléments statistiques

30 candidats ont composé.

La moyenne de l'épreuve est de 9,47 ; l'écart-type de 3,4

Note maximale : 19/20 ; Note minimale : 4,5/20

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

Durée de totale de l'épreuve : six heures ; coefficient 5.

L'épreuve consiste en la présentation et la justification de la démarche de construction d'une séquence pédagogique à partir d'une situation professionnelle fournie par le jury, qui précise les conditions d'enseignement ainsi que les éléments de contexte relatifs aux élèves.

L'épreuve comporte trois phases

- Une phase d'une durée de deux heures qui permet au candidat de préparer sa séquence avec, le cas échéant, la collaboration d'un commis<sup>1</sup>
- Une phase d'une durée de trois heures, consacrée à la réalisation de la séquence pédagogique demandée, en présence ou non du commis, selon les choix du candidat ;
- Une phase d'échange avec le jury, d'une durée d'une heure, comportant un exposé de vingt minutes permettant au candidat d'exposer ses choix pédagogiques et didactiques suivi d'un entretien de quarante minutes permettant d'approfondir et d'élargir l'analyse de la séquence et du contexte.

Pour l'option sciences et technologies des services en hôtellerie et restauration, l'épreuve peut impliquer des échanges en langue anglaise.

### 2.1.3. Positionnement de l'épreuve

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.

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 dynamique apportée par l'utilisation de supports techniques variés (diaporama, vidéos, tableau, etc.)
- 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 la connaissance des évolutions en marche dans le secteur.

---

<sup>1</sup> Modalité modifiée à partir de la session 2016 : le commis sera présent à partir de la 2<sup>ème</sup> heure de préparation

#### 2.1.4. Analyse des sujets de la session 2015

En annexe figurent deux exemples de sujets.

Les sujets ont tous été situés cette année dans une classe de BTS hôtellerie-restauration ou Responsable d'hébergement. Le candidat peut 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 un thème et un niveau d'enseignement défini par le sujet.

Les sujets soumis à l'occasion de cette session portaient sur cinq thèmes distincts : « Le développement des ventes », « Le numérique au service de la vente », « La maîtrise des coûts », « Le développement durable » et « La satisfaction clientèle ». Ces thèmes comportent une problématique qui porte aussi bien sur le service en hébergement que le service en restauration.

Les sujets s'architecturent en trois phases :

- Une phase de « Conception de la séquence pédagogique » au cours de laquelle le candidat bénéficie de 2 heures de préparation aussi bien en ce qui concerne sa démarche (structuration de la séquence) que pour l'élaboration des documents nécessaires (documents professionnels et supports élèves), l'aménagement et l'organisation matérielle des locaux.
- Une phase de « Réalisation de la séquence » d'une durée de 3 heures. Celle-ci s'articule en trois situations professionnelles qui permettent de traiter le thème du sujet. Le candidat a ainsi la possibilité de mettre en avant ses connaissances et ses compétences dans les domaines de « production de service en hébergement », de « production de service en restauration » et de « connaissances et usages des produits ». Il lui revient d'organiser les durées et l'ordre de traitement des domaines selon les éléments à exposer et/ou à réaliser dans le cadre de chaque situation. Les denrées et boissons prévues dans le cadre du sujet sont disponibles dès le début de l'épreuve.
- Une phase d'« Exposé devant le jury puis entretien ». Au cours des 20 premières minutes, le candidat doit exposer ses choix pédagogiques et didactiques en argumentant. Par la suite, un entretien de 40 minutes permet de répondre aux questions du jury.

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 1 et 2.

### **2.1.5. Commentaires du jury**

A l'issue des épreuves 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.

- Le jury tient à signaler le dynamisme et la conviction de certains candidats
- Les candidats semblent avoir bien pris connaissance du rapport de jury précédent ; ce qui leur a permis dans l'ensemble d'avoir une meilleure approche des sujets.

