

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Direction générale des ressources humaines

Concours externe d'accès au corps des professeurs de lycée professionnel

HÔTELLERIE – RESTAURATION

Session 2012

Options :

Organisation et production culinaire

Service et commercialisation

Rapport présenté par

Jean-Marie PANAZOL, IGEN Economie Gestion, président

Ginette KIRCHMEYER IEN, vice-présidente SC - Jérôme ALABERT IEN, vice-président OPC

SOMMAIRE

Page

INTRODUCTION : PRÉSENTATION DE LA SESSION 2012	1
---	----------

Épreuves d'admissibilité	2
---------------------------------	----------

- Technologie professionnelle option
 - Organisation et production culinaire3
 - Service et commercialisation.....8
- Étude économique, juridique et de management des entreprises d'hôtellerie et de restauration (OPC et SC) ..11

Épreuves d'admission	17
-----------------------------	-----------

- Présentation d'une séquence pédagogique portant sur les programmes du lycée professionnel
 - Organisation et production culinaire18
 - Service et commercialisation.....23
- Épreuve sur dossier (OPC et SC).....28

ANNEXES : SUJETS DES ÉPREUVES	33
--------------------------------------	-----------

Épreuve d'admissibilité	
--------------------------------	--

- Technologie professionnelle
 - option organisation et production culinaire.....34
 - option services et commercialisation51
- Épreuve d'économie, d'organisation et de gestion de l'entreprise hôtelière70

Épreuves d'admission	
-----------------------------	--

- Oral 1 : Présentation d'une séquence pédagogique portant sur les programmes du lycée professionnel
 - option organisation et production culinaire.....84
 - option service et commercialisation89
- Oral 2
 - 2^eet responsable.....94

INTRODUCTION

PRÉSENTATION DE LA SESSION 2012

Le concours externe de recrutement de professeurs de lycée professionnel en hôtellerie- restauration session de 2012 options organisation et production culinaire et services et commercialisation s'appuie sur l'arrêté du 28 décembre 2009 : MENH0931355A publié au JO du 6 janvier 2010.

Répartition des postes offerts

CA/PLP Hôtellerie-Restauration	Organisation et production culinaire	Service et commercialisation
Externe	18	15
CAFEP	4	3

Présentation des candidatures

CA/PLP EXTERNE	Organisation et production culinaire		Service et commercialisation	
	Enseignement public	CAFEP	Enseignement public	CAFEP
Inscrits	199	34	234	48
Présents aux 2 épreuves	120	24	146	29
Admissibles	45	10	38	7
Candidats présents aux épreuves d'admission	39	8	3	7
Admis	18	4	15	3

Le **programme du CAPLP hôtellerie restauration de la session 2012** publié au BO spécial n°1 du 27 janvier 2011 est **reconduit pour la session 2013** (publié le 27 avril 2012).

Les candidats peuvent également obtenir toutes les informations relatives aux inscriptions à l'adresse :
<http://www.education.gouv.fr/cid58356/programmes-des-concours-de-la-session-2013.html>

Épreuves d'admissibilité

Épreuve d'admissibilité CA/PLP externe
Option : organisation et production culinaire
Épreuve de technologie professionnelle
Durée : 5 heures – Coefficient 4

Elle fait appel à des connaissances d'ordre général d'organisation, de technologie, de techniques, d'équipements et d'utilisation et transformation de produits et matières d'œuvre dans le contexte de l'hôtellerie et de la restauration. Elle traite de thèmes relatifs aux diverses formes d'exercice des activités effectuées dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, illustrés ou non par une documentation. Certains aspects des thèmes étudiés font l'objet d'une réflexion didactique et pédagogique en lien avec les diplômes dont la formation est dispensée en lycée professionnel.

Les connaissances mises en œuvre concernent la technologie de cuisine et de pâtisserie, la gestion de la production, la programmation du travail, les matériels, les sciences appliquées à l'alimentation et à l'hygiène, l'ingénierie et la maintenance, les produits et fournitures consommés et transformés.

I - ANALYSE DE L'ÉPREUVE DE LA SESSION

Le sujet de la session 2012 est fourni en annexe. Il permet :

- d'évaluer un large champ de connaissances technologiques et professionnelles,
- d'apprécier les capacités d'analyse du candidat.

Il se compose des dossiers suivants :

dossier 1 : ***le complexe hôtelier***

dossier 2 : ***la gestion du personnel***

dossier 3 : ***l'ingénierie***

dossier 4 : ***le cocktail dinatoire***

dossier 5 : ***la formation du personnel***

II - RÉSULTATS DE LA SESSION

Option : Organisation et Production Culinaire	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	123	24
Moyenne des notes	8,74	8,73
Note la plus haute	15,12	13,12
Note la plus basse	4,50	6,31
Écart type	1,39	1,05
Répartition des notes :		
de 0 à 4,99	2	0
de 5 à 9,99	88	18
de 10 à 12,99	30	5
de 13 à 15,99	3	1
16 et plus	0	0

III - COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS

Certains candidats ont traité le sujet dans son intégralité. Ils ont présenté des copies structurées, lisibles et soignées, ce qui constitue un réel atout pour un futur enseignant. Leur orthographe et syntaxe sont conformes aux exigences requises pour ce concours.

Certains encore, ont fait preuve d'intérêt par rapport au sujet, mettant à profit tant leur culture personnelle que professionnelle.

A – Commentaires relatifs à la forme :

Le jury constate d'une manière générale dans les copies :

- une pagination des copies insuffisamment maîtrisée ;
- une lisibilité des copies, pour certains candidats, insatisfaisante ; l'écriture, les règles de ponctuation ainsi que les règles grammaticales ne sont souvent pas respectées ;
- un manque de structuration dans certaines copies. Les réponses aux questions sont mises de manière aléatoire sur la copie ;
- un non respect dans les modalités de réponse attendues (tableau, schéma, note de synthèse ...) ;
- un manque de soin dans la conception de certains schémas ou de certains tableaux ;
- un anonymat pas systématiquement respecté des indications géographiques, de lieu ou identitaire sont parfois portés sur les copies notamment lors de la rédaction des notes de synthèse ;
- des questions souvent traitées de manière incomplète par manque de temps ;
- des annotations portées ou des commentaires personnels, par quelques candidats, sur le fond ou la forme des questions.

B – Commentaires relatifs au fond

Le jury constate sur un grand nombre de copies :

- un manque d'analyse dans le travail demandé souvent dû à une lecture parcellaire du sujet ;
- un manque maîtrise des connaissances concernant la réglementation notamment en matière d'hygiène et de sécurité (textes de lois en vigueur) ;
- une non-utilisation des termes professionnels appropriés et des documents professionnels (fiche technique, note de service, etc) ;
- l'absence ou la mauvaise utilisation des documents portés en annexes ;
- le peu d'utilisation par les candidats de leurs expériences professionnelles ;
- un manque d'organisation et de hiérarchisation des réponses ;
- un manque de développement dans les stratégies et les choix opérés par le candidat.

Dossier 1 : le complexe hôtelier

Les candidats confondent souvent les termes « d'incidence » et « de raisons ». Les réponses apportées sont donc ventilées entre les deux questions.

Question 1.1 : Les différentes raisons peuvent être d'ordre politique, économique, commercial, législatif, sociétal, éducatif et environnemental. Elles sont peu citées et insuffisamment développées. Les textes de lois ainsi que les sigles ne sont ni repris, ni cités, ni définis (HQE, DD, RSE, lois sur l'air et sur l'utilisation de l'énergie ; loi sur l'aménagement durable).

Question 1.2 : les incidences, que ce choix peut induire sur les locaux et sur les pratiques professionnelles, sont souvent données de manière parcellaire tant au niveau du mode construction, du choix des matériaux et équipements qu'au niveau des pratiques professionnelles voire du confort du personnel.

Dossier 2 : la gestion du personnel

Question 2.1 : les caractéristiques principales du poste fournies en annexes, n'ont pas été lues ou assimilées. Il n'y a donc eu aucune corrélation avec les trois CV proposés. Le classement des candidats proposé ne s'est pas fait selon la nature du poste proposé (expérience professionnelle, compétences en service traiteur, nombre de personnes logées, traits de caractère par rapport aux activités extra-professionnelles du candidat, connaissances en pâtisserie, maîtrise d'une langue étrangère) mais selon des critères subjectifs.

Question 2.2 : les raisons stratégiques, invoquées, pour le choix du recrutement d'un seul chef pour les deux structures de restauration ne sont pas clairement définies (raisons économiques, professionnelles, humaines, politiques). Il est à noter que certains candidats ont su structurer leurs réponses.

Dossier 3 : l'ingénierie

Question 3.1 : les études comparatives proposées manquent souvent de clarté et de structure pour représenter un réel « outil d'aide à la décision ». Certains candidats ont établi, avec pertinence, un tableau synthétique reprenant les principales caractéristiques, avantages et inconvénients de chaque matériel. Par ailleurs, un choix n'est pas toujours proposé ni justifié.

Dossier 4 : le cocktail dinatoire

Question 4.1 : la dénomination des plats n'est pas étroitement liée avec les caractéristiques principales de la prestation (intitulé « vendeur » et tendance, prestation moyenne gamme, originalité des préparations). Les mets proposés ne prennent pas toujours en compte la saisonnalité, ni les spécificités de la clientèle (équilibre alimentaire, régime spécial, adolescents). Les indications de dressage des préparations sont oubliées voire incomplètes (au plat, en verrine, sur plateau, sur ardoise, etc.). La décoration, le nombre de personnel nécessaire pour le service du cocktail (cuisine et restaurant) ne sont pas proposés et ne prennent pas en compte l'aspect méditerranéen, le lieu d'implantation du cocktail (plage).

Question 4.2 : la méthode de production (liaison froide) n'est pas identifiée et ne permet donc pas de définir le planning de production sur la semaine ni le nombre de cuisiniers nécessaires. Le planning hebdomadaire n'est pas présenté de façon normalisée et ne fait pas apparaître les contraintes d'organisation (production à assurer pour le cocktail et pour les autres restaurants ouverts simultanément). Le planning ne fait pas apparaître les différents cuisiniers, ni les horaires de travail et les jours de repos.

Question 4.3 : la rédaction de la fiche technique n'est pas maîtrisée ni dans la forme (rubriques hiérarchisées, présentation normalisée) ni dans le fond (manque d'indications au niveau du descriptif de la recette, du bon d'économat, de la progression du travail, du cout matière et du dressage).

Dossier 5 : la formation du personnel

Question 5.1 : les principales caractéristiques du Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) ne sont pas assimilées par le candidat (définition, objectif, textes réglementaires, modalités de mise en place). Les guides de bonnes pratiques d'hygiène, l'HACCP approfondi ainsi que la traçabilité et la gestion des crises sanitaires ne sont pas citées ou insuffisamment expliqués. La mise en place du PMS au quotidien n'est pas proposée de manière systématique, les nombreux autocontrôles ne sont pas développés (organisation générale, personnel, denrées alimentaires, entretien et maintenance). La traçabilité n'est pas proposée (conservation des documents).

IV - CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS POUR LES SESSIONS ULTÉRIEURES

A – Conseils relatifs à la forme :

- Utiliser des **encres bleues ou noires** dans la rédaction de vos copies. Les autres couleurs doivent être réservées pour mettre en évidence un point important, un résultat ;
- Soigner l'**écriture, la présentation générale de la copie** et respecter les règles **d'orthographe, de grammaire, de syntaxe et de ponctuation** ;
- Ordonner la copie. Chaque dossier doit être rédigé sur des **copies séparées en respectant l'ordre des dossiers** et en organisant **les réponses dans l'ordre des questions du sujet** ;
- Utiliser une **pagination appropriée** de la copie (ex : page courante/nombre total de pages). La pagination s'effectue à la fin de la durée de l'épreuve ;
- Respecter les **consignes de présentation attendues** (ex : tableau, note de synthèse, fiche ...) ;
- Privilégier aussi souvent que possible une **présentation sous forme de tableau**.
- Il est conseillé aux candidats de bien **appréhender l'énoncé** afin d'apporter des **réponses en adéquation** avec les questions. Les développements doivent être **clairs, concis et structurés**.

Le jury rappelle, aux candidats, qu'ils ne doivent porter aucun commentaire sur la forme ou le fond des questions sous peine de se voir sanctionné.

B – Conseils relatifs au fond

- S'appliquer dans la **lecture du sujet et des annexes** dans leurs intégralités (environ une heure) afin d'analyser et d'exploiter les données dans toutes leurs dimensions et ne pas s'éloigner du thème. Une lecture approfondie permettra en outre de **planifier la gestion globale du temps** ;
- Faire preuve de **rigueur et de méthodologie** dans la présentation de la copie, la conception et la rédaction des documents demandés ;
- S'entraîner à la **rédaction de synthèses ou des notes de services en évitant tous types d'identification possible (ville, nom, signature, ...)** ;
- Utiliser impérativement le **vocabulaire professionnel adapté** ;
- Respecter les **consignes de travail**, de présentation fournies dans la question (schéma, tableau, ...) ;
- Lorsqu'une **question implique un choix**, le candidat doit l'effectuer et **ne pas rester dans des généralités** ;
- Maîtriser la **législation en vigueur** concernant l'hygiène, la sécurité et le respect de l'environnement ;
- Suivre l'actualité dans le but d'accroître la **culture générale ainsi que la culture professionnelle** ;
- S'étayer les réponses par des **expériences professionnelles vécues** par le candidat ;
- **Consolider et actualiser** ses connaissances dans les domaines suivants :
 - **professionnels** : nouveaux concepts, nouveaux produits, législation... (via la presse professionnelle) ;
 - **pédagogiques** : connaissance des référentiels par niveau de formation et maîtrise des termes pédagogiques apportés.

Épreuve d'admissibilité CA/PLP externe

Option : service et commercialisation

Épreuve de technologie professionnelle

Durée : 5 heures – Coefficient 4

Elle fait appel à des connaissances d'ordre général d'organisation, de technologie, de techniques, d'équipements et d'utilisation et transformation de produits et matières d'œuvre dans le contexte de l'hôtellerie et de la restauration. Elle traite de thèmes relatifs aux diverses formes d'activités effectuées dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, illustrés ou non par une documentation. Certains aspects des thèmes étudiés font l'objet d'une réflexion didactique et pédagogique en lien avec les diplômes dont la formation est dispensée en lycée professionnel.

Les connaissances mises en œuvre concernent la technologie de spécialité, les systèmes de distribution, leurs agencements et leurs équipements, le contrôle des activités, l'accueil, la vente, l'animation et la facturation.

En restauration, elles incluent en outre la sommellerie, l'organisation de réceptions et le bar. En hébergement, elles concernent les connaissances fondant les diplômes de la voie professionnelle.

I - ANALYSE DE L'ÉPREUVE DE LA SESSION

Le sujet s'appuie sur un contexte professionnel qui permet de traiter quatre problématiques mettant en œuvre des connaissances d'ordre général d'organisation, de technologie, de techniques, d'équipements et d'utilisation et transformation de produits et matières d'œuvre.

Quatre thèmes sont à traiter :

- **Le service des petits déjeuners**
- **Le service au bar**
- **La qualité du service de restauration**
- **La formation d'un stagiaire**

II - RÉSULTATS DE LA SESSION

Option : Services et commercialisation	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	146	29
Moyenne des notes	6.91	7.54
Note la plus haute	14.02	13.58
Note la plus basse	1.01	2.30
Écart type	3.11	2,71
Répartition des notes :		
de 0 à 4,99	43	5
de 5 à 9,99	76	19
de 10 à 12,99	24	2
de 13 à 15,99	3	2
16 et plus	-	-

III - COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS

Il a été constaté que certains candidats ont

- traité l'intégralité du sujet.
- présenté des copies structurées, lisibles et soignées, ce qui constitue un réel atout pour un futur enseignant. Leur qualité rédactionnelle (orthographe et syntaxe) est conforme aux exigences requises pour ce concours.
- su faire preuve d'intérêt par rapport au sujet, mettant à profit tant leur culture personnelle que professionnelle.
- su mettre en avant leur capacité à calculer sans l'aide de calculatrice.

Néanmoins, il faut souligner que certains candidats devront porter une attention particulière à la calligraphie et à la rédactionnelle.

A – Commentaires relatifs à la forme :

THÈME 1 : Le service des petits déjeuners

- Le travail manque de structure.
- L'impact recherché dans la note de service est minoré par manque de clarté et de lisibilité.
- Les éléments statistiques font l'objet d'une exploitation insuffisante.
- La notion de synthèse est mal appréhendée.
- La rédaction manque de soin et d'organisation.

THÈME 2 : Le service au bar

- La présentation de la carte de bar n'est pas matérialisée : elle est trop souvent traitée sous forme de simple liste.
- Les supports présentés sont peu attractifs et créatifs.
- La traduction des documents produits en langue étrangère n'a pas été réalisée dans la grande majorité des cas.
- La syntaxe est inadaptée à la production d'une note de service.
- L'orthographe des noms de produits est mal maîtrisée.

THÈME 3 : La qualité du service en restauration

- Le travail proposé ne tient pas compte des consignes données aux candidats (ex : présenter sous forme de tableau).
- La rédaction de la synthèse n'est pas maîtrisée.

THEME 4 : La formation des stagiaires

- Le document sur la démarche n'est pas correctement structuré.
- Le document élève n'est pas suffisamment synthétique.

B – Commentaires relatifs au fond

THÈME 1 : Le service des petits déjeuners

- Le développement du sujet est incomplet.
- La terminologie professionnelle reste confuse et imprécise. (ex : indice de fréquentation).
- Les éléments de réponses manquent de précisions.
- Les choix des candidats sont rarement justifiés.
- Les consignes concernant la note de service ne sont pas respectées.
- Les produits régionaux sont peu ou mal connus.
- La notion de développement durable n'est pas prise en compte.

THÈME 2 : Le service du bar

- Les candidats ne tiennent pas compte du niveau de classement de l'hôtel pour la fixation des prix et dans leur proposition d'animations.
- Le classement des produits dans les différentes gammes pour la réalisation de la carte de bar est confus.
- Les candidats n'envisagent pas la diffusion du document PLV.
- Les animations proposées sont plus souvent adaptées à une mise en œuvre au restaurant qu'au bar.
- Une mauvaise interprétation du travail demandé entraîne la production de documents non conformes (fiches de stock ou d'inventaire au lieu de la fiche de suivi des ventes).
- La synthèse réalisée ne met pas assez en avant la pertinence des actions proposées.

THÈME 3 : La qualité de service de restauration

- Certaines parties du thème n'ont pas été traitées (rédaction d'une charte de qualité).
- Les candidats ont produit des questionnaires de satisfaction, des grilles d'audit, des fiches de poste en guise de charte de qualité.
- L'analyse du document de l'étude des ventes des mets au restaurant gastronomique se résume souvent à une simple constatation sans autre forme de proposition.

THÈME 4 : La formation des stagiaires

- Le document produit (la démarche pédagogique) n'identifie pas clairement les objectifs pédagogiques.
- Les technologies de l'information et de la communication sont trop souvent occultées.
- La législation sur un document de vente est très souvent oubliée.
- Les propositions concernant le cours de technologie ne permettent pas aux apprenants d'être actifs pendant la séance.
- Les objectifs pédagogiques annoncés ne sont pas toujours en cohérence avec le niveau de formation concerné dans le sujet.

Épreuve d'admissibilité CA/PLP externe
Option : organisation et production culinaire- Service et commercialisation
Épreuve d'étude économique, juridique et de management
des entreprises d'hôtellerie et de restauration
Durée : 5 heures – Coefficient 2

Dans chaque option, l'épreuve porte sur les connaissances économiques, touristiques, juridiques et de management indispensables à la compréhension de l'organisation et du fonctionnement des entreprises d'hôtellerie et de restauration. Le (ou les thèmes) à analyser sous forme d'une étude de cas ou d'une suite de dossiers indépendants, comportant éventuellement une documentation, a pour objectif d'apprécier la culture du candidat, l'étendue de ses connaissances dans les domaines précédemment définis, ainsi que ses qualités intellectuelles à travers la clarté et la rigueur du travail présenté et la qualité de l'expression écrite.

I - ANALYSE DE L'ÉPREUVE DE LA SESSION ET COMMENTAIRES DES PRESTATIONS DES CANDIDATS

A partir des informations fournies et de ses connaissances, il était demandé au candidat de s'impliquer dans une logistique décisionnelle d'entreprise élaborée autour de 5 dossiers.

Dossier 1 : Environnement touristique de Limoges

Objectifs :

- Recenser les éléments constitutifs de l'environnement touristique de l'établissement

Moyens :

Pour réaliser ce travail, le candidat disposait d'une annexe sur « le tourisme à Limoges ».

La question 1.1 faisait appel à des connaissances sur l'organisation administrative du tourisme en France.

OPC	SC
Les copies valorisées sont celles qui montraient les connaissances des candidats acquises au cours de leur formation et de leur expérience.	

La question 1.2 imposait au candidat de recenser les ressources touristiques de la ville de Limoges.

Le candidat devait analyser l'annexe afin de répertorier et classer les ressources touristiques.

Pour traiter ce sujet, le candidat devait s'appuyer sur une information dense et faire preuve de capacité de synthèse.

De plus, il devait réaliser un écrit structuré.

OPC	SC
Les copies valorisées sont celles qui mettaient en avant l'esprit de synthèse et la faculté à structurer la présentation.	

La question 1.3 consistait à présenter une action de partenariat au travers d'une note qui est un outil de communication interne.

Le candidat faisait appel à ses connaissances, à la culture du milieu professionnel, à ses expériences et à son bon sens.

OPC	SC
Les copies étaient valorisées en fonction de la pertinence du choix du partenaire et de l'action envisagée qui devait être en cohérence avec les caractéristiques de l'établissement.	

Dossier 2 : Etude de la contribution prévisionnelle

Objectifs :

- Calculer un seuil de rentabilité, le commenter et conclure sur la viabilité du projet.
- Amener le candidat à se prononcer sur l'offre proposée.

Moyens :

Pour réaliser ce travail, le candidat disposait de deux annexes comportant des renseignements sur le forfait proposé, les indicateurs de la profession et les pourcentages de répartition des charges.

OPC	SC
. 2.1 Présenter le calcul du seuil de rentabilité • Des erreurs dans les différentes charges dues à un mauvais calcul du chiffre d'affaires. • La répartition entre charges fixes et variables a été correctement traitée. • La grande majorité des candidats n'a pas su calculer le seuil de rentabilité, soit par méconnaissance de la méthode de calcul, soit par absence d'indication sur la méthode à appliquer. 2.2 Analyser et conclure sur la viabilité du projet. Les candidats dans la majorité ne maîtrisant pas le concept du seuil de rentabilité ont fait un commentaire mais hors sujet. 2.3 Donner un avis sur la composition du forfait. la question a été traitée mais de façon incomplète. Certains candidats ont commenté le prix du forfait et non la composition du forfait.	

Dossier 3 : Attentes de la clientèle et communication

Objectifs :

- Identifier un segment
- Fixer un prix
- Présenter les avantages de l'Internet pour communiquer
- Proposer d'autres actions de communication

Moyens :

Pour réaliser ce travail, les candidats disposaient des résultats d'un questionnaire permettant de déterminer le prix psychologique (ou le prix d'acceptabilité).

La question 3.1 devait permettre de cibler un segment de la clientèle.
Le candidat faisait appel à ses connaissances.

OPC	SC
3.1 Les copies valorisées étaient celles qui ciblait de façon précise le segment en justifiant leur réponse.	

La question 3.2 consistait à calculer le prix psychologique.
Le candidat faisait appel à ses connaissances.

OPC	SC
3.2 Les copies valorisées étaient celles qui présentaient le tableau (ou le graphique) permettant de déterminer le prix psychologique et la limite de cette technique. Très peu de candidats ont traité correctement cette question. Beaucoup de candidats ont expliqué la méthode de détermination du prix psychologique, sans calculer les pourcentages cumulés et présentés dans le tableau. De plus de nombreux candidats ont confondu prix magique et prix psychologique.	

La question 3.3 consistait à décider d'un prix.

OPC	SC
3.3 Les copies valorisées étaient celles qui ont clairement présenté une décision de prix en cohérence avec la question 3.2 et qui ont justifié leur réponse.	

La question 3.4 consistait à présenter les avantages d'un site Internet et à proposer une page d'accueil.

OPC	SC
3.4 Les copies valorisées étaient celles qui ont cité de façon précise les avantages de l'outil Internet. Des copies ont perdu de la valeur en donnant des conseils plutôt que des avantages. Pour la page écran, les copies valorisées étaient celles qui présentaient : ▪ La page du site Internet en intégrant l'offre actualisée. ▪ Une page complète avec : onglets, log, mentions légales...	

La question 3.5 consistait à proposer d'autres actions de communication.

OPC	SC
3.5 Des copies ont perdu de leur valeur : ▪ Lorsqu'était présentée une liste d'actions de communication non argumentées et non adaptées à l'établissement (ex : utilisation du média télévision). ▪ Par manque d'utilisation du vocabulaire adapté (ex : e-mailing, publipostage, PLV...).	

Dossier 4 : Choix des plats de la carte forfait « Gastronomie et porcelaine »

Objectifs :

- Etablir le tableau permettant le classement des différents plats en fonction de leur marge et de leur popularité afin d'analyser la carte et de conseiller le propriétaire de l'établissement.

Moyens :

Pour réaliser ce travail le candidat disposait d'un extrait de la carte du restaurant.

La question 4.1 demandait aux candidats de mobiliser ses connaissances en gestion.

OPC	SC
Les méthodes de calcul ont été valorisées. On attendait des candidats, suite aux précédents calculs, une analyse de la popularité et de la marge en « haute » et « basse » avec une justification des calculs. Les candidats ont confondu « classement » et « zone ». Ils ont effectué un classement décroissant. Ils ne maîtrisent pas le calcul pour passer du prix TTC au HT ; Ils ont rarement su justifier leur classement.	

La question 4.2 demandait des capacités d'analyse et de synthèse pour exploiter les résultats obtenus précédemment.

OPC	SC
Les copies valorisées sont celles qui listaient les conseils à Madame Martel en rapport avec le tableau précédemment établi. Les candidats ont modifié la carte proposée sans réelle justification et sans cohérence par rapport à l'analyse précédente : popularité et rentabilité.	

La question 4.3 demandait aux candidats de faire preuve d'un sens critique sur la méthode proposée

OOPC	SC
Le jury attendait une critique justifiée de la méthode proposée avec une argumentation adéquate. Les candidats ont poursuivi leur travail sur la carte et n'ont pas analysé la méthode proposée. Nous conseillons aux candidats de répondre précisément aux questions posées.	

Dossier 5 : Démission d'un salarié

Objectif :

- **5.1 :** Présenter sous forme d'une note tous les aspects juridiques de la démission d'un salarié et les obligations légales de l'employeur.

Moyens :

Pour réaliser cet objectif, les candidats utilisaient uniquement leurs connaissances personnelles.

OPC	SC
Les copies valorisées sont celles qui étaient rédigées de manière structurée dans lesquelles une analyse pertinente des documents a été effectuée. Il faut noter qu'un grand nombre de candidats a fait de la recopie de document sans analyse. Une confusion a été faite entre les obligations légales de l'employeur et la liste de documents remis au départ de l'employé.	

Objectif :

- **5.2 :** Indiquer un autre mode de rupture que le salarié pourrait proposer à son employeur.

Moyens :

Pour réaliser cet objectif, les candidats utilisaient uniquement leurs connaissances personnelles.

OPC	SC
Les copies valorisées sont celles des candidats qui avaient des connaissances juridiques et sociales sur la rupture conventionnelle du contrat de travail. De nombreux candidats n'ont pas su répondre à cette question soit par confusion avec la procédure de licenciement, soit par méconnaissance de la réglementation en vigueur. D'une manière générale, le jury constate un effort dans l'expression écrite (orthographe, syntaxe) mais déplore souvent une écriture non soignée. De plus, le dossier n'a pas été traité dans sa globalité en raison d'une mauvaise gestion du temps de l'épreuve.	

II - RÉSULTATS DE LA SESSION

Option : Organisation et Production Culinaire	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	120	24
Moyenne des notes	5,88	5,93
Note la plus haute	12,13	9,50
Note la plus basse	0,88	1,25
Écart type	2,22	2,17
Répartition des notes :		
de 0 à 4,99	46	7
de 5 à 9,99	67	17
de 10 à 12,99	7	0
de 13 à 15,99	0	0
16 et plus	0	0

Option : Service et commercialisation	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	146	29
Moyenne des notes	6,19	5,69
Note la plus haute	14,63	11,38
Note la plus basse	0,05	1,63
Écart type	2,40	2,19
Répartition des notes :		
de 0 à 4,99	40	14
de 5 à 9,99	95	14
de 10 à 14,99	11	1
15 et plus	-	

III - CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS POUR LES SESSIONS ULTÉRIEURES

En général :

L'esprit du concours se base sur la compréhension générale d'un cas d'entreprise avec des problématiques à résoudre dans un cadre défini. Il convient de :

- Lire le sujet dans sa globalité afin de comprendre la situation d'entreprise et d'intégrer sa logique.
- Travailler la maîtrise des concepts de base afin de pouvoir les transposer de façon concrète et pertinente.
- Disposer d'une culture hôtelière précise et actualisée.
- Respecter les consignes.
- Argumenter et justifier ses propos.
- S'entraîner à être synthétique, précis et à se centrer sur l'essentiel.

Forme :

- Faire des efforts d'écriture (être lisible), de présentation, d'expression (orthographe, grammaire, syntaxe).
- Se dispenser d'expressions familières, populaires, non adaptées à un concours de recrutement d'enseignants.
- Eviter d'utiliser plusieurs couleurs ou d'écrire au crayon à papier.
- Inscrire le numéro du dossier sur sa copie et les numéros des questions.
- Introduire le cas, présenter un sommaire, recopier les questions intégralement est inutile
- Etre rigoureux et structuré en évitant de disperser les réponses d'un même dossier sur l'ensemble de la copie.

Fond :

- Faire preuve d'une bonne argumentation et éviter le verbiage.
- Ne pas répondre à une question où il faut prendre une décision en présentant un catalogue de solutions.
- Utiliser l'annexe comme un support à la réflexion en évitant la paraphrase.
- Etayer la réponse par des exemples et ou des connaissances professionnelles.
- Avoir une bonne maîtrise des connaissances d'économie, de droit et de management des entreprises.
- Veiller à la pertinence des réponses et à leur cohérence par rapport au contexte du cas.
- Argumenter et justifier toute réponse.

Les épreuves d'admission

ÉPREUVE D'ADMISSION CA/PLP EXTERNE
Option Organisation et Production Culinaire

Présentation d'une séquence pédagogique portant sur les programmes du lycée professionnel

Durée : 6 heures - Coefficient : 3

I - ANALYSE DE L'ÉPREUVE DE LA SESSION

L'épreuve consiste à concevoir et à présenter une séquence pédagogique relative à des référentiels de diplômes préparés dans la voie professionnelle, adaptés à un niveau de formation donné et inscrits dans des progressions disciplinaires fournies ou à définir. Le sujet précise en outre, dans ce contexte, les mises en situations professionnelles que le candidat effectue devant le jury.

Les situations de travail réel proposées visent à apprécier les aptitudes du candidat à conduire des séquences mobilisant les savoirs, savoir-faire et savoir-être caractéristiques des domaines professionnels de l'option, dans le respect de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail. Les mises en situations professionnelles réalisées en cuisine peuvent se faire en présence ou non d'élèves.

II - RÉSULTATS DE LA SESSION

Option : Organisation et Production Culinaire	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	39	8
Moyenne des notes	10,89	6,81
Note la plus haute	19,00	12,83
Note la plus basse	2,00	3,67
Écart type	5,15	3,26
Répartition des notes :		
de 0 à 4,99	5	4
de 5 à 9,99	14	2
de 10 à 12,99	5	2
de 13 à 15,99	4	0
16 et plus	11	0

PHASE 1	
PRÉSENTATION	
<u>Conception de la séquence pédagogique</u> Cette séquence pédagogique consiste à réaliser des activités de démonstration à partir de mises en situations professionnelles intégrant les aspects pédagogiques à mettre en œuvre dans le cadre de la formation. Les candidats disposent uniquement du matériel fourni par le centre ▪ un poste informatique doté de la version PACKOFFICE 2007 –Excel et Word ▪ une clé USB comprenant les référentiels de certification des diplômes préparés dans la voie professionnelle, un canevas de fiche d'intention pédagogique, un canevas de fiche technique, un canevas de fiche de dégustation et tout autre document utile pour le traitement du sujet. <u>Remarques</u> L'accès à internet n'est pas possible. Aucun vidéo projecteur n'est mis à disposition. Aucun document personnel n'est autorisé. La salle informatique est dotée de deux imprimantes – il est essentiel que le candidat indique en pied de page son numéro d'anonymat ainsi que la date et l'heure de réalisation des travaux.	
ANALYSE DE LA SESSION 2012	
POINTS POSITIFS LE JURY APPRÉCIE	POINTS D'AMÉLIORATIONS OBSERVÉS LE JURY CONSTATE
Le respect des consignes données à l'accueil. Dans la plupart des cas, les candidats ont établi les documents demandés par le sujet La qualité des travaux pédagogiques fournis par certains candidats. La structuration des séances pédagogiques.	La planification horaire est insuffisamment travaillée dans l'optique d'une optimisation du travail des élèves. Le manque de précision dans la définition du thème, l'objectif terminal et les objectifs opérationnels de la séquence pédagogique. La démarche HACCP n'est pas assez prise en compte dans le déroulement de la séance. Le choix de l'appellation de la fiche technique créative doit être pertinent et dans le respect des normes professionnelles. Les documents remis au jury comportent de nombreuses fautes d'orthographe et syntaxiques. Les choix techniques ne sont pas suffisamment judicieux.

PHASE 2

Réalisation par le candidat de la séquence dans un contexte donné (diplôme, classe)

Le candidat met en œuvre et anime la séquence pédagogique d'activités professionnelles de synthèse en présence du jury et de trois élèves. Il est chargé d'organiser la production ainsi que le dressage des plats. Il réalise une dégustation. Le candidat conclut sa séquence par une synthèse.

La remise en état des locaux est effectuée durant la séquence pédagogique.

Le candidat doit mobiliser ses savoirs, savoir-faire et savoir-être caractéristiques du domaine professionnel. Il doit également intégrer dans sa démarche la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail, l'ergonomie et la connaissance des diplômes de la voie professionnelle tout en favorisant les apprentissages des élèves.

ANALYSE DE LA SESSION 2012

POINTS POSITIFS	POINTS D'AMELIORATIONS OBSERVÉS
La qualité relationnelle avec les élèves est satisfaisante. Les candidats ont su dynamiser la séquence pédagogique et rendre attentifs les élèves. Les connaissances transversales (sciences appliquées) ont été abordées souvent avec succès. La phase de dégustation du plat de créativité a été réalisée dans un cadre bien précis et au moment opportun. Les postes sont généralement organisés et propres. La remise en état des locaux est globalement satisfaisante.	L'application de la réglementation en vigueur concernant l'hygiène et la sécurité n'est pas totalement appliquée par les candidats et n'est pas imposée aux élèves. La prévention des risques professionnels doit être intégrée dans la pratique. Les candidats ne respectent pas toujours les horaires de durée de séquence et d'envoi des plats. Ainsi que les consignes de dressage. La synthèse, qui intervient après une analyse critique, doit apporter des solutions. Les apports technologiques ne doivent pas être une énumération de connaissances. L'optimisation des produits n'est pas toujours pensée alors qu'elle fait l'objet d'une évaluation par les membres du jury. L'utilisation des informations fournies sur le tableau blanc n'est pas toujours optimale. Une planification horaire doit être indiquée aux élèves. Le candidat doit réaliser les opérations de fin de service de manière à montrer ses capacités à rationaliser les produits et la gestion des invendus (refroidissement, produits filmés et étiquetés, stockage réglementaire...). La synthèse demande un temps nécessaire et doit être menée de manière active et structurée afin de contrôler les atteintes des objectifs (phases techniques, vocabulaire professionnel...). Le terme de « compétence » mentionné dans le référentiel Baccalauréat professionnel cuisine doit être utilisé au cours de la séance. La prise de note par les élèves doit être envisagée concernant les points importants.

PHASE 3

Exposé devant la commission d'interrogation

- exposé : 10 min
- entretien : 20 min

Le candidat doit justifier les choix de nature pédagogique et didactique de la séquence pédagogique et des mises en situations professionnelles. Dans un deuxième temps, il répond au questionnement du jury.

ANALYSE DE LA SESSION 2012

POINTS POSITIFS	POINTS D'AMELIORATIONS OBSERVÉS
Les candidats présentent des analyses pertinentes et satisfaisantes concernant leurs démarches pédagogiques mise en œuvre auprès des élèves. Les entretiens permettent d'argumenter les choix pédagogiques.	Les candidats doivent mener un exposé de manière structurée en choisissant des arguments pertinents et en respectant le temps imparti. Les candidats doivent davantage maîtriser leurs intonations et leurs débits de parole. L'exposé permet de vérifier la pertinence des objectifs choisis. L'exposé permet une analyse réflexive de la pratique pédagogique mise en œuvre par le candidat. Le candidat doit répondre de manière précise aux questions posées. Une partie de l'entretien pourra porter sur des situations professionnelles issues du contexte professionnel.

IV - CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS POUR LES SESSIONS ULTÉRIEURES

Phase 1

Le sujet doit être lu avec attention et dans sa globalité avant que le candidat ne commence sa réflexion.

Le vocabulaire professionnel doit être correctement maîtrisé.

Le choix et le nombre des documents créés doit être cohérent en fonction du type de séquence.

Tous les supports pédagogiques réalisés doivent être utilisés dans la séquence.

Les techniques imposées, par le jury, au candidat ne correspondent pas nécessairement les objectifs terminaux ou opérationnels de la séquence.

Les documents à imprimer doivent être gérés avec efficacité par le candidat et dans le temps imparti.

Un exemplaire de chaque document doit être imprimé et remis au jury en début de séance.

Le respect d'un thème (Autour des légumes...), du nombre de portions (couverts ou pièces, supports de dressage...), des produits (agriculture biologique, Autour de la mûre...), des modes de préparation (cuisine allégée...) peut être demandé dans la production des plats.

Les produits du panier permettent aux candidats d'élaborer une cuisine créative et actualisée.

Le descriptif doit être le reflet de la créativité et de l'originalité de la prestation du candidat.

Le jury recommande au candidat d'incorporer un maximum de produits du panier pour la réalisation de la partie créative.

Les critères d'évaluation doivent être déterminés en fonction de la nature de la séance.

Phase 2

Les membres du jury attendent un professionnalisme avéré notamment au travers de la mise en œuvre, par les candidats, des techniques. Cette compétence se traduit par la maîtrise parfaite :

- des préparations préliminaires
- des cuissons
- des garnitures d'accompagnement
- de l'élaboration des jus et sauces
- de la pâtisserie
- des modalités de dressage...

Les candidats doivent impérativement prendre en considération l'ensemble des références culinaires qui constitue le cœur du métier.

La partie créative doit être le reflet de l'actualisation des pratiques culinaires (Exemple : modes de préparation, de dressage...)

Le candidat doit garder à l'esprit qu'il est dans la phase de réalisation et de présentation d'une séquence pédagogique portant sur les programmes du lycée professionnel.

Le candidat doit respecter la situation professionnelle de la séquence pédagogique (le niveau de formation des élèves qui seront à gérer par le candidat ne correspondent pas nécessairement au niveau de classe mentionné sur le sujet).

La réception des marchandises doit être réalisée selon les normes de la réglementation en vigueur (contrôle quantitatif et qualitatif...).

Les notions de coût matières, de grammages et de rendement doivent être respectées et abordées durant la séquence pédagogique et selon le référentiel.

Les phénomènes physico-chimiques peuvent être abordés lors de la séquence pédagogique en s'adaptant aux apprenants.

Le candidat doit s'inscrire dans une démarche de développement durable (tri sélectif, gestion des déchets alimentaires, des fluides et des énergies).

Phase 3

Le candidat doit adopter une attitude favorable à l'échange et à la communication. Il doit, également, se tenir informer des évolutions culturelles et technologiques du secteur de la restauration.