#### Phase d'approche et de découverte du sujet :

- Les candidats se sont présentés en tenue professionnelle adaptée et équipés du matériel pédagogique, bureautique et professionnel nécessaire à la réalisation de l'épreuve.

#### Phase de conception :

- Les candidats ont tendance à vouloir immédiatement produire des supports au détriment d'une réflexion globale.
- Les jurys ont constaté la pauvreté ou l'inadéquation des supports proposés par certains candidats (articles, vidéos, reportages...)
- La gestion du commis (élève de seconde) n'est toujours pas optimisée. Les consignes données par le candidat au commis furent parfois transmises à bon escient par écrit.
- Les candidats s'appuyant sur les rapports de jurys précédents se sont mieux organisés dans l'espace mais hésitent encore trop souvent à modifier l'agencement des locaux, pour optimiser l'organisation de la séance, en fonction des situations proposées.

#### Phase de réalisation :

- Pour certains candidats, la séquence n'a pas toujours été introduite ni synthétisée ou, si cela fut parfois effectué, le thème ne restait pas le fil conducteur de la séance, et les objectifs restent souvent trop généraux ou non reliés au thème et aux rythmes de la séance. C'est pourquoi la durée de 3 heures prévue pour cette phase a pu sembler longue parfois ;
- Les candidats n'utilisent pas suffisamment les outils pédagogiques mis à leur disposition : tableau, vidéoprojecteur, matériel et le mobilier professionnel.
- Certains candidats ont saisi l'occasion des différentes situations pour mettre en avant leurs connaissances et leur expérience. Néanmoins, le jury déplore un manque parfois alarmant de connaissances des techniques et des produits et la maîtrise des usages dans la profession.
- Trop peu de candidats ont préparé un « scénario » ou une « fiche acteur » pour guider potentiellement les élèves et cadrer les échanges lorsqu'un jeu de rôle était prévu par le sujet.

- Les « transferts » et « transversalités » possibles avec d'autres enseignements du niveau d'enseignement défini par le sujet n'ont pas toujours été valorisés.
- Le jury regrette le déséquilibre des connaissances et de compétences entre les deux valences hébergement et restaurant.
- Le jury a apprécié que les candidats ne traitent pas systématiquement les situations dans l'ordre du sujet. Leur choix a alors été justifié au moment de l'entretien avec le jury.

#### Phase d'exposé et entretien :

- Certains candidats font preuve d'une bonne capacité d'auto-évaluation, d'écoute et de remise en cause par rapport à leur prestation et leur pratique. Néanmoins quelques candidats sont restés uniquement descriptifs.
- Le jury a constaté que quelques candidats étaient bien préparés à l'entretien mais regrette par exemple que certains aient complètement ignoré les attendus de la réforme du baccalauréat technologique mise en œuvre en seconde dès septembre 2015.
- Le jury a parfois relevé des lacunes ou une méconnaissance des évolutions du milieu professionnel, qu'elles soient techniques ou liées à l'enseignement. Peu ont su argumenter avec des exemples concrets issus de la profession.
- Les réponses apportées aux questions posées par le jury sont parfois insuffisamment argumentées et justifiées.

#### **2.1.6. Conseils à l'attention des candidats**

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

Le jury attend :

- La présentation du thème et des objectifs opérationnels de sa séance en utilisant les supports mis à disposition
- La mise en évidence de l'intérêt de ce thème,
- L'articulation des situations au service de l'appropriation 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 défini illustré par les trois situations.