L'ensemble des champs professionnels (référentiel, période de formation en entreprise, évaluation...) peut-être exploité par les membres du jury. Le candidat doit donc maîtriser les termes pédagogiques (objectif général, objectif opérationnel, compétences, pré-requis, ...).

Un développement peut être attendu concernant le plan de maîtrise sanitaire (P.M.S).

La notion de coût (Ratio, coût matière, prix de vente...) pourra être abordée au cours de l'entretien.

La réponse, en anglais, à une question vous sera demandée.

ÉPREUVE PRATIQUE D'ADMISSION

Option services et commercialisation

Présentation d'une séquence pédagogique portant sur les programmes du lycée professionnel

Durée 6 heures - Coefficient 3

I - ANALYSE DE L'ÉPREUVE DE LA SESSION

L'épreuve consiste à concevoir et à présenter une séquence pédagogique relative à des référentiels de diplômes préparés dans la voie professionnelle, adaptés à un niveau de formation donné et inscrits dans des progressions disciplinaires fournies ou à définir. Le sujet précise en outre, dans ce contexte, les mises en situations professionnelles que le candidat effectue devant le jury.

Les situations de travail réel visent à apprécier les aptitudes du candidat à conduire des séquences mobilisant les savoirs, savoir-faire et savoir-être caractéristiques des domaines professionnels de l'option, dans le respect de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail. Les mises en situations professionnelles réalisées dans des ateliers adaptés, en présence ou non de commis, peuvent prendre les formes suivantes.

A partir de supports de vente, de contraintes économiques, organisationnelles et techniques, le candidat effectue avec un commis un service de plusieurs personnes réparties sur une ou plusieurs tables (deux heures intégrant la mise en place) et réalise les activités dans des situations professionnelles définies par le sujet en cohérence avec la leçon à préparer. Le candidat peut :

- accomplir des activités de restauration : vente, animation, préparations d'office, finitions en salle, manifestations particulières (lunch, banquet, cocktail...), organisation de réceptions, service du bar, analyse sensorielle des produits servis, contrôle des ventes et facturation, argumentation commerciale en français ou/et en anglais ;
- effectuer des tâches en hébergement conformes à celles qu'il convient de maîtriser dans ce domaine pour préparer aux diplômes de la voie professionnelle.

II - RÉSULTATS DE LA SESSION

Option : Services et commercialisation	CA/PLP	CAFEP
Nombre de candidats présents	38	7
Moyenne des notes	11.49	10.38
Note la plus haute	19	14
Note la plus basse	5	6
Écart type	3.53	2.89
Répartition des notes :		
de 0 à 4,99	0	0
de 5 à 9,99	14	4
de 10 à 12,99	15	3
de 13 à 15,99	9	-
16 et plus	-	-

II - MODALITÉS D'ORGANISATION

L'épreuve comporte **trois phases** :

1. Conception de la séquence pédagogique	1 h 30
Cette séquence pédagogique consiste à réaliser des activités de démonstration à partir de mises en situations professionnelles intégrant les aspects pédagogiques à mettre en œuvre dans le cadre de la formation. Les candidats disposeront uniquement du matériel fourni par le centre : ▪ un poste informatique muni de la suite logiciel PACKOFFICE, ▪ une clé USB comprenant les référentiels de certification des diplômes préparés dans la voie professionnelle, un canevas de fiche d'intention pédagogique et un canevas de fiche d'argumentation commerciale. <u>Remarques</u> L'accès à internet n'est pas possible, aucun vidéo projecteur n'est mis à disposition. Aucun document personnel n'est autorisé. La salle informatique est dotée de deux imprimantes – il est essentiel que le candidat indique en pied de page son numéro d'anonymat ainsi que la date et l'heure de réalisation des travaux.	
2. Réalisation par le candidat de la séquence	4 h
2.1 Situation professionnelle en hébergement 30 min <i>en présence de la commission d'interrogation</i> ▪ accueil réception avec échanges en langue anglaise. 2.2 Situations pédagogiques/professionnelles 1 h 30 <i>en présence de la commission d'interrogation et de 2 élèves</i> ▪ mise en situation pédagogique/professionnelle sous forme de technologie appliquée (ou atelier expérimental) ▪ explication commerciale en français et en anglais des mets et boissons à servir 2.3 Mise en œuvre d'un service clientèle assistée d'un commis 2 h ▪ vérification et rectification par le candidat de la mise en place assurée par le centre ▪ service de 2 à 6 couverts répartis en une ou plusieurs tables Le candidat doit mobiliser ses savoirs, savoir-faire et savoir être caractéristiques du domaine professionnel de service et commercialisation. Il doit également intégrer dans sa démarche la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail, l'ergonomie et la connaissance des diplômes de la voie professionnelle tout en favorisant l'apprentissage des deux élèves et les activités du commis.	
3. Exposé devant la commission d'interrogation	30 min
▪ exposé 10 min ▪ entretien 20 min Le candidat doit dans un premier temps justifier les choix de nature pédagogique et didactique de sa séquence. Dans un deuxième temps, il répondra au questionnement de la commission d'interrogation.	

III - COMMENTAIRES SUR LES PRESTATIONS DES CANDIDATS

PHASE 1	
Points positifs	Points à améliorer
Le jury apprécie les prestations des candidats ayant mis en évidence les capacités et les aptitudes suivantes : - La présentation de documents clairs, structurés et exploitables ; - Le respect du temps imparti ; - L'appropriation de l'outil informatique.	Le jury constate : - Des difficultés à définir, formuler, adapter des objectifs au thème de la séquence ou au niveau de la formation ; - Une production de documents remis aux élèves, souvent incomplète voire inexistante.
Conseils	
- Procéder à une lecture attentive et approfondie du sujet afin de bien identifier les objectifs et de déterminer la nature des travaux à réaliser avec les deux élèves ; - Réaliser une fiche d'intention pédagogique incluant le déroulement de la séance d'atelier expérimental qui précise les divers éléments suivants (les objectifs, les pré-requis, les étapes, les supports professeur et les supports élèves...) ; - Produire des documents adaptés et exploitables par les élèves ; - Assurer la gestion du temps le plus précisément possible ; - Développer les différentes possibilités (compétences transversales) d'une séance d'atelier expérimental (recherches, analyse, synthèse, transfert.....) ; - Utiliser la séance d'atelier expérimental comme un espace privilégié de recherche, de réflexion, d'analyse, grâce aux activités diverses et variées qui permettent aux élèves de s'approprier les techniques et les savoirs associés.	

PHASE 2	
Points positifs	Points à améliorer
Le jury apprécie les prestations des candidats ayant mis en évidence les capacités et les aptitudes suivantes : ▪ L'adaptation aux épreuves d'hébergement ; ▪ L'utilisation de techniques pédagogiques permettant aux élèves d'observer, d'analyser, de participer, de comprendre et de mettre en œuvre ; ▪ L'animation d'une séquence d'apprentissage raisonnée, dynamique et enthousiaste ▪ Le respect des règles élémentaires d'hygiène et de sécurité lors des différentes phases de l'épreuve ; ▪ L'organisation et la direction de son commis avec courtoisie ; ▪ L'application des techniques professionnelles imposées par le sujet ; ▪ Le service réalisé dans le temps imparti ; ▪ La prise en compte des recommandations formulées sur le rapport de jury.	Le jury constate : ▪ Le non-respect des objectifs définis lors de la conception de la séquence pédagogique ; ▪ Un manque de maîtrise ou même de connaissances des techniques de base nécessaires à l'organisation et à la réalisation d'une séquence d'atelier expérimental ; ▪ Une approche trop théorique et partielle du sujet et en particulier de l'animation commerciale qui se concentre sur les connaissances ; ▪ Une explication commerciale des mets et des boissons en français et en anglais parfois traitée superficiellement voire même occultée ; ▪ Une maîtrise insuffisante de l'anglais en situation professionnelle ; ▪ Une utilisation souvent très superficielle et parfois inexistante des acquis des élèves ; le candidat n'apporte pas toujours les mesures correctives nécessaires ; ▪ Peu de dynamisme dans l'animation de la classe ; ▪ Une qualité d'élocution et de tonalité inadaptée à l'animation d'une séance ; ▪ Une absence de phases d'évaluation et de synthèse en cours ou en fin de séance ; ▪ Une gestion parfois très approximative du temps imparti à la séquence ; ▪ Des connaissances superficielles des produits mis à disposition. ▪ Un manque d'aptitude à diriger son commis ; ▪ Des techniques de base trop partiellement maîtrisées ; ▪ Un manque d'anticipation et de rapidité durant le service ; ▪ Une rédaction des bons de commande non conforme aux attentes professionnelles ; ▪ Une tenue professionnelle non conforme ; ▪ Une mauvaise commercialisation de la carte des mets ne respectant pas le nombre de portions imposées ; ▪ Un non-respect de la formule de restauration imposée par le sujet lors de la mise en œuvre d'un service clientèle.
Conseils	
▪ Intervenir pour rectifier les erreurs des élèves ; ▪ Impliquer les élèves dans les activités mises en œuvre : ce sont les dimensions à la fois professionnelles et surtout pédagogiques qui sont évaluées ; ▪ Utiliser rationnellement les locaux, les produits, le matériel, le mobilier mis à disposition ; ▪ Donner des consignes à l'élève « commis » pour l'épreuve professionnelle ; ▪ Faire preuve de rapidité et de dextérité lors de la réalisation des techniques spécifiques ; ▪ Réaliser les différentes techniques tout en apportant des informations commerciales aux clients ; ▪ Adapter le service à la formule de restauration indiquée dans le sujet.	

PHASE 3	
Points positifs	Points à améliorer
Le jury apprécie les prestations des candidats ayant mis en évidence les capacités et les aptitudes suivantes : ▪ Le réalisme et la pertinence de l'analyse de la production ; ▪ L'écoute, la réactivité et l'attitude positive face aux interrogations du jury ; ▪ L'acceptation de la critique ; ▪ La qualité de la formulation ; ▪ L'investissement, le sérieux et le dynamisme.	Le jury constate : ▪ Des difficultés à porter un jugement pertinent sur leur prestation ; ▪ Une utilisation d'un vocabulaire non adapté lors de l'entretien ; ▪ Un manque d'aptitude à justifier ses choix pédagogiques ; ▪ Des difficultés à structurer l'exposé.
Conseils	
▪ Analyser avec objectivité sa prestation. ▪ Justifier ses choix pédagogiques et professionnels de façon pertinente. ▪ Favoriser des échanges constructifs avec le jury.	

ÉPREUVE D'ADMISSION CA/PLP EXTERNE

OPTIONS : ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE, SERVICES ET COMMERCIALISATION

ÉPREUVE SUR DOSSIER - Coefficient : 3

I – DÉFINITION DE L'ÉPREUVE

L'épreuve sur dossier comporte deux parties

14 points attribués à la première partie
6 points à la seconde.

Durée de la préparation : 1 h 30
Durée totale de l'épreuve : 1 h

Première partie : Soutenance de dossier, suivie d'un entretien avec le jury.

Présentation n'excédant pas	20 min
Entretien avec le jury :	20 min

L'épreuve permet au candidat de montrer :

- sa maîtrise des contenus correspondants aux programmes et référentiels de l'hôtellerie restauration ;
- ses capacités de transposition didactique de situations réelles ;
- sa culture technique et professionnelle ;
- sa réflexion sur l'histoire et les finalités de l'hôtellerie restauration et ses relations avec les autres disciplines.

L'épreuve prend appui sur un **dossier** d'une dizaine de pages réalisé par le candidat, présentant une situation problème et son traitement, dans le contexte d'une organisation observée par le candidat au cours de sa formation ou lors d'une expérience professionnelle.

L'exposé porte sur l'exploitation du dossier qui consiste à produire une ressource pédagogique ou un support d'évaluation défini par le jury en rapport avec l'option choisie.

L'entretien avec le jury permet d'apprécier les capacités du candidat à analyser un contexte réel d'organisation et à l'adapter dans une perspective pédagogique.

Seconde partie : Interrogation portant sur la compétence « Agir en fonctionnaire de l'Etat et de façon éthique et responsable ».

Présentation :	10 min
Entretien avec le jury :	10 min

Le candidat répond pendant dix minutes à une question, à partir d'un document qui lui a été remis au début de l'épreuve, question pour laquelle il a préparé les éléments de réponse durant le temps de préparation de l'épreuve.

La question et le document portent sur les thématiques regroupées autour des connaissances, des capacités et des attitudes définies, pour la compétence désignée ci-dessus, dans le point 3 « Les compétences professionnelles des maîtres » de l'annexe de l'arrêté du 19 décembre 2006.

L'exposé se poursuit par un entretien avec le jury pendant dix minutes.

II - MODALITÉS D'ORGANISATION

Les candidats sont accueillis et mis en loge pour une durée d'une heure trente. Il leur est remis deux fiches correspondant à chacune des deux parties de l'épreuve :

- La première fiche s'appuie sur le dossier professionnel du candidat, à partir duquel une production a été demandée par le jury. La réponse attendue doit prendre la forme d'une ressource pédagogique ou d'un support d'évaluation.

Par « ressource pédagogique ou support d'évaluation », il faut entendre tout support (élèves ou enseignants) qui s'inscrit dans un processus d'apprentissage et d'évaluation. Ce support peut s'appuyer sur un partenariat, une visite, une co-animation, une animation en discipline non linguistique, une séquence d'enseignement ...

- La deuxième fiche traite d'une question relative à la compétence « Agir en fonctionnaire de l'Etat de manière éthique et responsable ».

A l'issue de ce temps de préparation, le candidat s'entretient avec le jury selon l'articulation suivante :

1^{ère} partie :

- En prenant appui sur son dossier et à partir de sa réflexion personnelle, le candidat expose et répond à la problématique posée par le jury dans la première fiche pendant une durée maximum de 20 minutes.
- Cette présentation est suivie d'un échange avec le jury d'une durée de 20 minutes.

2^{ème} partie :

- Le candidat répond à la question posée sur la deuxième fiche pendant une durée maximum de 10 minutes, suivie d'un entretien avec le jury d'une durée équivalente de 10 minutes.

Cette épreuve orale est d'un seul tenant.

III – RÉSULTATS DE LA SESSION

Option : Organisation et production culinaire	CA/PLP			CAFEP		
Nombre de candidats présents	39			8		
	ORAL 2 /20	1 ^{ère} partie /14	2 ^e partie /6	ORAL2 /20	1 ^{ère} partie /14	2 ^e partie /6
Moyenne des notes	9,10	6,37	3,27	10,25	6,25	3,25
Note la plus haute	15,00	13,00	5,00	14,00	11,00	4,00
Note la plus basse	2,00	1,00	0,50	4,00	2,00	2,00
Écart type	3,86	2,76	1,46	3,19	3,11	1,78
Répartition des notes :						
de 0 à 4,99	3			1		
de 5 à 9,99	20			0		
de 10 à 12,99	7			2		
de 13 à 15,99	7			1		
16 et plus	4			0		

Option : Services et commercialisation	CA/PLP			CAFEP		
Nombre de candidats présents	38			7		
	ORAL 2 /20	1 ^{ère} partie /14	2 ^e partie /6	ORAL2 /20	1 ^{ère} partie /14	2 ^e partie /6
Moyenne des notes	9,64	06,67	2,97	10,85	08,28	2,57
Note la plus haute	19,00	13,00	6,00	15,00	11,00	4,00
Note la plus basse	03,00	02,00	1,00	6,50	06,00	0,50
Écart type	4,65	3,10	1,58	3,17	1,86	1,33
Répartition des notes :						
de 0 à 4,99	6			-		
de 5 à 9,99	15			3		
de 10 à 12,99	6			2		
de 13 à 15,99	6			-		
16 et plus	5			2		

IV - CONSEILS ET PRÉCONISATIONS AUX CANDIDATS

Première partie de l'épreuve

Sur le dossier constitué par le candidat :

- Le dossier doit s'appuyer sur une situation problème et son traitement dans le contexte d'une organisation observée par le candidat au cours de sa formation ou lors d'une expérience professionnelle.
- Le choix du thème est primordial. Il doit être choisi dans le cœur de métier et non en périphérie (produits...).
- Le candidat doit, dans la rédaction de son dossier, montrer qu'il participe à la maîtrise de la langue française.
- La composition du dossier est strictement limitée à une dizaine de pages.
- Les membres du jury tolèrent un nombre d'annexes ne pouvant excéder cinq pages.
- Le candidat doit réaliser en trois exemplaires. Le candidat doit les transmettre dans l'établissement organisateur du concours dans les délais annoncés à l'attention de monsieur le proviseur.
- Seul le dossier transmis est autorisé pour l'épreuve, y compris pendant la phase de préparation. Aucun autre document ne sera autorisé.

Après avoir présenté en introduction et de manière claire la situation problème, le candidat doit :

- illustrer et étayer son propos en se référant à des situations professionnelles issues de son expérience,
- détailler la démarche de résolution mise en œuvre de manière cohérente et concrète,
- proposer en conclusion une perspective de transposition pédagogique.

Sur la soutenance du dossier :

Le candidat est invité à :

- se présenter succinctement.
- rappeler la problématique de son dossier.
- répondre à la question posée par le jury en exposant la ressource ou le support d'évaluation tout en justifiant ses choix pédagogiques.

Le jury apprécie particulièrement les capacités d'analyse, de communication et d'argumentation des candidats. De même, il attend que le candidat exploite la totalité du temps mis à sa disposition.

Sur l'entretien avec le jury :

- Le jury attend du candidat une **bonne capacité d'écoute et de réflexion**.
- De même, sont appréciées les candidats capables de faire preuve d'une réactivité propice à un **échange dynamique et constructif** avec le jury.

Constats et recommandations :

Si certains candidats ont suivi avec pertinence les conseils donnés dans le rapport du jury de la session 2011, le jury regrette que d'autres n'aient pris en compte ni les constats effectués par les commissions d'interrogation, ni les préconisations proposées.

Il est rappelé qu'aucun support, autre que ceux présentés dans le dossier, ne pourra être utilisé pendant la préparation, ni durant l'exposé ou l'entretien.

Il est conseillé aux candidats professionnels (n'ayant aucune expérience en qualité de contractuel), de se rapprocher d'un établissement pour s'imprégner de l'environnement scolaire et mesurer la dimension pédagogique attendue d'un enseignant.

Choix du thème pour constituer le dossier :

- Le jury rappelle aux candidats l'intérêt de s'appuyer sur la diversité de son parcours professionnel pour repérer un thème pertinent.
- Le choix du thème n'est pas toujours judicieux ; celui-ci doit s'ouvrir sur une réelle problématique professionnelle en lien avec les métiers de l'hôtellerie restauration et non périphérique ; celle-ci doit permettre de mettre en valeur la culture professionnelle et technique du candidat.

Contenu du dossier :

- Conformément à la définition de l'épreuve, le dossier ne comporte pas d'analyse pédagogique, ni de supports pédagogiques.
- Seules quelques pistes de didactisation de la problématique peuvent être abordées succinctement en conclusion.
- La mention des sources s'impose (en conformité à la réglementation en vigueur).

Certains dossiers sont trop « formatés ».

Exposé :

Le jury a constaté à plusieurs reprises une mauvaise gestion du temps : trop de temps a été consacré à la présentation du dossier voire du parcours du candidat au détriment de la réponse à la question posée.

Certains candidats rencontrent des difficultés à se projeter dans une situation différente, dans un autre contexte notamment lorsqu'ils ont préparé une proposition détaillée d'une séance pédagogique.

Il est impératif de tenir compte de la demande formulée par le jury et de s'impliquer dans la préparation de l'entretien. En effet, il a été constaté que certains candidats abordent la phase de l'entretien de manière trop superficielle.

Le jury conseille aux candidats :

- de bien maîtriser le vocabulaire pédagogique et professionnel : en effet, il a été constaté une pauvreté du vocabulaire chez certains candidats.
- d'être capable de justifier les choix de certaines stratégies et modalités pédagogiques (exemples : co-animation, activités de projet, partenariat, visite d'entreprise, type de séquence d'enseignement, ...).
- d'adopter une attitude et une posture en adéquation avec le métier d'enseignant.

Remarque:

Pour la session 2013, les référentiels (baccalauréats professionnels cuisine, commercialisation et services en commercialisation, CAP cuisine, restaurant, services hôteliers) seront mis à disposition des candidats.

Deuxième partie de l'épreuve liée à la compétence « Agir en fonctionnaire de l'Etat de manière éthique et responsable »

▪ Sur l'exposé du candidat :

Le jury attend du candidat qu'il expose de manière structurée la réponse à la problématique professionnelle donnée, en s'appuyant sur des textes réglementaires, sur ses connaissances personnelles et/ou son vécu professionnel.

Le jury a valorisé les candidats qui ont su exploiter tout le temps à leur disposition, et appréhender avec discernement les notions d'éthique et de responsabilité dans le métier d'enseignant.

Le jury a également apprécié :

- les candidats qui ont su élargir leur réflexion et leur analyse à l'ensemble des situations qu'ils sont susceptibles de rencontrer en tant qu'enseignant,
- ceux qui ont su s'inspirer de leur vécu dans le monde de l'entreprise ou de l'enseignement pour mieux appréhender leur problématique à résoudre.

Le jury encourage les candidats à s'informer sur le rôle et les missions des acteurs dans le système éducatif. De même, une rencontre avec les membres de la communauté éducative peut aider les candidats à enrichir leur réflexion et à s'appuyer sur des situations concrètes pour résoudre la problématique posée.

De même, la connaissance des textes réglementaires récents est indispensable, tout comme le point 3 « Les compétences professionnelles des maîtres » de l'annexe de l'arrêté du 19 décembre 2006.

▪ Sur l'entretien avec le jury :

Au cours des dix minutes d'entretien, le jury attend du candidat qu'il puisse répondre aux différentes questions de façon pertinente, précise et concise. Cet entretien est l'occasion de mesurer la réactivité du candidat, et sa capacité à argumenter ses propos en adoptant une attitude et un comportement en cohérence avec le profil et la posture attendus d'un futur enseignant.

ANNEXES

SESSION DE 2012

CA/PLP

CONCOURS EXTERNE

Section : HÔTELLERIE - RESTAURATION

Option : ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

Épreuve de technologie professionnelle
--

Durée : 5 heures

Coefficient 4

**Calculatrice non autorisée.
Aucun document n'est autorisé.**

Avertissement

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses documents annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement dans votre copie.

Dans le cas où un(e) candidate(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.

N.B. : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Le Directeur de la restauration de la société *e-Voila Environnement* va bientôt inaugurer son tout nouveau centre hôtelier privé « San Calper » en Espagne. Il vous consulte pour traiter divers dossiers.

Accessible au personnel de la société et à ses clients VIP, ce complexe sera le lieu réservé à des séminaires internationaux de *e-Voila Environnement* et donnera la possibilité à chacun de combiner activité professionnelle et loisirs familiaux dans un cadre sécurisé et privilégié.



Source : www.tripadvisor.com au 02 juin 2010

Le contexte est décrit en annexe 1.

À l'aide des informations fournies en annexe et de vos connaissances personnelles, vous traitez les cinq dossiers indépendants suivants.

Dossier 1 : le complexe hôtelier et son propriétaire

Le propriétaire du nouveau centre hôtelier a fait un choix stratégique en intégrant le développement durable et la démarche HQE (Haute Qualité Environnementale) décrits dans les **annexes 1 et 2**.

Travail à faire :

- 1.1 Exposer les raisons pour lesquelles les dirigeants ont procédé à ce choix.
- 1.2 Préciser les incidences que ce choix peut induire sur les locaux et sur les pratiques professionnelles.

Dossier 2 : la gestion de certains personnels de cuisine

Le directeur des ressources humaines (DRH) de la société décide de recruter un chef de cuisine qui sera responsable de la production du restaurant gastronomique et du restaurant de la plage. Suite à la parution de l'offre d'emploi fournie en annexe 3, trois curriculum vitae sont parvenus au siège de la société (cf. Annexe 3).

Travail à faire :

- 2.1 Avant d'organiser l'entretien avec chaque postulant, proposer un classement des trois candidatures reçues en justifiant vos choix.
- 2.2 Présenter, de manière structurée, les éléments expliquant la stratégie de recrutement du DRH d'un seul chef de cuisine pour les deux structures de restauration.

Dossier 3 : l'ingénierie de certains ateliers de cuisine

Le choix du gros matériel de cuisson électrique prévu pour équiper la cuisine du restaurant-snack de la plage n'est pas encore arrêté. Vous disposez d'une documentation professionnelle fournie en annexe 4 pouvant guider les choix.

Le directeur du service financier du complexe demande d'une part de réaliser une étude comparative à partir des différents matériels présentés, d'autre part de définir les caractéristiques essentielles des matériels à retenir avant de justifier leurs choix.

Travail à faire :

Rédiger une note à destination du directeur financier.

Dossier 4 : la réalisation d'un cocktail dînatoire

Dans le cadre de l'inauguration du complexe, un cocktail dînatoire est servi pour le déjeuner au restaurant de la plage de façon à profiter de ce site naturel et exceptionnel, le taux d'occupation du complexe est, ce jour là, de 100 %.

Présenté sous forme de buffets, ce cocktail « moyenne gamme » met en avant quatre cuisines méditerranéennes dont l'Espagne. L'accent est mis sur l'aspect contemporain des dressages, sur la qualité, l'origine et la fraîcheur des produits, mais aussi sur l'équilibre alimentaire. Parmi la clientèle présente lors de ce cocktail, on dénombre,

- quatre personnes suivant un régime hyper protéiné et douze végétariens ;
- vingt adolescents (de douze à seize ans) et seize enfants.

Le complexe cuisine du restaurant de la plage peut être utilisé, l'enveloppe budgétaire pour ce cocktail s'élève à 50 euros par personne (hors boissons).

Travail à faire :

- 4.1 Proposer une liste de mets à présenter sur les buffets, le nombre de pièces par personne et deux boissons étroitement liées à la prestation proposée.
- 4.2 Définir le nombre de cuisiniers nécessaires pour la réalisation de ce cocktail ainsi que le planning hebdomadaire de production du cocktail.
- 4.3 Rédiger la fiche technique valorisée d'un des plats chauds qui sera réalisé en tenant compte du caractère esthétique du dressage.

Dossier 5 : la formation du personnel de cuisine

Le directeur a recruté des nouveaux personnels dans l'ensemble des points de restauration. Il vous demande d'organiser une séance de formation de ce personnel sur le plan de maîtrise sanitaire (PMS).

Pour réaliser la synthèse, vous choisissez de distribuer un document A4 (recto-verso possible) qui met en évidence les caractéristiques principales et essentielles du PMS.

Travail à faire :

Présenter ce document selon la méthode de votre choix.

Annexe n° 1 : Le complexe hôtelier et la société propriétaire

Accueillant un spa et un centre de bien-être ainsi que des villas privées, le nouveau complexe hôtelier très haut de gamme *San Calper* bénéficie d'une situation unique au beau milieu d'une pinède et à deux pas de la ville de San Moreira (commune de Valence).

Ce complexe dont l'inauguration est prévue fin juin 2012, s'étend sur 14 hectares et comprend un hôtel de luxe de 83 suites, 25 résidences privées, ainsi qu'un spa et un centre de bien-être. Situé au cœur de jardins paysagers luxueusement aménagés, l'hôtel comprend un restaurant gastronomique principal situé au cœur d'une orangerie ainsi que l'un des plus vastes spa et centre de bien-être d'Espagne. Le complexe dispose en outre d'un espace de banquet et de réception, d'une activité traiteur, d'une salle de spectacle/cinéma privée de 100 places et d'un club de jeunes pour enfants et adolescents.

Jouissant de vues spectaculaires sur les falaises de San Pantoni, San Calper a été conçu par le cabinet d'architecture BAT, spécialisé dans les projets de luxe. Ce dernier s'est assuré de la collaboration des meilleurs spécialistes mondiaux pour le design intérieur de l'hôtel, du spa, des jardins, ainsi que pour la conception intérieure des résidences privées.

Éléments de fiche signalétique

L'HÔTEL

Hébergement : hôtel comprenant 83 suites

- 30 suites Orangerie (85 m2) pour 4 personnes
- 20 suites Jardins (150 m2) pour 4 personnes
- 18 suites Patio (250 m2) 6 personnes
- 14 suites Patio (320 m2) pour 8 personnes
- 1 suite Royale (500 m2) pour 10 personnes

Les RESTAURANTS

Les restaurants et bars restaurants de spécialités dirigés par un chef :

- 1 restaurant gastronomique (150 places)
- 1 restaurant sur la plage privée (530 places)
- 1 bar de l'hôtel, la bibliothèque
- 1 bar cocktail et le grill en bord de piscine (250 places)

Autres équipements du complexe :

- 1 salle de réception intérieure de 600 m2
- 1 espace de 1.000 m2 dédié aux événements en extérieur
- 1 spa de 3.500 m2 (équipé de 14 salles de soin)
- 1 piscine intérieure et une salle de fitness
- 5 hammams destinés à la clientèle masculine et féminine
- 1 centre médical

et aussi :

- 4 piscines, dont une piscine intérieure intégrée au spa
- 1 club destiné aux enfants et adolescents
- 4 courts de tennis
- 1 cinéma/salle de spectacle de 100 places et 1 studio d'enregistrement
- 1 supermarché à l'intérieur du complexe

Annexe n° 1 : Le complexe hôtelier et la société propriétaire (suite)

LE SPA ET LE CENTRE DE BIEN-ÊTRE

Véritable havre de paix situé au cœur de San Calper, il est doté de 2 suites privées intégrées (10 personnes par suite) et propose une gamme complète de soins relaxants, de diagnostics beauté et de soins esthétiques. Toutes ces prestations sont conçues pour apporter beauté, santé et bien-être tant au niveau physique que spirituel. Ce centre, dont la philosophie sera d'améliorer le bien-être individuel, proposera les produits et les soins de la société FRESPA qui font la part belle à l'aromathérapie, l'hydrothérapie, la thalassothérapie et la phytothérapie.

LES VILLAS

25 villas dotées chacune d'une piscine-jacuzzi privé, situées au cœur de jardins paysagers luxueusement aménagés :

- 15 villas de 200 m² (4 personnes)
- 8 villas de 350 m² (8 personnes)
- 2 villas de 500 m² (15 personnes)



Source : www.espagneLocations.com au 02 juin 2010

Annexe n° 2 : Le propriétaire du complexe

Statut :

SA au capital de 2.251.665.031 euros Siège social : 36/38, avenue Dunlop – 75116 PARIS
403 210 03185 R.C.S. PARIS

HISTORIQUE

Né avec l'industrialisation et l'urbanisation, le groupe accompagne depuis 100 ans la mutation de nos sociétés. Il s'attache désormais à les devancer, en concevant les réponses aux questions de l'avenir.

STRATÉGIE

e-Voila Environnement est le premier groupe mondial de services à l'environnement et est capable de prendre en charge l'ensemble des préoccupations environnementales des collectivités locales et des industriels.

DOMAINES D'ACTIVITÉS

e-Voila Environnement rassemble sous une marque unique l'ensemble des services à l'environnement :

Eau : spécialiste de la gestion déléguée des services d'eau et d'assainissement pour les collectivités locales ou pour les entreprises industrielles et tertiaires.

Énergie : assure la gestion de réseaux de chaleur, d'unités de production d'énergie et de fluides, ainsi que les services d'ingénierie et de maintenance d'installations énergétiques.

Propreté : *e-Voila Propreté* fournit des services de propreté et de logistique (collecte, assainissement, nettoyage, gestion des flux de déchets) et effectue des opérations de traitement et de valorisation du déchet.

Transport : partenaire des collectivités locales, *e-Voila Transport* est un acteur majeur de l'environnement. Ses services de transport public de voyageurs apportent des solutions à la circulation urbaine, à la limitation des gaz à effet de serre et contribuent à l'amélioration de la qualité de la vie.

IMPLANTATION MONDIALE

e-Voila Environnement est présent dans 70 pays.

SERVICE AUX INDUSTRIELS

Le Groupe propose aux clients industriels et tertiaires, une offre adaptée à ce double enjeu : *Respecter l'environnement et accroître la compétitivité.*

Ses savoir-faire découlent d'une approche spécifique de chaque secteur et sont déployés sur les sites par des hommes qui travaillent en étroite collaboration avec leurs clients et connaissent leurs process.

SERVICE aux PARTICULIERS et aux ENTREPRISES

Le groupe s'engage à préserver les ressources en eau en améliorant le recyclage des eaux usées mais aussi en multipliant les contrôles sur celle qu'il distribue.

Ainsi, son action s'attache à assurer:

- une meilleure gestion des temps de transport par le biais, entre autres, des centres d'appels;
- la réduction des nuisances sonores et olfactives (transports de voyageurs et collecte des déchets)
- la préservation du cadre de vie qu'illustre l'intégration paysagère de ses usines.

Annexe n° 2 : Le propriétaire du complexe (suite)

Bilan financier 2009 : Chiffre d'affaires : 31,6 Mds euros

Capacité d'autofinancement opérationnelle : 3 256 M euros

Résultat opérationnel : 2 012 M euros et résultat net (part du groupe) : 565 M euros

Développement durable :

L'accroissement rapide de la population mondiale et du nombre des citadins est à l'origine d'une profonde mutation de la réalité urbaine. L'ampleur de celle-ci entraîne des contraintes nouvelles ou accrues. Le Groupe est attentif à faire du développement durable une dimension évidente et permanente de l'exercice de son métier

Démarche HQE :

À l'heure du réchauffement planétaire, du dérèglement climatique, de l'inquiétude sur les réserves en eau et plus généralement de l'interrogation sur notre capacité à répartir les ressources de la planète de façon harmonieuse vers tous les pays, il devient urgent d'avoir une démarche responsable sur la façon de consommer durablement.

En France, la HQE s'est tout d'abord appliquée aux bâtiments (architecture, structure et matériaux de construction). Depuis plusieurs années, la démarche s'est généralisée aux équipements à partir des critères d'ergonomie pour le personnel, de confort d'utilisation, de santé, le tout avec une notion essentielle : le coût global. La démarche HQE devient un véritable outil de valorisation et de rentabilisation du patrimoine immobilier : de nombreux acteurs, qu'ils soient publics (collectivités) ou privés (hôtellerie, location de bureaux avec restauration intégrée...), l'ont déjà compris et l'utilisent dans la conception de leurs nouveaux projets.

La HQE est une démarche volontaire, nécessitant la mise en place d'indicateurs permettant de quantifier l'impact réel des différents choix techniques et de valoriser l'économie globale ainsi obtenue dans la durée.

Pour le choix de matériel, les points importants ayant un impact direct sur l'environnement sont la gestion de l'énergie (rendement et consommation), la gestion de l'eau (consommation, qualité, rejets et assainissement des eaux usées), l'entretien et la maintenance (effet sur l'environnement des produits d'entretien, consommation...), la gestion des déchets d'activité (acheminement, tri, stockage, compactage, recyclage), le confort olfactif (réduction des sources d'odeurs désagréables), le confort acoustique (isolation), la qualité de l'air (ventilation efficace et traitement de l'air ambiant), et les conditions sanitaires (hygiène, facilité de nettoyage).

e-Voila Environnement donne, à chaque établissement de l'hôtellerie-restauration, la possibilité de produire un service de qualité dans le respect de la norme HQE.

Annexe n° 3 : Gestion du personnel

Le DRH de la société recrute un chef de cuisine conforme au profil de poste joint. Suite à la parution de l'offre d'emploi, trois curriculum vitae sont parvenus au siège de la société.

Offre d'emploi :

Grand groupe Industriel International recherche chef de cuisine expérimenté pour son complexe privé de San Moreira (Valencia - Espagne). Poste en CDI. Catégorie de l'établissement : Hôtel 5-Restauration gastronomique, traditionnelle et traiteur. Poste à pourvoir de suite, salaire motivant avec intéressement. Contacter 01.02.03.XX.XX*

Annexe n° 3 : Gestion du personnel (suite)

FICHE de POSTE : Chef de cuisine

Missions principales :

- Gère, coordonne, contrôle et planifie l'activité des cuisines du restaurant gastronomique, du restaurant de la plage et du secteur traiteur-banqueting
- Anime et encadre les différentes brigades de cuisine
- Gère l'ensemble des denrées, des produits et des matériels des cuisines

TÂCHES PRINCIPALES EFFECTUÉES :

- Management et ressources humaines :

Recrutement, formation, évaluation et gestion du personnel
Établissement des besoins en personnel et élaboration des plannings
Organisation et suivi quotidien des tâches de l'ensemble des brigades de cuisine (sous-chef, chef « banqueting », chef de partie, commis, communard)
Contrôle du respect de l'hygiène et de la sécurité
Formation, intégration et évaluation du personnel de cuisine

- Gestion :

Élaboration et suivi mensuel des budgets
Choix, achats et gestion des denrées, produits, matériels et des vêtements avec les fournisseurs locaux
Contrôle des factures, des dépenses du service cuisine (gastronomique, plage, traiteur – « banqueting »)

- Organisation :

Participation aux projets d'amélioration du complexe cuisine (budget et suivi des travaux)
Entretien des locaux : mise en place et contrôle de l'application des procédures
Préparation et suivi des séjours des clients
Responsable de la réalisation des menus et cartes

- Communication :

Interaction permanente avec le Directeur de la restauration, les directeurs des restaurants, le chef réceptionniste
Gestion des conflits au sein des différentes brigades (cuisiniers français et étrangers)

RELATIONS DU POSTE :

- Hiérarchique : Directeur Général- Directeur de la Restauration
- Fonctionnelle : tous les chefs de services

NIVEAUX DE FORMATION et EXPERIENCE PROFESSIONNELLE:

- Bac+2 : BTS Hôtellerie-Restauration Option B
- BTn+10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience : 8 à 10 ans (dont 5 en cuisine gastronomique) et 3 ans d'expérience comme chef de cuisine dans un restaurant étoilé Michelin.

ÉVOLUTION du POSTE :

Directeur de la restauration

SALAIRE :

3500 € brut par mois + intéressement CA + logement de fonction dans le complexe (pour 4 personnes maximum)

Annexe n° 3 : Gestion du personnel (suite)

Jean-Luc FOURCAD

8 impasse des Rossignols
64200 St-Jean-Pied-de-Port

Adresse électronique
jl.fourcad@club.cook.fr



Informations personnelles

Nationalité : Française

Âge : 37 ans

Lieu de naissance : Biarritz (64-Pyrénées Atlantiques France)

Situation de famille : mariée 2 enfants

Formation

1993 CAP Cuisine (LP Lautréamont -65 Tarbes- France)

1993 BEP Cuisine (LP Lautréamont -65 Tarbes- France)

1995 BAC Professionnel Restauration (LP Lautréamont -65 Tarbes- France)

1997 BTS Option B (Formation CNED – examen obtenu Lycée de Biarritz)

Expérience professionnelle

en pâtisserie : 2 ans

▪ Plaisirs sucrés 64200 Biarritz (09/1995 à 09/1996)

▪ MANDION, avenue de Bayonne 64600 Anglet (10/1996 à 09/1997)

en restauration traditionnelle : 4 ans

▪ Le Clos Basque

12 rue Louis Barthou 64200 Biarritz (11/1997 à 02/1998)

▪ Le Bayonnais ☞ ☞

38 quai des Corsaires F - 64100 Bayonne (02/1998 à 05/1999)

▪ Campagne et gourmandise ☞☞

52 avenue Alan Seeger 64200 Biarritz (06/1999 à 09/2001)

en restauration gastronomique : 5 ans

▪ Ferme Hégia ☞ ☞

chemin Curutxeta - 64240 Hasparren (10/2001 à 09/2003)

▪ Ithurria ☞☞ ☞

place du Fronton 64250 Ainhoa (10/2003 à 09/2006)

Chef de cuisine restaurant 2 étoiles Michelin : 4 ans

▪ Les Pyrénées ☞☞ 64200 Saint-Jean-Pied-de-Port (10/2006 à ce jour)

Autres activités professionnelles

Semaine du goût : Intervenant dans les écoles primaires de Saint-Jean-Pied-de-Port

Langues

Anglais : courant

Espagnol : courant

Loisirs et intérêts personnels

Planche à voile, water-polo

Annexe n° 3 : Gestion du personnel (suite)

Clothilde MORELAS



INFORMATIONS PERSONNELLES

Adresse : Rue de l'horloge 31000 Toulouse
Mail : clothildemorelas@freelance.fr
Situation de famille : mariée 1 enfant âge : 34 ans

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Pâtisserie boutique et traiteur :

- du 15 janvier 1998 au 26 mars 1999 : Maison Pillon 23 rue du Languedoc Toulouse
- du 01 avril 1999 au 30 juin 2000 : Saveurs 16 rue de la colombe 32000 Auch

Restauration traditionnelle et gastronomique :

- du 01 juillet 2000 au 30 août 2003 : Chez Émile  13 pl. St-Georges - 31000 Toulouse
- du 07 septembre 2002 au 30 juin 2004 : Le Cantou  98 r. Velasquez - 31300 St-Martin-du-Touch
- du 06 juillet 2004 au 30 juin 2007 : Le Grand Écuyer   81170 Cordes sur Ciel (second de cuisine)
- du 07 juillet 2007 à ce jour : Le Gindreau   46150 Saint-Médard (chef de cuisine)

FORMATION

BAC S (Lycée Pierre de Fermat - 31 Toulouse France)
MAN (Ecole Hôtelière de Toulouse -31 France)
BTS Option B (Ecole Hôtelière de Toulouse -31 France)

CENTRES D'INTÉRÊTS

Secourisme, handball, lecture.