#### Phase de conception

- Le recours à un tableau synoptique permettrait aux candidats de mieux articuler leur séquence.
- Le candidat devrait définir d'abord une stratégie d'articulation des ateliers en fonction du thème.
- Le temps de conception devrait être scindé en deux parties : préparation des supports et mise en place des espaces de réalisation avec l'assistance du commis.
- Une documentation personnelle variée, prévue en amont, bien indexée dans son répertoire pour ne pas perdre de temps (articles, vidéos, jeux, reportages...) est nécessaire.
- Il convient surtout d'adapter les documents et leurs contenus au niveau prévu par le sujet.
- Les deux heures de préparation peuvent se révéler très courtes pour atteindre les objectifs de conception de la séance demandée et sa transposition didactique si le candidat n'est pas entraîné à ce type d'exercice.
- Les consignes données par le candidat au commis peuvent se faire à l'écrit ou oralement mais le candidat doit alors assurer le suivi des tâches confiées.
- Les points de gestion opérationnelle et de management doivent être abordés lorsque le sujet s'y prête.
- Un court diaporama conçu par le candidat pourrait permettre de présenter le thème et d'en exposer l'importance ; d'organiser et définir les objectifs de la séance ; de mettre en valeur les points clés à retenir et de synthétiser l'apport des situations au thème.

#### Phase de réalisation

- Il est indispensable de bien structurer la réalisation de la séquence en l'introduisant par un exposé des objectifs liés au thème défini pour l'épreuve. Une synthèse avec transferts possibles et transversalités dans d'autres domaines est attendue en fin de séquence.
- Des modalités d'évaluation doivent être prévues et précisées
- Le jury conseille aux candidats de varier les méthodes, supports et outils pédagogiques, en se référant de manière régulière au thème défini.
- 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 voire simultanément lorsque cela s'y prête.
- Selon le sujet, pour une situation professionnelle donnée, le candidat peut solliciter un des membres du jury pour participer activement au déroulement de la séquence pédagogique.

#### Phase d'exposé et entretien

- Le candidat ne doit pas rester dans le seul descriptif de sa séquence mais faire preuve d'analyse et proposer d'autres pistes, situations et méthodes envisageables à l'appui du thème.

- Il doit être capable d'une auto-évaluation à chaud de sa séance, connaître les principales évolutions dans la voie technologique et être au fait de l'actualité du secteur.

## **2.2. Épreuve d'entretien à partir d'un dossier**

### **2.2.1. Éléments statistiques**

30 candidats admissibles se sont présentés.

La moyenne de l'épreuve est de 11,2 ; l'écart-type de 3,4

Note maximale : 20/20 ; Note minimale : 5.

### **2.2.2. Rappel de la définition de l'épreuve**

Durée de préparation : deux heures ; durée de l'épreuve : une heure (exposé : 30 minutes ; entretien avec le jury : 30 minutes) ; coefficient : 3

L'épreuve consiste en l'exploitation didactique, dans l'option choisie, d'une situation professionnelle observée ou vécue par le candidat. Elle prend appui sur un dossier documentaire d'une dizaine de pages maximum (hors annexes) produit par le candidat et portant sur un des thèmes de sciences et technologies de l'option choisie.

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 et 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, à se représenter la diversité des conditions d'exercice de son métier futur, à 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.

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

### **2.2.3. 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.

### **2.2.4. Commentaires du jury**

Le jury a particulièrement apprécié le sérieux de la préparation de l'épreuve des candidats et a relevé les éléments suivants :

#### **2.2.4.1. 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 bien présentés, bien structurés et que l'expression écrite est satisfaisante. Il est appréciable de constater que les candidats, en général, mentionnent les références de leurs sources.

Sur le fond, le jury remarque que la majeure partie des dossiers respectent les attentes pour cette épreuve, en présentant «*une situation professionnelle observée ou vécue par le candidat* ».

Cependant, quelques dossiers comportent encore la transposition didactique de la situation réelle d'entreprise alors que celle-ci n'est pas demandée.

Certains dossiers développent de façon trop théorique des sujets sans s'appuyer suffisamment sur un vécu d'entreprise, tandis que d'autres se limitent à une simple description d'une observation sans réelle problématique.