LANGUES

Anglais : bonne maîtrise

Annexe n° 3 : Gestion du personnel (suite)

Franck Camusin

34, route de Marseille • 13300 Salon de Provence
• TÉLÉCOPIE 1234567890 • E-MAIL camusin@lulucuisine.fr



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

EMPLOIS EN RESTAURATION TRADITIONNELLE et GASTRONOMIQUE

Le Moulin de Mougins **XXXX** ☼ av. Notre-Dame-de-vie F - 06250 Mougins
11/1990 à 01/1992

COMMIS de CUISINE

Le Moulin de Mougins **XXXX** ☼ av. Notre-Dame-de-vie F - 06250 Mougins
01/1992 à 06/1993

DEMI-CHEF DE PARTIE

Résidence de la Pinède **XXXX** ☼☼ plage de la bouillabaisse F - 83990 St
TROPEZ
07/1993 à 10/1995

Le Chabichou **XXX** ☼☼ r. Chenus F - 73120 Courchevel 1850
10/1995 à 04/1995

La Bastide St-Antoine **XXXX** ☼☼ 48 av. H. Dunant F - 06130 Grasse
05/1995 à 06/1997

CHEF DE PARTIE

La Palme d'Or **XXXX** ☼☼ 73 bd de la Croisette F - 06400 Cannes 10/1997 à
10/2000

Le Louis XV-Alain Ducasse **XXXXX** ☼☼☼ place du Casino - 98000 Monte-
Carlo
10/2000 à 06/2003

TRAITEUR :

Toqu'à dom. pl. des mimosas - 06000 Nice
07/2003 à 06/2005

SECOND DE CUISINE :

Le Jardin des Sens **XXXX** ☼☼ 11 av. St-Lazare F - 34000 Montpellier
06/2005 à 08/2006

CHEF DE CUISINE :

L'Oustaù de Baumanière **XXXXX** ☼☼ F - 13520 Les Baux-de-Provence
08/2006 à ce jour

FORMATION

Bac Technologique
BTS Option B
Institut de Lausanne -Suisse

CENTRES D'INTÉRÊTS

Musique, randonnées en montagne, jeu de cartes (tarot)

INFORMATIONS PERSONNELLES

Né le 22 mai 1968 à Marseille
Situation de famille : divorcé : 3 enfants. Vit maritalement

LANGUES

Anglais : courant

Annexe n° 4 : un choix de matériel (source : informations, site constructeur juin 2010)

DESCRIPTION : Centre de cuisson (Mode VarioCooking Control®) à 2 cuves de cuisson indépendantes, pour cuisiner les grosses pièces de viande, les pièces, les œufs, le poisson, les produits laitiers, les garnitures. Appareil de cuisson multifonctions (Mode Manuel) à 2 cuves de cuisson indépendantes, pour cuire en bain, cuire par contact ou frire, séparément, successivement ou simultanément. Température réglable de 30 à 250°C. prix: 9800.00 € HT



Fonction : Mode "VarioCooking" Control®

Dans les 9 modes de cuisson (grosses pièces de viande, cuissons minutes, poisson/fruits de mer, légumes/pomme de terre, pâtes/Riz, produits à base d'œufs, lait/desserts, soupes/potage/sauces, "Finishing"®) "VarioCooking Control"® reconnaît la nature des aliments, leur taille, ainsi que la charge. Les temps et températures sont calculés automatiquement et ajustés en permanence. Le temps de cuisson restant est affiché

Fonction : Mode Manuel

Cuisson avec réglage de la température du bain ou de la sole de cuve ou de l'huile. Mesure et régulation au degré près de la température dans chaque mode.

Caractéristiques

"AutoLift" Cuisson simultanée avec 2 modes de cuisson différents (par ex. Pâtes et Sauce ou Steak et Frites) _™ descente et relevage automatique des paniers de cuissons (paniers à pâtes ou Enregistrement automatique des paniers à fritures) Cuisson Delta-T possibilité d'enregistrer 250 données HACCP et édition via port USB _ process personnalisés. Process de cuisson régulé par microprocesseur -Prise de courant intégrée -Douchette intégrée avec enrouleur automatique et jet réglable -Sonde à cœur à 6 points de mesure -Vidange des eaux de cuisson/lavage intégrée à la cuve (sans basculement, sans caniveau de sol) -VarioBoost™ technologie de chauffe exclusive -VarioDose™ Remplissage automatique de la cuve en eau -Interrupteur de mise sous tension -Ecran de commande tactile auto-explicatif, lisible sous tout angle, avec pictogrammes, textes et fonction d'aide -Touche fonctions supplémentaires -Affichages en texte clair -Langue d'utilisation personnalisable -Unité de température réglable °C ou °F -Molette de sélection avec fonction "Push" de validation des entrées -Affichage numérique des températures -Affichage des valeurs programmées et réelles -Minuterie réglable de 0 à 24 h, mode direct, mode préchauffage, réglage en heures/minutes ou minutes/secondes -Horloge réelle : 24 heures -Sonnerie réglable -Affichage à contraste réglable -Tableau de commande lisse pour un nettoyage aisé -Sécurités : surchauffe d'huile en fonction Friteuse, surchauffe de cuve à vide, basculement de cuve - Fixation de sonde à cœur brevetée -Port USB, permet de connecter FRIMA CombiLink® Construction intérieure et extérieure Inox DIN 1.4301 -Cuve de cuisson hygiénique à angles rayonnés -Basculement de cuve motorisé -Couvercle avec dispositif intégré de remplissage de cuve en eau ...

Nombre de repas	100	Évacuation d'eau DN	40 mm
Capacité utile	2 x 16 Litres	Puissance	17 kW
Largeur	1200 mm	Puissance avec Vitro	19,4 kW
Profondeur	777 mm	Protection	4 x 32 A
Hauteur	1100 mm	Surface de cuisson	2 x 11 dm2
Bord de la cuve	900 mm	Arrivée d'eau	R3/4 "

Annexe n° 4 suite : un choix de matériel (source : informations, site constructeur juin 2010)

“Frima : CombiMaster”



Prix : 16784.00 € HT

Avec le CombiMaster, vous pouvez faire face sereinement aux exigences quotidiennes de la cuisine. Ses 5 modes de cuisson : Air chaud, Vapeur, Mixte, Basse température Vapeur et Finishing® vous offrent une polyvalence de cuisson illimitée. Vous pouvez cuire au four, rôtir, griller, cuire à la vapeur, étuver, blanchir, pocher et bien plus encore avec un seul CombiMaster.

Sa rapidité de cuisson vous fait gagner, non seulement du temps, mais aussi de l'argent. Même en cas d'enfournement simultané de produits différents, les goûts, les saveurs et les odeurs ne se mélangent pas. Vitamines, sels minéraux et matières nutritives sont préservés.

Le CombiMaster vous fait gagner 40 à 50 % de place dans votre cuisine en remplaçant totalement ou partiellement les appareils de cuisson conventionnels, tels que fours à air pulsé, cuiseurs vapeur avec ou sans pression, rôtissoires, marmites à chauffe directe et bain marie, friteuses, simple service, casseroles et poêles.

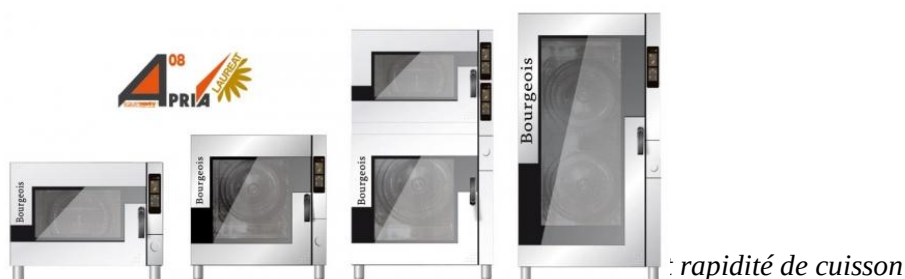
Ce matériel performant vous assure une remarquable qualité constante et remarquable.

Caractéristiques			
I x P x H :	847 mm 771 mm 757 mm	Niveau sonore :	> 70 dBa
Poids net :	99 Kg	Consommation eau :	12 L/h
Consommation :	1000 m3/h	Construction :	Inox 1.4301
Puissance totale :	10 KW	Chargement pour GN	2/1, 1/1
Capacité:	20 x GN 1/1	Arrivée d'eau:	R3/4"
Nombre de repas par jour :	300-500	Pression de l'eau:	150-600 kPa
Alimentation :	Gaz	Evacuation eaux usées:	DN50

“Finishing®” : grâce au mélange d'air chaud et de vapeur, vos plats cuisinés atteindront la température de service sans dessèchement, sans surcuisson ou humidité excessive, le CombiMaster solutionne les problèmes de qualité des produits cuisinés liés au maintien en température. Que vous prépariez 1, 5, 20 ou 1000 repas, qu'ils soient conditionnés en bac gastronomique, à l'assiette, ou en barquette avec le Finishing®, les plats sont préparés à la perfection, sans stress ni précipitation.

Une fois vos mises en place et cuissons terminées avant le service, vous profiterez du Finishing® pendant le service

Fours "Zénith Millénium de Bourgeois"



- trois gammes 6, 10, 16 et 20 niveaux 1/1 et 2/1
- E : électrique, G : gaz ; Millenium : uniquement électrique à chaudière + injection
- enceinte inox 304 polie miroir, compatible format Gastronorme et Euronorme
- ventilation 5 vitesses, 2 sens de rotation, oura motorisé 3 et 4 vitesses
- système de réduction des condensas
- micro-injection régulée pour produire la vapeur
- contrôle de l'humidité en modes convection et mode mixte
- récupérateur de chaleur "Eco Thermic System"
- commandes intuitives à touches sensibles ou tactiles
- mise en mémoire de 100 programmes de cuisson jusqu'à 10 phases
- modes multiples de cuissons, sous vide, "réussites", basse T°, delta T
- 2 sondes à cœur sur Millenium
- lavage automatique programmable 3 modes + rinçage
- bouclier thermique de porte monté sur charnières
- prix : 17 900 € HT

Avantages avancés :

- ▶ consommations d'énergie réduites de 20 à 40 %
- ▶ puissance totale 20 x GN 2/1 : 48,6 KW
- ▶ enchaînement rapide des cuissons grâce à un refroidissement rapide
- ▶ cuissons intelligentes, manuelles ou préprogrammées, sur toutes les échelles de températures, en fonction du produit et du résultat à obtenir
- ▶ gestion manuelle ou automatique du taux d'humidité et de la ventilation
- ▶ grande visibilité : large vitre, éclairage halogène, enfournement en largeur
- ▶ commandes sensibles d'une grande facilité d'utilisation
- ▶ mono-produit de lavage et rinçage, 100 % bio
- ▶ sécurité pour le consommateur
- ▶ facilité d'entretien et de maintenance

CONSOMMATIONS /heure			
	Vapeur 98 °C	Convection 250 ° C	Mixte 50 % 140 °C
Eau	4,3 L/h	2,7 L/h	7,5 L/h
Électricité	1,4 kW/h	2,8 kW/h	2,4 kW/h

Eau 4,3 L/h 2,7 L/h 7,5 L/h

Électricité 1,4 kW/h 2,8 kW/h 2,4 kW/h

Annexe n° 4 suite : un choix de matériel (source : informations, site constructeur juin 2010)

Fours "Zénith Millénium de Bourgeois" (suite)

Équipements disponibles			
Nombre de programme de cuisson / phase	100/10	Sortie USB	série
Commandes intuitives" à touches tactiles"	série	Connexion Bluetooth	option
Charnières à droite	option	Traçabilité	option
Compatible 600x400 et GN1/1	série	Connexion extérieure 2 sondes à cœur	série
Paire d'échelles amovibles sur les 6 et 10 niveaux	série	Sonde à cœur standard	série
Chariot monobloc GN1/1 ou 2/1 sur les 20 niveaux	série	Sonde à cœur multipoints	option
Chariot monobloc 600x400 sur les 20 niveaux	option	Sonde à cœur sous vide	option
Eco Thermic System (réduction des condensats)	série	Commandes déportée (jusqu'à 7 m)	option
Micro injection régulée	série	Fermeture de porte sécurisée (2 crans)	option
Contrôle d'humidité (y compris en convection)	série	Gyrophare avertisseur fin de cuisson	option
Ventilation 4 vitesses - 2 sens de rotation	série	Tension spéciale	option
Oura motorisé 4 positions	série	Douchette à enrouleur	série
Fonctionnement demi-énergie	série	Lavage automatique programmable 3 modes + rinçage	série
Refroidissement rapide	série	Détartrage automatique	option
Tableau de bord des consommations (ECB)	série	Système de traitement antitarte	option
Système de relevé des consommations via USB	série	Alimentation :	électrique
De 150 à 300 repas	10 niv GN2/1	Décongélation	X
De 210 à 450 repas	16 niv GN1/1	Remise en température	X
De 150 à 300 repas	20 niv GN1/1	Basse température	X
De 300 à 600 repas	20 niv GN2/1	Cuisson sous vide	X
Convection : de 30 à 270°C	X	Mixte : de 30 à 270°C	X
Vapeur : de 30 à 100°C	X		

Annexe n° 4 suite: un choix de matériel (source : informations, site constructeur juin 2010)

Économies d'énergie et protection de l'environnement :

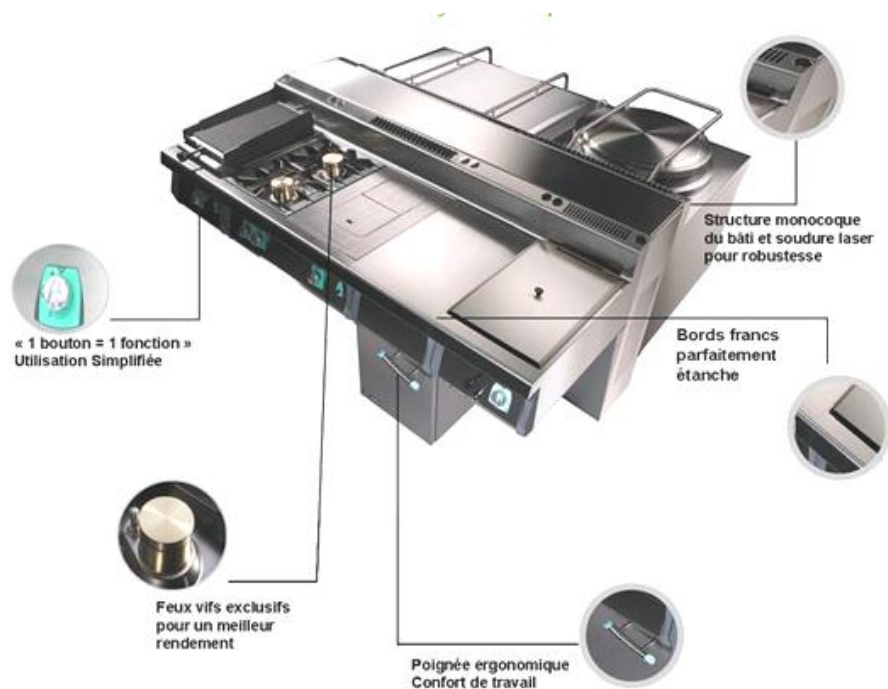
Premier four mixte professionnel issu d'une démarche d'éco-conception répondant aux critères HQE.

Taux de recyclabilité > 90% Constructions avec des matériaux moins polluants et au moindre impact sur l'environnement. Résultat : une économie annuelle de 180 tonnes de CO2 sur le volume actuel de production.

DISPOSITIF TRIPLE EFFET : Il permet de récupérer l'eau utilisée de refroidissement des composants électroniques pour le drainage de la vidange du four et éviter en même temps les retours d'air froid.

MONO-PRODUIT : Le Mono-produit de lavage et de rinçage est 100% biodégradable. De plus, sa mise en œuvre est sans manipulation.

Piano HMI THIRODE



Prix (avec options) : 8292.00 € HT

Vous êtes restaurateur?

Le principal texte vous concernant est **l'arrêté du 9 mai 1995 réglementant l'hygiène des aliments remis directement au consommateur.**

Mais attention!! Ce texte est remplacé au 1er janvier 2006 par:

- **le règlement CE 852/2004 du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires**
- **le règlement CE 853/2004 du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale.**

De plus, depuis le 1er janvier 2005, vous devez respecter les exigences du **règlement CE 178/2002 fixant des procédures relatives à la sécurité des aliments.**

L'Union européenne a simplifié sa politique de sécurité des denrées alimentaires grâce à la mise en application, le 1er janvier 2006, du "Paquet Hygiène". Cet ensemble réglementaire est composé de 5 règlements et de 2 directives, applicables en droit national. Il a pour objectif d'harmoniser le niveau de sécurité sanitaire en impliquant l'ensemble des acteurs de la chaîne alimentaire, soumis ainsi aux mêmes exigences, en officialisant la responsabilité des professionnels et en optimisant les contrôles des autorités sanitaires.

Ainsi, l'évolution de la réglementation communautaire en matière d'hygiène des aliments devrait conduire à un renforcement de la surveillance et de la veille des autorités sanitaires et des instances d'expertise. L'efficacité opérationnelle en termes sanitaires de cette nouvelle réglementation dépendra fortement de la fluidité de la circulation des informations si des difficultés sont rencontrées pour la bonne application de cette réglementation.

SESSION DE 2012

CA/PLP

CONCOURS EXTERNE

Section : HÔTELLERIE - RESTAURATION

Option : SERVICE ET COMMERCIALISATION

Épreuve de technologie professionnelle

Durée : 5 heures

Coefficient : 4

**Calculatrice non autorisée.
Aucun document n'est autorisé.**

Avertissement

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses documents annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner **explicitement** dans votre copie.

Dans le cas où un(e) candidate(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.

N.B. : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Monsieur VALY, nouveau directeur de l'hôtel-restaurant **** "LE TOURANGEAU " situé à TOURS Indre et Loire, (**Annexes 1 et 1 bis**) vous sollicite, pour mener une réflexion en vue d'améliorer les prestations de certains secteurs de son établissement :

- petits déjeuners ;
- bar ;
- service et vente en restauration.

Ces activités s'inscrivent dans la stratégie de développement de l'établissement qui vise à optimiser leur rentabilité et leur qualité. Certaines servent d'ancrage au transfert didactique fondant les apprentissages des élèves.

ANNEXES

Annexe 1	Fiche signalétique de l'établissement
Annexe 1 bis	Organigramme du personnel de l'hôtel « Le Tourangeau »
Annexe 2	Prestation petits déjeuners
Annexe 2 bis	Synthèse avis des clients et du personnel à propos de la prestation petits déjeuners
Annexe 3	Petits déjeuners à l'hôtel et clientèle hôtelière
Annexe 4	Carte des mets
Annexe 4 bis	Menus
Annexe 5	Carte des vins
Annexe 6	Étude des ventes du restaurant gastronomique
Annexe 7	Observations relevées sur les questionnaires de satisfaction

Thème 1 : Le service des petits déjeuners

Monsieur VALY met à votre disposition en **Annexe 2** des informations sur l'offre des petits-déjeuners du mois dernier, ainsi qu'une synthèse des avis des clients et du personnel sur cette prestation en **Annexe 2 bis**.

L'activité de ce service nécessite d'être réexaminée. Certains points de son organisation ne donnent pas satisfaction, la prestation n'étant pas conforme aux attentes de la clientèle.

Travail à faire

- 1.1. À partir des informations (**Annexes 2, 2 bis et 3**) ainsi que de vos connaissances personnelles, rédiger une note structurée pour d'une part diagnostiquer la situation et d'autre part proposer et justifier les améliorations à mettre en place pour réorganiser ce service dans le cadre du développement durable.
- 1.2. Pour enrichir la prestation « petits déjeuners », Monsieur VALY, demande d'étudier la possibilité de servir aux clients de nouveaux produits.
Proposer la composition du buffet en justifiant les choix retenus.

Thème 2 : Le service au bar

Afin d'améliorer l'activité et la rentabilité du bar « Le Vouvray », Monsieur VALY est intéressé par des actions efficaces à destination des clients et du personnel.

Il souhaite aussi disposer d'un document permettant de procéder au suivi des ventes du bar.

Travail à faire

- 2.1. Vous étudiez les actions commerciales suivantes :
 - présenter une carte de bar attractive et adaptée au type de l'établissement ;
 - créer un document de publicité sur le lieu de vente (PLV) ;
 - proposer des animations visant à capter la clientèle de l'hôtel.
- 2.2. Pour chacune de ces trois actions, une courte synthèse résume leur pertinence.
- 2.3. Proposer le document de suivi des ventes du bar et rédiger une note à destination du personnel décrivant le mode opératoire de ce document et l'intérêt de cette démarche.

Thème 3 : La qualité du service de restauration

Suite à l'embauche récente d'un nouveau chef de cuisine de renommée nationale, la prestation du restaurant gastronomique « LA LOIRE » a été revue à la hausse, en vue de l'obtention éventuelle d'un « macaron ».

La carte des mets propose des plats recherchés et raffinés (**Annexe 4**), une carte des vins complète l'offre proposée aux clients (**Annexe 5**).

La fréquentation et le ticket moyen du restaurant gastronomique sont corrects mais pourraient être améliorés. Monsieur VALY demande d'effectuer une étude de la carte des mets afin de contrôler si l'offre proposée correspond à la demande de la clientèle (**Annexe 6**).

Monsieur VALY souhaite apporter une nouvelle dimension au service de restaurant afin qu'il soit en adéquation avec la qualité de la cuisine. Sa démarche s'inscrit dans le cadre de la mise en place d'une charte de qualité au sein de la chaîne « Hôtel de charme de la vallée de la Loire ». Ses adhérents sont sollicités pour participer à son élaboration.

Il fait part de quelques observations effectuées dans son établissement (**Annexe 7**).

Travail à faire

- 3.1 En vous aidant de l'étude des ventes des mets au restaurant gastronomique fournie (Annexe 6), rédiger une synthèse sur l'adéquation de l'offre à la demande des clients.
- 3.2 Créer, sous forme de tableau un document à intégrer dans la charte qualité du restaurant qui s'articule autour des points suivants :
 - éléments du relationnel client,
 - éléments des techniques de service,
 - éléments d'organisation du travail,
 - éléments des facteurs d'ambiance.

Thème 4 : La formation des stagiaires

L'hôtelier « LE TOURANGEAU » participe à la formation des élèves du Lycée professionnel voisin en acceptant régulièrement des stagiaires et en assurant des interventions auprès de la mention complémentaire barman.

Dans ce contexte, une séquence de technologie d'une heure sera réalisée par vos soins.

Thème de la séance : Les documents de vente utilisés au bar.

Travail à faire

- 4.1 Présenter la démarche à utiliser pour cette séance en y intégrant l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.
- 4.2 Réaliser le document de synthèse à remettre aux élèves lors de ce cours de technologie.

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HÔTEL RESTAURANT "LE TOURANGEAU"

Boulevard Charles Péguy 37000 TOURS

Chaîne intégrée " Hôtel de Charme de la vallée de la Loire ".

DESCRIPTION GÉNÉRALE

Localisation : en périphérie de la ville, dans un parc privé boisé de 4 hectares.

Accès direct par autoroutes, transfert rapide gare et aéroport.

Environnement : grands espaces verts.

HÔTEL : classement ****

- 170 chambres et 6 "juniors suites".
- Prix des chambres : base 1 pers : 210 €, 2 pers : 260 €, juniors suite 570 €.
- Vaste hall avec espaces affaires et loisirs, point internet dans le hall, accès wifi gratuit dans toutes les chambres.

RESTAURATION

Un restaurant gastronomique : "La Loire"

- Déjeuner et dîner : menus : 40 €, 57 € 85 € plus carte
- Ouverture : 12 h 00-14 h 30 et 19 h 00-22 h 00.
- Capacité : 50 places assises.

Une brasserie « Le Synthia »

- Déjeuner et dîner : menu : 20 € plus une carte réduite
- Ouverture : 12 h 00-15 h 00 et 19 h 00-23 h 00.
- Capacité : 80 places assises

Des salles de banquets et séminaires modulables, capacité totale de 600 places.

Activité traiteur à l'interne : nombreuses manifestations programmée.

Une salle de petits déjeuners

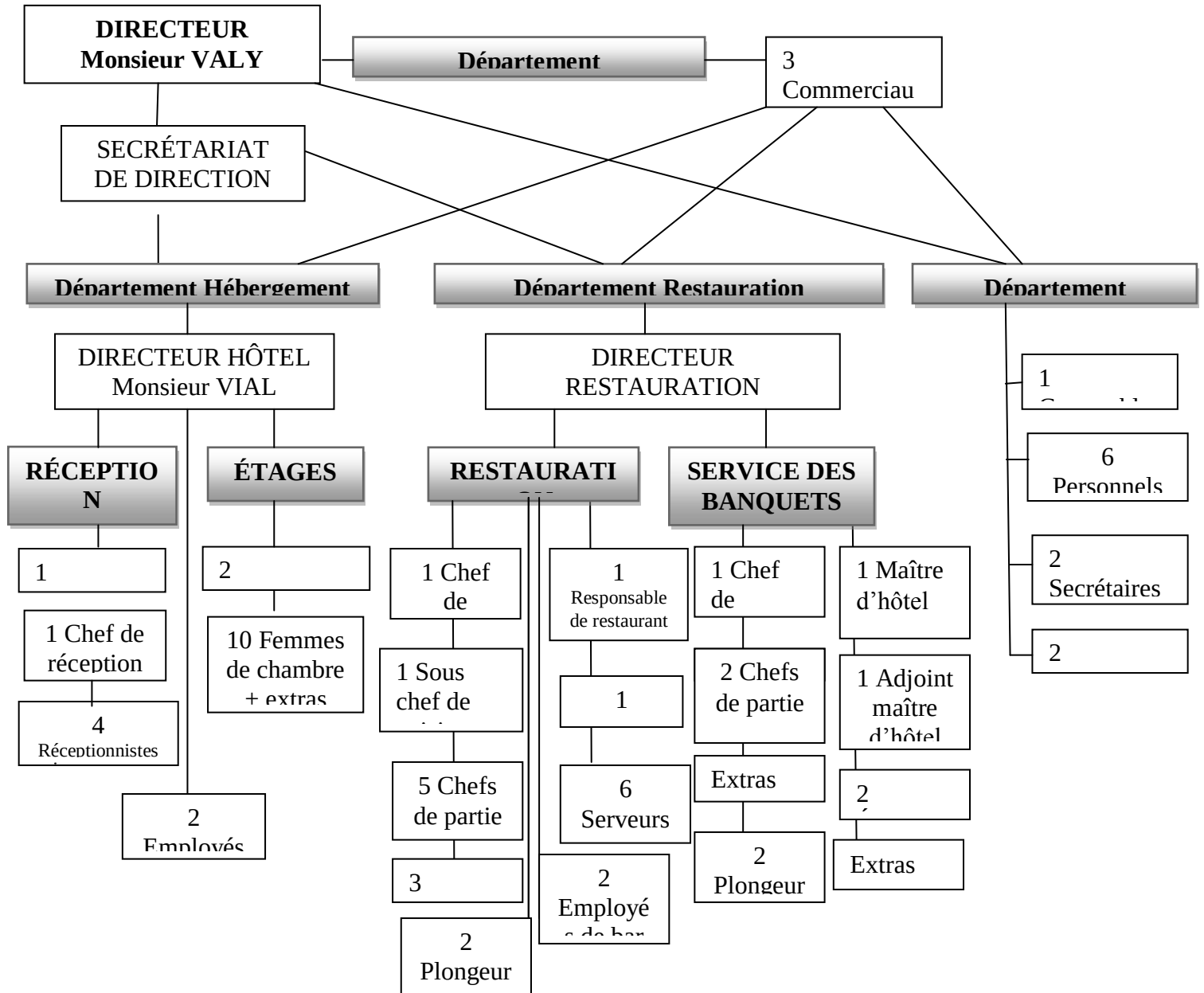
Un service de restauration assurée aux l'étages

Un bar : Le Vouvray

- ouverture de 18 h à 24 h

Loisirs dans le parc de l'hôtel : parcours de santé, piscine, tennis, mini golf

ORGANISATION DU PERSONNEL DE L'HOTEL « LE TOURANGEAU »



LA PRESTATION « PETITS DÉJEUNERS »

Prestation en chambre

- Horaire: 7 h 00 – 10 h 00
- Prix : 10 €
- Composition du plateau
 - o Boisson chaude ou froide
 - o Jus de fruits
 - o Pain baguette et croissant
 - o Beurre et confiture.

Prestation formule buffet

- Horaire 7 h 00 – 10 h 30
- Prix : 14 €
- Composition du buffet
 - o Boissons chaudes (Café, thé, lait, chocolat)
 - o Jus d'orange, fruits frais, cocktail de

Éléments statistiques et résultats sur les petits déjeuners du mois dernier

INDICATEURS	Valeur
Nombre de chambres louées	2 475
Indice de fréquentation	1,4
Nombre de petits déjeuners en chambre	1 622
Nombre de petits déjeuners en buffet	982

ANNEXE 2 bis**Commentaires des clients et du personnel à propos de la prestation petits déjeuners****Commentaires des clients**

- *Ligne téléphonique souvent encombrée à l'heure de pointe.*
- *Prise de commande parfois expéditive.*
- *Le personnel ne parle aucune langue étrangère.*
- *De 7 h à 8 h Les petits déjeuners en chambre sont servis avec du retard.*
- *État de nervosité du personnel attaché au service.*
- *Prestations parfois non conformes à la commande.*
- *Salle du petit déjeuner attrayante mais les clients trouvent le choix des produits trop limité en particulier pour clientèle étrangère.*
- *Produits bio et du commerce équitable inexistant*

Commentaires du personnel

- *Nombre trop important de petits déjeuners servis en chambre ce qui complique le service.*
- *Appareil de préparation des boissons chaudes défectueux.*
- *Pas de tri sélectif des déchets.*
- *Manque de gants jetables*

PETITS-DÉJEUNERS À L'HÔTEL & CLIENTÈLE HOTELIÈRE

EXTRAITS et SYNTHÈSE de différentes études exclusives de Coach Omnium sur le thème des petits-déjeuners à l'hôtel



Le petit-déjeuner dans les hôtels a fait l'objet de nombreuses études et d'enquêtes régulièrement menées auprès des clients d'hôtels, et même d'un livre – "Créer un buffet petit-déjeuner" – écrit par Mark Watkins en 1992 et réactualisé en 2004. L'étude suivante présente les résultats d'analyses diverses sur le thème des petits-déjeuners et les résultats de sondages effectués auprès de la clientèle hôtelière française.

- Au **Royaume-Uni**, le petit-déjeuner traditionnel se compose d'œufs, de tranches de bacon et de saucisses. C'est un repas copieux qui peut même s'accompagner de tomates, haricots rouges, champignons, pudding, porridge, toasts et céréales dans un bol de lait froid.
- **Aux Etats-Unis**, le petit-déjeuner est évidemment d'influence anglaise. Les principaux composants sont : les œufs, les fruits et jus de fruits, le pain, les viennoiseries et bien sûr les céréales, qui ont fait leur apparition en 1890 grâce aux frères Kellogg's. Les pancakes, omelettes, gaufres, muffins et bagels y ont également leur place.
- En **Allemagne**, c'est aussi un repas conséquent. Le café est souvent accompagné d'œufs à la coque, de jambon, saucisses et diverses charcuteries, fromages, toasts au miel et/ou à la confiture.
- Dans les **Pays-Bas**, le café du matin est avalé avec quantité de charcuteries, œufs et céréales.
- En **France**, le petit-déjeuner type – le "Continental" – est principalement composé d'une boisson chaude et de tartines beurrées. Le cliché du Français trempant sa tartine beurrée dans le café est plus que jamais d'actualité. Même si la consommation de produits la périphériques se diversifie (ex : yaourts, céréales, etc.), le petit-déjeuner traditionnel garde la préférence des Français, avec fantaisie du croissant du dimanche. **62 % des Français prennent un petit-déjeuner traditionnel "basique" de type tartines + café.**

LES NOUVELLES TENDANCES EN FRANCE

Il est établi de longue date que le petit-déjeuner est le repas sur le plan nutritionnel le plus important de la journée.

Ainsi le petit-déjeuner à la française, c'est-à-dire le "continental", ne recueillerait plus que 34 % des suffrages de la population française. Il est principalement composé d'une boisson chaude et de tartines et il est surtout l'apanage des plus de 45 ans, même il est rattrapé par de nouvelles habitudes de consommation.

En seconde position vient le petit-déjeuner de l'enfance. Il recueille 27 % des voix et peut se composer de chocolat au lait, lait et céréales, ou de viennoiseries.

Les boissons lactées restent prépondérantes dans la consommation des Français, le café arrive en seconde position. Les jus de fruits frais ou prêts à l'emploi ne recueillent que 29 % des sondages. Quant au thé, il possède un taux de pénétration de 16 %, malgré un essor considérable ces dernières années.

Du côté des tartines, le pain, reste le premier aliment consistant de la journée. Sa consommation a même progressé depuis quelques années.

Beurres et margarines arrivent en seconde position, puis les pâtisseries et viennoiseries suivent avec 50 % de pénétration. Les viennoiseries ont vu leur consommation augmentée de 35 % entre 1990 et 2002. D'ailleurs ce segment de produits a une offre de plus en plus étoffée avec des produits gourmands et sophistiqués, par exemple avec des pépites de chocolat.

La dernière composante d'une tartine se décline sous 3 formes : confitures, miel et pâte de chocolat dans l'ordre de préférence des consommateurs.

Les **produits satellites** du petit-déjeuner sont : les yaourts et les céréales. **12 % des Français consomment des produits laitiers au petit-déjeuner.** S'ils délaissent souvent les produits trop élaborés, ils apprécient plus particulièrement les aliments simples comme des yaourts nature, faisselles et fromages blancs ou des yaourts au bifidus.

Depuis 1980, la consommation de céréales n'a cessé de croître au petit-déjeuner. Celle des jus de fruits et légumes est en croissance depuis les années 90. Cela témoigne de nouveaux goûts alimentaires, fortement influencés par les habitudes anglo-saxonnes et nordiques. L'ultra-frais laitier a également progressé de manière impressionnante : + 25 % dans la consommation des enfants. Les produits sont de plus en plus variés et élaborés. Le petit-déjeuner est devenu au fil du temps le repas laitier par excellence : 56 % des petits-déjeuners en comporte un, selon une enquête de 2004.

86 % des petits-déjeuners de type continental comprennent du beurre et 42 % du lait.

8 % des consommateurs de petits-déjeuners préfèrent la forme anglo-saxonne. Parmi eux, 66 % prennent du lait et 27 % du fromage.

Les principales attentes concernant le petit-déjeuner à l'hôtel sont les suivantes :

- **L'attente** n'est pas tolérée. Le client a une journée de travail ou d'excursion qui l'attend.
- **La variété** : un grand choix de produits salés ou sucrés, chauds et froids est toujours un plus. De nos jours, les consommateurs ont plus que jamais le choix. Il serait dommage qu'il ne puisse pas le retrouver à l'hôtel.
- **La convivialité** : elle dépend essentiellement de la présentation, du cadre et de l'environnement sonore.
- **Un service présent** pour placer les clients, expliquer la formule, servir la boisson chaude, regarnir constamment le buffet et débarrasser les tables au fur et à mesure des départs des clients.
- **La liberté** : le client aime pouvoir se servir librement au buffet, à volonté...
- **L'abondance** : à n'importe quelle heure, le client aime avoir le choix et la quantité.
- **La propreté** : l'hygiène doit bien sûr être au rendez-vous et le client doit la ressentir à tous les niveaux.
- **Le sourire et l'accueil** : le client recherche un accueil souriant et agréable, surtout dès le matin. Après cela, il apprécie généralement sa solitude et sa tranquillité pendant son petit-déjeuner.

Les Français et le petit-déjeuner à l'hôtel

Lorsqu'ils sont en **vacances**, ils aiment profiter du buffet pour se restaurer avant une journée d'excursion, prendre leur temps et manger de manière un peu plus copieuse. Dans le **cadre professionnel**, le choix et la quantité sont les premières raisons pour aller prendre son petit-déjeuner au buffet. "Dans les hôtels de gamme 4 étoiles et plus, le buffet du petit-déjeuner correspond à une véritable fête."

Pour ceux qui préfèrent prendre le **petit-déjeuner dans la chambre**, les raisons invoquées ont été assez différentes. Celle qui revient le plus souvent est de vouloir profiter de plus d'intimité, mais beaucoup indiquent que cela dépend de leur humeur ou de l'heure.

Ils sont 4,2 % de clients à ne pas apprécier prendre leur petit-déjeuner en chambre.

Horaires :

Certains répondants avouent prendre leur petit-déjeuner sur un créneau assez étendu ou variable. La majorité des clients professionnels prennent leur petit-déjeuner avant 8h. Pour les clients en séjours privés (parfois les mêmes que précédemment dans un contexte différent), les horaires sont plus larges et moins définis. Mais ils sont près de 43 % à le prendre entre 8h et 9h.

Ils sont 82,4 % à trouver les horaires du petit-déjeuner adaptés à l'hôtel. Quant aux autres, ils sont 64 % à penser que le créneau est trop tôt. La plupart des clients d'hôtels qui fréquentent l'hôtel dans le cadre de vacances, souhaiteraient prendre leur petit-déjeuner aux alentours des 10 à 11h. Ils reconnaissent que les buffets sont souvent vides sur la dernière tranche horaire, à partir de 10h, ce qui les force à descendre avant 10h.

Quant aux clients en voyages professionnels, ils se plaignent plutôt de ne pas pouvoir prendre leur petit-déjeuner avant 6h30-7h, notamment à cause des avions et des trains. Beaucoup d'hôtels d'aéroports proposent cependant d'office un "early breakfast".