#### **2.2.4.2. Sur l'exposé du candidat**

Les meilleurs candidats ont su centrer leur exposé sur la transposition didactique demandée dans le sujet proposé, par les membres du jury. Ils ont su exploiter au profit de cette transposition didactique leur expérience professionnelle, la situation d'entreprise présentée dans leur dossier ainsi que les documents annexés.

Dans le cadre de cet exposé, ils ont également su produire les documents supports de la séquence pédagogique demandée (par exemple fiche d'intention pédagogique, documents destinés aux élèves, documents d'évaluation, etc.).

Des candidats en difficulté ont passé trop de temps à présenter leur parcours professionnel et/ou le contenu de leur dossier.

Il convient ici de rappeler que l'exposé de 30 minutes doit être consacré à la transposition didactique proposée par le jury.

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

Les meilleurs candidats ont su, dans l'échange avec le jury, adopter une attitude de futur enseignant ; ils ont su 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<sup>2</sup>, 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.

---

<sup>2</sup> Cf. Arrêté du 1<sup>er</sup> juillet 2013, J.O. du 18 juillet 2013.

## **2.2.5. Conseils aux candidats**

### **2.2.5.1. Sur le dossier**

- Consacrer la quasi-totalité des pages du dossier à l'exposé de la situation professionnelle vécue ou observée.  
Le candidat pourra présenter son expérience professionnelle afin d'expliquer le contexte dans lequel la situation réelle d'entreprise a été appréhendée. Mais cette présentation devra être très succincte.
- Insérer dans le dossier des documents professionnels en lien avec la situation réelle présentée ; ces documents pourront éventuellement être utilisés par le candidat dans le cadre de l'exploitation pédagogique.
- Le nombre d'annexes doit rester limité avec des documents professionnels choisis, en lien avec la problématique développée.
- Éviter d'exposer 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 dans une organisation hôtelière qui pourra faire l'objet d'une exploitation pédagogique dans le cadre des programmes et référentiels de la voie technologique.
- Veiller à la qualité de la mise en forme finale du dossier, même si celui-ci n'est pas évalué.

### **2.2.5.2. Sur l'exposé**

Le candidat veillera à :

- S'approprier les éléments du référentiel en lien avec le thème abordé dans son dossier professionnel,
- construire un exposé structuré utilisant au mieux 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.

### **2.2.5.3. Sur 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 posture d'enseignant, devant des élèves et au sein d'une communauté éducative notamment en proposant des réponses pertinentes à des situations spécifiques aux établissements hôteliers.

### **Exemples de questions posées lors de l'entretien :**

- Un de vos élèves travaille le week-end pour une chaîne de restauration rapide, et décide le lundi matin de distribuer des prospectus de réduction. Il les dépose sur chaque table en début de cours. Comment réagissez-vous ? Quels principes convoquez-vous pour justifier votre réaction ?
- Dans le cadre de votre enseignement, le port d'une tenue spécifique professionnelle est rendu obligatoire par le règlement intérieur de votre établissement. : « Les filles sont attendues en tailleur sombre et chemisier blanc, les garçons en costume sombre et chemise blanche... ». Une élève refuse de porter la jupe au-dessus du genou, considérant que ce vêtement n'est pas en accord avec ses valeurs. Comment réagissez-vous ?
- Deux élèves se disputent dans votre salle de classe. Un mot d'insulte est employé. Comment réagissez-vous ? A quel principe vous référez-vous pour agir ? Comment expliquez-vous votre décision aux élèves responsables du trouble et aux autres ?
- Dans un de vos TP, un élève dépose volontairement un objet en métal dans le four à micro-ondes et provoque la destruction de ce dernier. Comment réagissez-vous ? Comment évoquez-vous la question du bien commun et de l'implication de cet acte sur ses camarades ?
- Dans le cadre de la découverte des vins et spiritueux dans une classe de première, un élève refuse de faire l'analyse olfactive et la dégustation que vous leur demandez. Comment réagissez-vous ?
- Lors du premier cours de l'année et bien que le règlement intérieur précise : « En service, seul le chignon est autorisé pour les cheveux longs », une élève arrive les cheveux sur les épaules. Comment argumentez-vous pour faire appliquer le règlement intérieur ?