CARTE DES METS (DOCUMENT INTERNE)

Carte

COQUILLAGES

PALOURDES ET COUTEAUX sifflets de poireaux, sorbet vinaigrette de balsamique blanc	3 5 €
HUÎTRES GILLARDEAU EN ÉMULSION IODÉE aux asperges vertes, verveine	2 3 €
ORMEAU SAUVAGE EN CARPACCIO	3 4 €

CRUSTACÉS

CHAIR D'ARAIGNÉE DE MER chaud froid de fenouil et aneth	4 4 €
HOMARD BLEU	6 0 €

POISSONS

SOLE ÉPAISSE ENTIÈRE asperges vertes, morilles	3 7 €
DOS DE SAINT PIERRE À L'UNILATÉRAL traits d'iode et coquillages de la côte	4 3 €
TURBOT SAUVAGE À LA PLANCHA, poireaux confits, coquillages	4 8 €

VIANDES*

FILET D'AGNEAU ROTI fleur d'ail, légumes printaniers	3 5 €
PIGEONNEAU DU PAYS DE RETZ, poires acidulées jus au cacao amer	4 8 €
RIS DE VEAU EN BROCHE DE RÉGLISSE morilles jus à la réglisse	3 8 €

LÉGUMES

LÉGUMES PRINTANIERES CUIITS AU MOMENT juste croquants	2 0 €
LE PLATEAU DE FROMAGES DE CHÈVRE DE LA RÉGION	1 3 €

LES DESSERTS

ANANAS carpaccio de victoria et coriandre tuiles feuillantine ananas vanille sorbet 2 citrons	1 6 €
CHOCOLAT AUX 3 CITRONS craquant et ganache sorbet citron	1 8 €
DACQUOISE DE CAROTTES "NANTAISES" carottes confites à l'orange, glace cumin, pain d'épices	1 4 €

*Nos viandes sont d'origine française

Prix nets

MENUS

Menu Dégustation

1/2 HOMARD BLEU A LA NAGE
aux aromates

NAGE D'HUÎTRES GILLARDEAU
premières asperges vertes

TURBOT SAUVAGE À LA PLANCHA
poireaux confits coquillages

SOLE ÉPAISSE CUITE À L'ARÊTE
asperges vertes, morilles

FILET D'AGNEAU RÔTI
fleurs d'ail, légumes printaniers

DESSERTS à commander en début de repas
Faites votre choix sur notre carte

Menu Complet

85 €

Entrée, plat, dessert

68 €

L'accord des mets et des vins* avec chacun des plats

35 €

Prix nets

* verre de 7 cl

Menu de la Mer

PALOURDES DE LA CÔTE ET COUTEAUX
LANGOUSTINES, RIGADEAUX
cumbavas et vanille bourbon
salade printanière aux deux basilics

DOS DE SAINT-PIERRE À L'UNILATÉRAL
traits d'iode et coquillages de la côte
Jus de cardes

DESSERTS à commander en début de repas
faites votre choix sur notre carte

Entrée, plat, dessert

57 €

Prix net

Menu du Chef

NAGE DE CONCOMBRE
Moules de Bouchot de Port Giraud

MARINIÈRE DE COQUILLAGES DE LA CÔTE
au thym et verveine citronnelle

DOS DE COLIN AUX ZESTES DE CUMBAWAS
moussaka d'aubergines

COTRIADE BRETONNE DE PETITS POISSONS
CÔTIERS
aux aromates

FRAISES DE PORNIC...
sablé breton
sorbet "minute"

Entrée, plat, dessert

40 €

Prix nets

Menu Enfant

DÉCOUVERTE DES QUATRE SAVEURS

ACIDE

Écrasé d'avocats au citron
langoustines

SALÉ

Suprême de volaille de Challans
tagliatelles de légumes

SUCRÉ

Coulant caramel chocolat
cuit au moment

AMER

Sorbet chocolat amer
tuile carambar

Plat, 2 desserts 16 €

Entrée, plat, 2 desserts 19 €

Prix nets

CARTE DES VINS (DOCUMENT INTERNE)

Les vins du mois

Ce mois-ci nous avons sélectionné pour vous les vins suivants 25 € (75cl)

- *Vin de pays d'oc « Chardonnay » Domaine La Fleur 2009*
- *AOVDQS Fief Vendéen les Reflets T. Michon*
- *AOC Cheverny 2008 H Villemade*

	37,5 cl	75 cl
Val de loire blanc		
• Anjou blanc (Richou) 2006		26 €
• Muscadet Sèvre& Maine (Jo Landron) Le Fief du Breil 2007		28 €
• Coteaux du Loir L'Effraie (E Nicolas) De Belliviere 2007		30 €
• Pouilly-Fumé (C Bardin) 2009	17 €	33 €
• Sancerre(C Bardin) 2009	17 €	33 €
• Jasnières Les Rosiers(E Nicolas) D De Belliviere 2007		34 €
• Saumur(N. Foucault)Brézé 2003		55 €
• Savennières (Jo Pithon) La Croix Picot 2004		65 €
• Coteaux du Layon Chaume (C. Branchereau) 1990		79 €
• Coteaux du Layon Chaume (H. Audron) 1959		100 €
• Coteaux du Layon Chaume (H. Audron) 1947		200 €
Val de loire rouge		
• Anjou Village (Lebreton)La croix de mission 2007		28 €
• Saumur (G Reynouard)Manoir de la Tête Rouge 2007		29 €
• Chinon (Philippe Alliet) 2007		34 €
• St Nicolas de Bourgueil (Y Amirault) La Mine 2007	16 €	35 €
• Saumur Champigny (Foucault) Clos Rougeard 2005		50 €
Côtes du Rhône blanc		
• Crozes Hermitage (Fondre de Barthoin) Chenêts 2008	16 €	31 €
• Saint-Joseph (F. Villard) Mairlant 2008		45 €
• Condrieu (Y Gangloff) 2004		69 €
Côtes du Rhône rouge		
• Crozes Hermitage (G Robin)Papillon 2008	16 €	31 €
• Chateauneuf du Pape(E Texier) 2006		69 €
• Cornas (Juge) 1999		79 €
• Côte-Rôtie (F. Villard) La Brocard 2000		119 €
Vins du Sud		
• Coteaux du Languedoc Lacroix Vanel Clos Melanie 2005		31 €
• Bandol Chateau St Anne 2000		43 €
PRIX NETS		

	32,5 cl	75 cl
Les Rosés		
• Rosé de Loire (Cuvée St Bruno) 2008		24 €
• Cabernet D'Anjou 'Esquisse' 2008		25 €
• Tavel D.Amido 2008	15 €	26 €
Beaujolais		
• Beaujolais L'Ancien (J.P. Brun) 2008		22 €
• St Amour (C et F Montrasi) Ch. les Rontets 2006		29 €
Bourgogne rouge		
• Mercurey (Massenot) 2007	18 €	34 €
• Santenay (J M Vincent) 2007		56 €
• Volnay (Vaudoisey Creusefond) 2005		69 €
• Pommard 1er Cru (Vaudoisey Creusefond) 2005		75 €
• Gevrey Chambertin 1er Cru (J M Guillon) 2001		79 €
Bourgogne Blanc		
• Bourgogne Aligoté (F Mikulski) 2008		26 €
• Chablis (L. Tribut) 2006		40 €
• Givry Pied de chaume (Joblot) 2007		44 €
• Meursault (J Ph Fichet) Le Meix sous le chateau 2004		69 €
Bordeaux rouge		
• Clos du Jaugueyron Haut Médoc 2007		36 €
• Chateau du Tertre Margaux 2006		45 €
• Château la Gorre (Les Cazailots) Médoc 2000	24 €	46 €
• Château Croix de Beaucaillou Saint Julien 2004		62 €
Champagne		
• Drappier Brut Nature zéro dosage		59 €
• Pol Roger		60 €
• Laurent Perrier brut		69 €
• Bollinger Brut		85 €
• Ruinart brut rose		89 €
• Jacques Selosse Brut, Gd cru Blancs de Blanc		105 €
• Krug (Brut) Grande Cuvée		152 €
PRIX NETS		

ÉTUDE DES VENTES DU RESTAURANT GASTRONOMIQUE

Étude effectuée sur un mois de fonctionnement (25 jours d'ouverture, 50 services)

	midi	soir
Nombre total de clients	407	973
PALOURDES ET COUTEAUX sifflets de poireaux, sorbet vinaigrette de balsamique blanc	18	142
HUITRES GILLARDEAU EN ÉMULSION IODÉE aux asperges vertes, verveine	8	102
ORMEAU SAUVAGE EN CARPACCIO	5	66
CHAIR D'ARAIGNÉE DE MER chaud froid de fenouil et aneth	35	136
HOMARD BLEU	5	66
SOLE ÉPAISSE ENTIÈRE asperges vertes, morilles	16	55
DOS DE SAINT-PIERRE A L'UNILATÉRAL traits d'iode et coquillages de la côte	36	98
TURBOT SAUVAGE À LA PLANCHA, poireaux confits,	48	75
FILET D'AGNEAU ROTI fleur d'ail, légumes printaniers	15	59
PIGEONNEAU DU PAYS DE RETZ, poires acidulées jus au cacao amer	65	125
RIS DE VEAU EN BROCHE DE RÉGLISSE morilles jus à la réglisse	25	62
LÉGUMES PRINTANIERES CUIITS AU MOMENT juste croquants	12	56
LE PLATEAU DE FROMAGES DE CHÈVRE DE LA RÉGION	126	212
ANANAS carpaccio de victoria et coriandre tuiles feuillantine ananas vanille sorbet 2 citrons	38	68
CHOCOLAT AUX 3 CITRONS craquant et ganache sorbet citron	36	156
DACQUOISE DE CAROTTES "NANTAISES" carottes confites à l'orange, glace cumin, pain d'épices	24	59
Menu du Chef	212	53
Menu de la mer	38	152
Menu dégustation	6	165
Menu dégustation 2 plats	25	25
Menu dégustation + vins	8	196

Fréquentation moyenne couverts midi : 16.28

Fréquentation moyenne couverts jour : 27.60

Fréquentation moyenne couverts soir : 38.92

Ticket moyen midi : 71.61 €

Ticket moyen jour : 88.05 €

Ticket moyen soir : 94.94 €

OBSERVATIONS RELEVÉES SUR LES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

- La tenue vestimentaire du personnel du restaurant gastronomique est trop « classique ».
- Le personnel ne communique pas suffisamment avec les clients.
- La décoration florale manque de recherche et d'originalité.
- Le bar « lieu de convivialité » semble trop austère.
- Le conseil au niveau des vins n'est pas satisfaisant.
- La prise en charge du client lors de son départ est inexistante.
- La salle de restaurant est trop bruyante.
- La signalétique à l'intérieur de l'établissement n'est pas adaptée.
- Quelques négligences dans la présentation physique de certains employés.
- La qualité du service n'est pas en adéquation avec un restaurant gastronomique.

CONCOURS EXTERNE / CAFEP

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION

Option : ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

Option : SERVICE ET COMMERCIALISATION

**ÉTUDE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET DE MANAGEMENT DES ENTREPRISES
D'HÔTELLERIE ET DE RESTAURATION**

Durée : 5 heures – coefficient : 2

Calculatrice autorisée (conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999)

*L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique
est rigoureusement interdit.*

Avertissement

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses documents annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner **explicitement** dans votre copie.

Dans le cas où un(e) candidate(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.

N.B. : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

SOMMAIRE

Le sujet comporte 14 pages numérotées de 1/14 à 14/14.

L'énoncé est composé de 5 dossiers indépendants qu'il est préférable de traiter dans l'ordre indiqué.

Contenu de l'étude de cas		Pages
Dossier 1	Environnement touristique de Limoges	3
Dossier 2	Étude prévisionnelle sur la contribution d'un nouveau projet	4
Dossier 3	Attentes de la clientèle et communication	4
Dossier 4	Choix des plats de la carte forfait « gastronomie et porcelaine »	5
Dossier 5	Démission d'un salarié	5

Annexes à consulter		
Annexe 1	Descriptif de l'hôtel restaurant	5
Annexe 2	Tourisme à Limoges « www.tourismelimoges.com et www.ville-limoges.fr »	6 et 7
Annexe 3	Renseignements sur le forfait proposé par Mme Martel	8
Annexe 4	Indicateurs de la profession et répartition des charges généralement pratiquée	9
Annexe 5	Résultats d'un questionnaire	10
Annexe 6	Extrait de la carte	10
Annexe 7	« Démission » et « Comment démissionner ? » site Internet http://vosdroits.service-public.fr » 2009	11 et 12
Annexe 8	« Extrait de la Convention Collective Nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants. » site Internet « http://www.lhotellerie-restauration.fr »	13
Annexe 9	« Délai de carence et indemnités de chômage » sites Internet « http://www.lhotellerie-restauration.fr » et « http://droit-finances.fr » 11 février 2009	13
Annexe à compléter et à rendre avec la copie		
Annexe A	Tableau de classement des marges et des popularités	14

LE VIEUX PONT

La famille COUQUET est propriétaire de l'hôtel-restaurant « Le Vieux Pont » classé deux étoiles. L'établissement est situé au bord de la Vienne à Limoges, préfecture de la Région du Limousin, synonyme de verdure, mais surtout capitale de la porcelaine (**annexe 1**).

À 10 minutes du centre ville, son accès est simple. Cet établissement est doté de 80 chambres et de 2 salles de restaurant, l'une de 50 couverts au maximum, l'autre de 180 couverts qui permet également d'accueillir des séminaires.

La cuisine du restaurant est reconnue pour son niveau gastronomique et réputée pour ses spécialités axées sur l'utilisation de la viande limousine, en particulier « le veau élevé sous la mère » (ou veau de lait).

En semaine, la clientèle est diversifiée, avec une grande proportion de clientèle affaires. Le week-end, la fréquentation est essentiellement locale au restaurant et le taux d'occupation de l'hôtel n'est que de 30 %.

Dans le but de relancer la fréquentation le week-end, Mme MARTEL, gérante, souhaite recenser les atouts de la ville de Limoges, afin de pouvoir mettre en place de nouveaux forfaits clientèle dont on déterminera le seuil de rentabilité prévisionnel. La démission de son chef de partie lui pose également quelques problèmes juridiques.

La famille COUQUET, les propriétaires, et Mme MARTEL, la gérante, vous demandent de les aider dans la gestion de leur entreprise pour pouvoir réaliser ce projet.

Dossier 1 - Environnement touristique de Limoges

Limoges est mondialement connue pour son savoir-faire en porcelaine, mais cette ville en plein essor présente de nombreux autres atouts. Mme MARTEL souhaite recenser les éléments constitutifs de son environnement pour connaître les atouts à mettre en avant lors de la future création de forfaits week-ends (**annexe 2**).

Travail à faire :

- 1.1 **Citer** les organismes institutionnels chargés de promouvoir Limoges et sa région en précisant le rôle de chacun d'eux.
- 1.2 **Présenter** de façon détaillée et structurée les ressources touristiques de la ville de Limoges.
- 1.3 **Détailler** dans une note destinée à Mme MARTEL une action concrète de partenariat au niveau local, à laquelle « le Vieux Pont » pourrait participer.

DOSSIER 2 – Étude prévisionnelle sur la contribution d'un nouveau projet

Le taux d'occupation de l'hôtel pendant les week-ends n'est que de 30 %. Depuis 8 mois, Mme MARTEL s'est engagée dans une démarche visant à l'accroître. Après avoir testé quelques pistes qui n'ont pas permis d'atteindre le résultat escompté, elle a décidé de concevoir une formule « forfait week-end ».

Le projet consiste à associer la gastronomie limousine, en particulier le « veau de lait », avec une activité ou un thème fortement lié à la région. Parmi les thèmes envisagés, celui qu'elle souhaite privilégier, dans un premier temps, s'intitule « gastronomie et porcelaine en Limousin ». Cependant, Mme MARTEL ne veut pas se lancer dans ce type d'opérations commerciales sans en apprécier, par rapport au nombre de participants, la contribution à son activité.

L'établissement a déjà obtenu l'immatriculation unique au registre des opérateurs de voyages auprès d'Atout France.

Elle vous remet donc les informations qui sont en sa possession en **annexes 3 et 4** et vous demande de mener une étude du projet en appliquant les indicateurs les plus bas de la profession sur le prix du forfait.

Travail à faire :

- 2.1 **Présenter** le calcul du seuil de rentabilité, dans l'hypothèse d'un remplissage maximum du bus, après avoir réparti les charges en variables et fixes.
- 2.2 **Analyser** les résultats obtenus et conclure sur la viabilité du projet.
- 2.3 **Donner** votre avis sur la composition du forfait « gastronomie et porcelaine en Limousin ».

DOSSIER 3 – Attentes de la clientèle et communication

Mme MARTEL pense fixer le prix de son forfait à 195 €. Correspond-il aux attentes de la clientèle ? Une enquête a été réalisée pour déterminer le prix psychologique ou d'acceptabilité (**annexe 5**).

Travail à faire :

- 3.1 **Identifier** le principal segment de clientèle ciblé par le forfait week-end « gastronomie et porcelaine » et justifier votre choix en structurant votre réponse.
- 3.2 **Déterminer** le prix psychologique et présenter ses limites en matière de fixation des prix.
- 3.3 **Expliciter** la décision à prendre.

Mme MARTEL pense que le site Internet de l'établissement est un bon moyen d'atteindre l'objectif de fréquentation le week-end et de promouvoir le forfait et son prix. Cependant, le site n'est pas actualisé depuis quelque temps.

- 3.4 **Préciser** à Mme MARTEL les avantages du recours à un site Internet et présenter schématiquement la nouvelle structure et le nom des différentes parties composant la page d'accueil du site.
- 3.5 **Présenter** de façon argumentée d'autres actions de communication permettant de valoriser le forfait week-end « gastronomie et porcelaine ».

DOSSIER 4 – Choix des plats de la carte forfait « gastronomie et porcelaine »

Dans le cadre du forfait week-end, Mme MARTEL souhaite proposer une offre de plats remportant les suffrages des clients. Sur la carte actuelle de l'établissement, elle décide de faire le bilan du mois précédent pour la gamme des viandes – « veau de lait ». Elle vous fournit toutes les données concernant cette gamme (**annexe 6**).

Travail à faire :

- 4.1 **Compléter** en **annexe A** le tableau permettant le classement des différents plats en fonction de leur marge de contribution (marge brute) et de leur popularité. (**annexe A à rendre avec la copie**)
- 4.2 **Conseiller** Mme MARTEL concernant l'évolution de la composition de sa carte.
- 4.3 **Indiquer** si la méthode développée dans la question 4.1 est pertinente pour effectuer le choix des plats à retenir pour le forfait week-end.

DOSSIER 5 - Démission d'un salarié

Le chef de partie aux entrées, Michel LERICHE, vient d'annoncer à Mme MARTEL que son épouse (fonctionnaire) est mutée à Toulouse. Pour des raisons familiales, il souhaite donc démissionner, d'autant plus qu'il envisage dans un proche avenir de créer son propre restaurant.

M. LERICHE a 35 ans. Marié depuis 5 ans, il a 2 enfants et habite à Limoges. Il travaille dans l'entreprise depuis 7 ans et y est « agent de maîtrise » de niveau 4 et au 3^{ème} échelon. Mme MARTEL vous demande, en vous appuyant sur les **annexes 7, 8 et 9**, de bien vouloir fournir des informations sur la législation en vigueur à M. LERICHE.

Travail à faire :

- 5.1 **Rédiger** une note en développant tous les aspects juridiques de la démission de M. LERICHE et en précisant les obligations légales de l'employeur lors d'un départ de salarié.
- 5.2 **Indiquer** une autre possibilité que M. LERICHE pourrait employer pour que son contrat de travail soit rompu et comparer cette dernière avec la démission.

Extrait du descriptif de l'hôtel restaurant

HÔTEL** RESTAURANT « LE VIEUX PONT » :

2 rue du vieux pont

87000 Limoges

Tél : 055539xxxx - Fax : 055539xxxx - RCS Limoges B 287 518 432

<http://www.levieuxpont.com>

SARL au capital de 250 000 € - Associés : Famille COUQUET - Gérante : Mme MARTEL

Nombre de salariés : 10 permanents

Ouverture toute l'année : l'exercice comptable coïncide avec l'année civile.

« Tourisme à Limoges »

sites Internet « www.tourismelimoges.com et www.ville-limoges.fr » juillet 2009**Limoges**

Ville d'art et d'histoire, capitale régionale, Limoges est mondialement réputée pour sa porcelaine, mais elle possède bien d'autres richesses : depuis une vingtaine d'années, la ville s'est transformée et a changé en profondeur.

Son sens de circulation a évolué, ses parcs et jardins sont toujours parmi les plus beaux de France, ses quartiers se sont embellis, ses monuments (la gare, la mairie, le musée Adrien-Dubouché, la cathédrale), méritent plus que jamais qu'on s'y attarde. Ses rues chargées d'histoire, comme celle de la Boucherie, du Temple ou du Rajat ne demandent qu'à vous conduire. Son cœur entre les grandes halles et la place Denis-Dussoubs, ne cherche qu'à vous retenir. Il fait bon flâner sur les bords de la Vienne, du quartier de l'Abbessaille ou du port de Naveix, vestiges d'un Limoges authentique, du Zénith ou d'Ester technopole, fierté de la ville et de la Région.