**Le jury attend qu'un candidat sache se projeter dans son futur métier d'enseignant en faisant preuve d'analyse critique, de prise de recul et de hauteur de vue.**

## **Annexe 1 – Exemples de sujets d'admission 2015 Mise en situation professionnelle**

### **Exemple n°1**

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

### **Sujet 2 - Mardi 19 mai 2015 Après-midi**

Enseignant(e) dans un lycée des métiers de l'hôtellerie et de la restauration, en section BTS Hôtellerie-Restauration, vous êtes invité(e) à concevoir et présenter une séquence pédagogique ayant pour thème :

### **Le numérique au service de la vente**

Vous situez votre travail en classe de première année de BTS Hôtellerie-Restauration. Vous disposez de deux heures (phase I) pour préparer une séquence pédagogique d'une durée de trois heures (phase II) à destination du jury.

Vous devez traiter le thème proposé en illustrant votre démarche à l'aide des trois situations ci-après. Celles-ci seront traitées dans l'ordre de votre choix. Votre intervention se terminera par un exposé de 20 minutes devant le jury suivi d'un entretien de 40 minutes (phase III).

<b>Phase I - Conception de la séquence pédagogique</b>	<b>2 h</b>
<p>Cette phase vous permet d'organiser et de concevoir une séquence pédagogique sur le thème proposé. Celle-ci doit intégrer une introduction et une synthèse et être articulée autour des 3 situations décrites ci-dessous.</p> <p>Vous veillerez à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- prendre connaissance des éventuels documents annexés au sujet ;</li><li>- vérifier et préparer vos espaces de travail ;</li><li>- concevoir les supports pédagogiques que vous jugerez utiles ;</li><li>- illustrer votre séquence pédagogique à l'aide des situations professionnelles proposées.</li></ul> <p>Vous pouvez utiliser toute documentation personnelle : manuels, cours, journaux, supports numériques et matériel informatique autonome (pas de connexion au réseau Internet, pas d'impression).</p> <p>Un commis est présent dès le début de l'épreuve pour vous aider dans les phases I et II.</p>	

Phase II - Réalisation de la séquence	3 h
<p>Cette phase doit vous permettre de sensibiliser vos élèves aux problématiques du <b>numérique au service de la vente</b>.</p> <p>Dans la salle dans laquelle vous composez, vous mettez en œuvre les situations suivantes compte tenu des outils et matériels mis à votre disposition. Pour chacune de ces situations, vous prenez soin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- définir les objectifs de vos interventions ;</li> <li>- justifier les choix techniques.</li> </ul> <p>• <b>Situation de production de service en hébergement</b></p> <p>La Direction de l'hôtel Symphonie envisage de rénover le hall de l'hôtel et profiter de cette occasion pour utiliser les nouvelles technologies apparues sur le marché. Vous présentez tout d'abord de façon théorique le hall, son importance tant sur le plan organisationnel qu'humain dans le respect de la réglementation. Puis, vous abordez les innovations qui contribuent à améliorer l'expérience client et les conditions de travail des équipes en réception.</p> <p>Vous rédigez un courrier type destiné à informer vos clients fidèles (plus de 3 séjours) des travaux de rénovation. Vous imprimez le résultat du plipostage. <b>Ce travail sera conçu pendant la phase de préparation.</b></p> <p>• <b>Situation de production de service en restauration</b></p> <p>Afin de redynamiser la vente de cocktails, vous avez mis en place une application qui permet d'impliquer le client dans le service. Le client sélectionne les produits de son choix en fonction de ses préférences. Il peut même décider du type de verre et de la technique d'élaboration.</p> <p>Monsieur HEATHER a finalement sélectionné le Campari, le Cointreau, le jus de citron et le Schweppes Tonic pour son cocktail. Il souhaite que vous lui réalisiez et lui serviez ce cocktail pour 2 personnes.</p> <p>Vous échangez avec le client en langue anglaise.</p> <p>• <b>Situation de connaissance et d'usages des produits</b></p> <p>Le segment « famille » représente une part importante de votre clientèle. Afin d'initier les enfants à la connaissance des fromages, vous souhaitez, dans le futur, concevoir un quizz sur tablette. Vous identifiez les fromages qui vous sont proposés en présentant leurs caractéristiques.</p> <p>Vous présentez également l'architecture de ce quizz, ainsi que les objectifs de votre intervention.</p>	

<b>Phase III – Échange avec le jury</b>	<b>1 h</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exposé</b> (0 h 20)</li> </ul> <p>Vous disposez de 20 minutes pour expliquer les choix pédagogiques et didactiques que vous avez mis en œuvre durant la séance de travaux pratiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entretien avec le jury</b> (0 h 40)</li> </ul>	

## Exemple n°2

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

### Sujet 4

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 une séquence pédagogique ayant pour thème :

#### Le développement durable

Vous situez votre travail en classe de première année de BTS Hôtellerie-Restauration. Vous disposez de 2 heures (phase I) pour préparer une séquence pédagogique d'une durée de 3 h (phase II) à destination du jury.

Vous devez traiter le thème proposé en illustrant votre démarche à l'aide des trois situations ci-après. Celles-ci seront traitées dans l'ordre de votre choix. Votre intervention se terminera par un exposé de 20 minutes devant le jury suivi d'un entretien de 40 minutes (phase III).

<b>Phase I - Conception de la séquence pédagogique</b>	<b>2 h</b>
<p>Cette phase vous permet d'organiser et de concevoir une séquence pédagogique sur le thème proposé. Celle-ci doit intégrer une introduction et une synthèse et être articulée autour des 3 situations décrites ci-dessous.</p> <p>Vous veillerez à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre connaissance des éventuels documents annexés au sujet ;</li> <li>- vérifier et préparer vos espaces de travail ;</li> <li>- concevoir les supports pédagogiques que vous jugerez utiles ;</li> <li>- illustrer votre séquence pédagogique à l'aide des situations professionnelles, proposées.</li> </ul>	

<p>Vous pouvez utiliser toute documentation personnelle : manuels, cours, journaux, supports numériques et matériel informatique autonome (pas de connexion au réseau Internet, pas d'impression).</p> <p>Un commis est présent dès le début de l'épreuve pour vous aider dans les phases I et II.</p>	
<p><b>Phase II - Réalisation de la séquence</b></p>	<p><b>3 h</b></p>
<p>Cette phase doit vous permettre de sensibiliser vos étudiants aux problématiques du <b>développement durable</b></p> <p>Dans la salle dans laquelle vous composez, vous mettez en œuvre les situations suivantes compte tenu des outils et matériels mis à votre disposition. Pour chacune de ces situations, vous prenez soin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- définir les objectifs de vos interventions ;</li> <li>- justifier les choix techniques.</li> </ul> <p>• <b>Situation de production de service en hébergement</b></p> <p>Cette situation doit vous permettre d'aborder le thème du développement durable lors d'une réunion avec le chef de réception et la gouvernante générale.</p> <p>Vous illustrez votre démarche par une réunion de sensibilisation à l'aspect social du thème et plus particulièrement la notion de « ressources humaines ».</p> <p>Vous présentez en langue anglaise une « note de service », <b>que vous aurez conçue pendant la phase de préparation</b>. Celle-ci traitera de l'insertion de personnel handicapé au sein des équipes.</p> <p>• <b>Situation de production de service en restauration</b></p> <p>Cette situation doit vous permettre d'aborder la problématique du développement durable à travers le service de fromages fermiers.</p> <p>Vous réalisez, pour le restaurant, un plateau de fromages sur le thème « Rhône Alpes », puis vous dresserez deux assiettes adaptées aux goûts de deux convives</p> <p>Vous prenez le soin de définir les différents points qui vous permettent de contrôler le dressage, la commercialisation et les aspects liés au thème général pour ces produits.</p> <p>• <b>Situation de connaissance et d'usages des produits</b></p> <p>Cette situation doit vous permettre de sensibiliser les élèves à la commercialisation des vins biologiques et des vins cultivés en biodynamie.</p>	

<p>Vous prenez soin, à partir des produits disponibles, de définir les critères de qualité. Vous proposez un argumentaire de vente et les méthodes de service ainsi que les objectifs de votre intervention.</p>	
<p><b>Phase III – Échange avec le jury</b></p>	<p><b>1 h</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exposé</b> (0 h 20)</li> </ul> <p>Vous disposez de 20 minutes pour expliquer les choix pédagogiques et didactiques que vous avez mis en œuvre durant la séance de travaux pratiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entretien avec le jury</b> (0 h 40)</li> </ul>	

## Annexe 2 – Exemples de sujets d'admission 2015 Epreuve d'entretien à partir d'un dossier

### Exemple n°1

---

#### Thème :

« Quels arguments aujourd'hui pour vendre le vin ? »

#### Sujet :

Vous enseignez le « service et commercialisation » en classe de première Baccalauréat Technologique ainsi que la « Restauration et connaissances des boissons » en deuxième année de section de Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie Restauration option B (Art culinaire, art de la table et du service).

A la suite de la mise en place d'une nouvelle carte des vins au restaurant d'application, vous êtes chargé de faire travailler vos élèves et étudiants sur sa commercialisation.

Présentez une analyse pédagogique comparative sur la démarche à mettre en œuvre dans chacune de ces sections.

## **Exemple n°2**

---

### **Thème :**

« La gestion des réclamations et litiges clients »

### **Sujet :**

Vous enseignez l'hébergement et la communication professionnelle en deuxième année de Section de Technicien Supérieur option « Mercatique et Gestion hôtelière ».

Vous abordez en transversalité avec l'enseignant(e) de mercatique le thème de l'e-réputation.

Présentez les aspects organisationnels et pédagogiques d'une ou plusieurs séances au cours desquelles vous exploitez des avis publiés par des clients sur Internet, tels que ceux présentés dans les annexes de votre dossier.

## **Exemple n°3**

---

### **Thème :**

« La commercialisation de deux établissements hôteliers. »

### **Sujet :**

Vous enseignez « l'hébergement et la communication professionnelle » dans une classe de technicien supérieur hôtellerie-restauration option A, mercatique et gestion hôtelière.

Votre objectif est de développer les différents moyens de promotion et d'optimisation de l'activité de l'établissement.

Présentez la séquence pédagogique en indiquant les différents supports que vous comptez utiliser.

## **Exemple n°4**

---

### **Thème :**

« L'accueil, la base de la fidélisation clientèle »

### **Sujet :**

Vous enseignez « l'hébergement et la communication professionnelle » dans une classe de première année de technicien supérieur hôtellerie restauration.

Vous devez enseigner les différentes techniques d'accueil à votre classe, composée d'étudiants issus de baccalauréat professionnel, de mise à niveau et de baccalauréat technologique.

Présentez votre démarche pédagogique qui devra tenir compte de la diversité de votre public.

### **Exemple n°5**

---

#### **Thème :**

« La valorisation des métiers de la salle. »

#### **Sujet :**

Vous enseignez dans une classe de terminale technologique en cours de « travaux pratiques » de service et commercialisation.

Vous travaillez sur un projet professionnel dont l'objectif est la qualité du service en salle.

Vous envisagez de déplacer une séance de travaux pratiques dans un établissement bistronomique.

Proposez la séquence pédagogique.

=====