La capitale joue à fond son rôle de locomotive économique : la porcelaine, l'émail, la chaussure, l'appareillage électrique sont toujours ses références complétées aujourd'hui par son pôle universitaire, hospitalier, son tissu de PME et PMI, qui en font une cité attractive, tournée vers le 21^{ème} siècle.

La cité

Quartier médiéval de la ville, il se compose de trois parties : la **Haute-Cité**, de forme circulaire, avec la **cathédrale Saint-Etienne** en son centre. L'édifice renferme deux œuvres Renaissance d'une grande qualité, un chœur caractéristique du gothique rayonnant du XII^{ème} siècle rattaché à la nef romane, des vitraux superbes ainsi qu'un orgue monumental... La **Basse-Cité** comprend essentiellement les rues Saint-Affre et Porte-Panet. **L'Abbessaille**, enfin, descend jusqu'au quai qui borde la Vienne, entre les jardins de la Règle et le boulevard des Petits-Cannes.

Dominant la Vienne, le **jardin de l'Évêché**, regroupe un jardin botanique, un jardin à la française, de nombreux bassins agrémentés d'un parc de jeux et accueille le musée de l'Évêché, musée de l'émail...

Le Village des bouchers

Non loin des halles centrales, la rue de la Boucherie est le cœur du vieux Limoges. Ancien quartier des bouchers, les façades s'ornent encore de colombages et de piques où pendaient les quartiers de viande, la rue est un village pavé dans la ville.

Pêle-mêle, vous y trouverez un très bon tripier qui porte le nom du meilleur cochon du pays (le cul noir), des restaurants aussi différents que leur cuisine est délicieuse, des artisans d'art aussi, de la décoration sur porcelaine aux émaux d'art et bijoux anciens, des antiquaires -sans doute les mieux achalandés de Limoges- mais encore et surtout la chapelle du patron des bouchers, Saint-Aurélien, et son clocher à bulbe en ardoise.

« Tourisme à Limoges »

sites Internet www.tourismelimoges.com et www.ville-limoges.fr

Abrité dans l'une des 52 maisons bâties au XII^{ème} siècle, un petit écomusée, la maison de la Boucherie, retrace l'histoire, la vie et les traditions de la très ancienne corporation des bouchers. Chaque troisième vendredi d'octobre, à Limoges, le quartier se met au parfum de la Frairie des petits ventres, une grande fête traditionnelle et gastronomique où l'on se bouscule devant les étals pour goûter à un vaste choix de spécialités limousines.

Les rues piétonnes du centre-ville résonnent des pas des promeneurs. On les arpente de bas en haut, passant des splendides céramiques qui ornent le Pavillon du Verdurier (ancien entrepôt frigorifique décoré par Camille Tharaud), aux imposantes halles centrales, place de la Motte. On se retourne sur l'église Saint-Michel-des-Lions dont une boule dorée orne le clocher, on se laisse happer par la cour du Temple et ses maisons bourgeoises, on se glisse dans les souterrains du quartier de la Cité... Limoges est un vaste kaléidoscope d'architectures et de styles, de passages secrets et de grandes avenues, de quartiers différents et de jardins magnifiques...

Chaque automne, les rythmes du monde s'emparent de la ville à l'occasion des Francophonies en Limousin. Ce festival à l'écoute de la langue française, danse, théâtre, musique, écriture et expositions porte haut les couleurs de l'espace francophone.

Limoges est une vraie ville culturelle où la modernité de la bibliothèque francophone multimédia côtoie les porcelaines traditionnelles de la fontaine de l'Hôtel de ville. De nombreux centres culturels municipaux organisent cours, stages, ateliers, concerts, spectacles autour de toutes les disciplines artistiques possibles, des plus traditionnelles aux plus contemporaines. Les théâtres se portent bien ! L'Opéra-Théâtre en tête, avec un programme riche, le Théâtre de l'Union installé dans un superbe bâtiment, l'ancien cinéma des Coopérateurs, le Théâtre de la Passerelle et Expression 7, tempêtes des créations contemporaines, le Zénith bien sûr qui dresse son dôme brillant en bordure du bois de La Bastide, et le dernier, le Théâtre de la Marmaille dédié aux spectacles jeune public. Les nombreuses galeries d'art, la Galerie des Métiers, les nombreux artisans et la multitude d'associations complètent le tableau d'une ville palpitante.

La vie dans la nuit limougeaude

Ils sont nombreux les bons restaurants, les troquets et les bars de quartiers... Beaucoup se rassemblent dans la célèbre rue de la Soif (la rue Charles Michels). Tous les styles s'y côtoient : cuisine exotique, restaurants italiens, bars avec en-cas savoureux et même une crêperie lounge. Mais il faut découvrir d'autres perles, comme ce bar à vins et son caviste avisé, ou ce restaurant très tendance de la rue Haute-Vienne. Aux halles centrales, place de la Motte, arrêtez-vous dans l'un des restaurants, ou dans ceux des rues adjacentes. En descendant un peu, si vous aimez la bonne viande (la limousine, bien sûr), arrêtez-vous place Fontaine-des-Barres. Faites un crochet par la place d'Aine où se tient une table devenue une institution.

En revenant vers la place Denis-Dussoubs et ses cinémas, arrêtez-vous à la brasserie (où la bière est faite maison) où dans l'un des nombreux restos sympas et cafés branchés du quartier. En remontant un peu, l'ancien couvent des Carmes cache un lieu dédié aux cours de cuisine et à l'art de la table. Pour les noctambules, de nombreux bars, clubs et cafés-concerts proposent toutes les ambiances, notamment du côté de la superbe gare des Bénédictins, érigée dans les années 20 ...

Les cigales chantent à la Fourmi

La Fourmi, un café-concert situé sur les bords de la Vienne, redonne du punch à cet ancien quartier textile. Le lieu est consacré essentiellement à promouvoir les musiques actuelles, mais accueille occasionnellement du théâtre, des projections ou bien tout simplement des soirées à thème.

Cet endroit convivial, à la programmation éclectique et soignée, participe aussi au développement de la scène musicale émergente locale, nationale et internationale.

**Renseignements sur le forfait « gastronomie et porcelaine en Limousin »
proposé par Mme Martel**

Nature des prestations incluses dans le forfait :

Prise en charge des clients dès leur arrivée.

Le forfait comprend :

- les visites avec un guide bilingue de l'office du tourisme pour un groupe de 25 personnes maximum,
- les trajets en bus,
- l'apéritif, les repas et l'hébergement avec petit déjeuner.

Samedi

Accueil des clients vers 11 h 00

Apéritif et repas gastronomique

Après-midi : visites autour de la gastronomie et de la porcelaine en Limousin de 14 h 30 à 18 h 00 en autocar avec guide(s)

Soirée : apéritif et repas gastronomique

Présentation en libre service d'une vidéo sur l'exploitation du Kaolin

1 nuitée

Dimanche

Petit déjeuner

Matin : visites de 9 h 00 à 12 h 00 en autocar avec guide(s)

Retour vers 12 h 30 : apéritif + repas gastronomique

Après-midi : visite guidée de la ville de 15 h à 17 h 30 sans autocar.

Une première étude permet de fixer le prix de vente du forfait week-end à 150 € hors taxes.

La négociation avec divers fournisseurs a permis d'obtenir les prix de certaines prestations hors taxes :

* Bus avec chauffeur pour les déplacements

Bus de 50 places maximum pour la clientèle

½ journée 170 € avec un supplément de 20 % le dimanche

* Salaire d'un guide pour les différentes visites 20 € de l'heure

* Entrées pour les visites : 20 € HT forfaitaire par participant (gratuit pour le chauffeur et le guide).

Le nombre maximum de participants est défini par la capacité du bus.

90 km de trajet global et 8 heures maximum de visites en autocar :

- musée « Adrien-Dubouché »,
- musée de la porcelaine,
- visite de l'entreprise « Coquet » à St Léonard, fabrication d'articles céramiques à usage domestique ou ornemental
- visite de la manufacture Bernardaud et son parcours de découverte de la porcelaine,
- visite du « four à porcelaine des Casseaux », monument historique, dernier modèle des fours à porcelaine ayant débuté en 1769 à Sèvres et 1771 à Limoges,
- visite de l'entreprise Legrand, spécialiste mondial des infrastructures électriques et numériques du bâtiment,
- visite d'un atelier de décorateur et d'un émailleur.

ANNEXE 4

Indicateurs de la profession et répartition des charges généralement pratiquée

Indicateurs de la profession	
Postes du tableau de bord	Tranches des valeurs moyennes
Chiffre d'affaires	100 %
- Consommation de matières	25 % à 35 %
- Charges de personnel	30 % à 40 %
- Frais généraux *	Cf nota en bas de tableau
Résultat Brut d'Exploitation	15 % à 25 %
- Coût d'occupation	10 % à 12 %
= Résultat courant avant impôts	8 % à 12 %

* Les frais généraux (assurances liées au régime d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages) imputés au forfait « gastronomie et porcelaine en Limousin » s'élèvent à 40 € par week-end.

Répartition des charges généralement pratiquée	
Matières consommées	100 % variables
<u>Charges de personnel</u> : 70 % restauration 30 % hébergement	Restauration rapide : 60 % variables, 40 % fixes Restauration traditionnelle : 20 % variables, 80 % fixes Hôtellerie : 30 % variables, 70 % fixes
Coût d'occupation	100 % fixe

Résultats d'un questionnaire

Pour déterminer le prix psychologique, Mme MARTEL interroge un échantillon de 200 clients de sa clientèle actuelle :

- question A : « Au dessus de quel prix n'achèteriez-vous pas un forfait week-end gastronomie et porcelaine ? »
- question B : « Au dessous de quel prix n'achèteriez-vous pas ce forfait, estimant que son prix trop bas ne pourrait satisfaire vos attentes ? »

Résultats du questionnaire :

Niveau de prix €	120	130	140	150	160	170	180	190	200	210	220	230
Prix trop élevé	0	0	0	4	4	10	22	34	46	30	50	0
Prix trop bas	48	36	22	22	40	24	6	2	0	0	0	0

Extrait de la carte

EXTRAIT DE LA CARTE ACTUELLE : GAMME DES VIANDES

VIANDES

VEAU DE LAIT SOUS LA MÈRE

Blanquette de veau à la vanille, perlettes d'orge	15 €
Blanquette de veau à l'ancienne	13 €
Côte de veau aux girolles	17 €
Ris de veau et foie gras en petits chaussons	25 €
Émincé de veau à la châtaigne	16 €
Filet mignon de veau aux agrumes	23 €
Escalope de veau aux pointes d'asperges	20 €
Tête de veau sauce gribiche	15 €

(Extraits)

Démission : principes généraux**Principe**

La démission permet au salarié de rompre le contrat de travail à durée indéterminée. Cependant, pour être valable, elle doit respecter certaines conditions.

Salariés concernés

Tout salarié en contrat à durée indéterminée (CDI) peut démissionner sans avoir à justifier sa décision. Il s'agit d'un droit qu'il peut exercer à tout moment. Toutefois, la démission ne doit pas être abusive, c'est-à-dire prise avec l'intention de nuire à l'employeur.

Le salarié en contrat à durée déterminée (CDD) n'est pas autorisé à démissionner. Toutefois, il peut obtenir la rupture anticipée du CDD s'il justifie de la conclusion d'un CDI.

Conditions

Pour qu'une démission soit valable, le salarié doit manifester de façon claire et non équivoque sa volonté de mettre fin au contrat de travail. Dès lors, une absence injustifiée du salarié ou un abandon de poste ne peut être considéré comme une démission.

Comment démissionner ?

Vous pouvez démissionner sans avoir à justifier votre décision. Toutefois, la démission ne doit pas être abusive, c'est-à-dire prise avec l'intention de nuire à l'employeur.

Vous pouvez prévenir verbalement votre employeur. Il est toutefois préférable de lui adresser une lettre recommandée avec accusé de réception.

Démission forcée :

Si vous démissionnez parce que votre employeur ne vous donne plus de travail, qu'il vous a muté ou déclassé pour vous inciter à partir, indiquez-le clairement dans votre lettre.

Démission :

Lorsque la démission résulte d'une décision libre et réfléchie, d'une volonté manifeste, elle est définitive. Donnée sous l'empire d'une émotion, de la colère ou de l'énervement, la démission peut être réversible. Dans ce cas, si vous agissez rapidement vous avez la possibilité de vous rétracter.

Préavis de démission

Vous ne pouvez pas quitter votre travail dès que vous avez signifié votre démission à votre employeur. Les usages locaux ou professionnels, la convention collective dont vous dépendez ou votre contrat de travail prévoit un préavis. Si la convention collective le prévoit, vous avez la possibilité de vous absenter pendant la durée du préavis pour rechercher un emploi (en général 2 heures par jour).

Cas particuliers :

Si vous tombez malade en cours de préavis, celui-ci se poursuit pendant votre maladie. Si le préavis n'est pas terminé le jour de votre guérison, vous devez l'effectuer pour la durée restante.

Démission et allocations de chômage**Principe**

Un salarié n'a pas droit aux allocations de chômage en cas de démission.

Il lui faudra attendre 4 mois et justifier d'une recherche active d'emploi pour demander le réexamen de sa situation. Cependant, notamment dans les cas énumérés ci-dessous (exemples non exhaustifs et fixés par l'accord d'application n°15 relatif à la convention chômage du 18 janvier 2006).

Démission pour changement de résidence

La démission est jugée légitime :

- si un salarié de moins de 18 ans rompt son contrat de travail pour suivre ses ascendants ou la personne qui exerce l'autorité parentale,
- si un salarié rompt son contrat pour suivre son conjoint qui a changé de lieu de résidence pour exercer un nouvel emploi,
- si le changement de résidence est justifié par une situation où le salarié est victime de violences conjugales et pour laquelle il justifie avoir déposé une plainte auprès du procureur de la République.
- si la rupture du contrat s'explique par un mariage ou par la conclusion d'un pacte civil de solidarité (PACS) entraînant un changement de résidence de l'intéressé, moins de 2 mois devant s'écouler entre la date de la fin de l'emploi et la date du mariage ou de la conclusion du PACS.

Démission pour reprendre un emploi en contrat à durée indéterminée (CDI)

La démission est également légitime si le salarié justifie de 3 années d'affiliation continue à l'assurance chômage et s'il a démissionné pour reprendre un CDI auquel son nouvel employeur met fin au cours ou au terme de la période d'essai ne dépassant pas 91 jours.

Démission pour effectuer une mission de volontariat de solidarité internationale

Tout engagement pour une ou plusieurs missions de volontariat de solidarité internationale d'une durée continue d'un an minimum constitue une démission légitime.

Les droits du volontaire sont conservés lorsque la mission a été interrompue avant l'expiration de la durée minimale continue d'un an prévue initialement.

« Extrait de la Convention Collective Nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants. » site Internet « <http://www.lhotellerie-restauration.fr> »

**CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE
DES HOTELS, CAFÉS, RESTAURANTS
H. C. R.
TITRE VIII - RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL**

ARTICLE 30 : PRÉAVIS

30.1 Démission : sauf accord entre les parties, le préavis est fixé comme suit

Le salarié doit confirmer sa démission par lettre recommandée avec AR ou lettre remise en main propre contre décharge.

Moins de 6 mois d'ancienneté : 1 mois pour les cadres, 15 jours pour la maîtrise, 8 jours pour les employés.

Entre 6 mois et moins de 2 ans d'ancienneté : 3 mois pour les cadres, 1 mois pour la maîtrise, 15 jours pour les employés.

Plus de 2 ans d'ancienneté : 3 mois pour les cadres, 2 mois pour la maîtrise, 1 mois pour les employés.

« Quels sont les délais de carence avant de percevoir les indemnités de chômage ? » sites Internet « <http://www.lhotellerie-restauration.fr> » et « <http://droit-finances.net> » 2009

Employé depuis plus de 2 ans dans un hôtel, je viens de négocier mon départ avec mon directeur. Je dois effectuer 1 mois de préavis, et je vais percevoir des indemnités de congés payés et 2,5 mois de salaire au titre de l'indemnité de licenciement. Quels sont les éléments qui entrent dans le calcul de l'allocation de chômage ? Les 2,5 mois d'indemnités sont-ils considérés comme des jours de carence ? Que puis-je faire pour percevoir mon allocation de chômage le plus rapidement possible ? (J.Y. de Montpellier)

Sachez que le calcul des indemnités de chômage, qui ont pour nom en droit "allocation d'aide au retour à l'emploi", se fait à partir d'un salaire de référence, qui est calculé sur la base des salaires perçus au cours des 12 mois qui précèdent votre dernier jour de travail. Mais seuls les salaires soumis aux cotisations Assedic sont retenus.

Ce qui veut dire que toutes les indemnités reçues en contrepartie de la perte de votre emploi ne sont pas comprises dans le salaire de référence. Il s'agit des indemnités de licenciement, des indemnités compensatrices de congés payés et des indemnités compensatrices de préavis. En conséquence, ne seront pas prises en compte pour déterminer votre salaire de référence, les indemnités de congés payés que vous allez percevoir, ainsi que les 2,5 mois de salaire correspondant à votre indemnité de licenciement.

Quant au point de départ de votre indemnisation, il commencera après l'application de délais de carence. Un premier délai de carence sera calculé en fonction du nombre de jours correspondant à votre indemnité compensatrice de congés payés, c'est-à-dire correspondant au nombre de jours de congés payés non pris et qui vous ont été payés. Un second délai de carence peut être appliqué quand le demandeur d'emploi a bénéficié lors de la rupture de son contrat de travail, d'une indemnité de licenciement supérieure à l'indemnité légale. Dans votre cas, le Code du travail prévoit une indemnité de licenciement de 1/10e de salaire par année d'ancienneté, soit 2/10e pour vos 2 ans d'ancienneté. Mais vous avez perçu une indemnité de 2,5 mois. Vous vous verrez donc appliquer un autre délai de carence, correspondant aux 2,5 mois d'indemnité que vous avez perçue en plus. En sachant que ce second délai ne peut être supérieur à 75 jours maximum.

Et pour finir, sachez que dans tous les cas, la prise en charge par les Assedic est différée de 7 jours, qui seront donc rajoutés à ces délais de carence.

**ANNEXE A - Tableau de classement des marges et des popularités
(à compléter et à rendre avec la copie)**

Plats	Prix de vente	Quantités vendues	% des ventes	Prix HT	Coût matière	Marge brute unitaire	Marge brute totale	Classement de popularité
Crêpe à la vanille	15	570			3,75			
Crêpe à l'ancienne	13	260			3,25			
Crêpe aux girolles	17	792			5,95			
Steak de veau	25	556			8,75			
Crêpe à la châtaigne	16	240			4,00			
Crêpe aux agrumes	23	742			8,05			
Crêpe aux pointes d'asperges	20	714			7,00			
Steak de veau	15	652			3,75			
Totaux		4526						

Indiquer votre démarche permettant de classer les plats en fonction de :

- leur popularité :
- leur marge :

Épreuve pratique d'Organisation et de Production Culinaire

CONCOURS CA/ PLP EXTERNE Hôtellerie restauration session 2012

Le jury précise que la session 2012 du CAPLP hôtellerie restauration option organisation et production culinaire se déroulera selon la nouvelle réglementation : arrêté du 28 décembre 2009 : MENH0931355A publié au JO du 6 janvier 2010.

1. Phase de conception (durée 1h30)

Les candidats à l'épreuve pratique de présentation d'une séquence pédagogique d'organisation et de production culinaire disposeront uniquement du matériel fourni par le centre :

- un poste informatique muni de la suite logiciel Word, Excel ,
- d'une imprimante,
- une clé USB avec les référentiels liés à l'option ...

L'accès à internet ne sera pas possible, aucun vidéoprojecteur ne sera mis à disposition. Les candidats ne pourront utiliser aucun document personnel.

2. Phase de réalisation (durée 4h00)

Les candidats devront se munir :

- de leur tenue professionnelle complète, y compris tabliers, toques et torchons (non fournis par le centre). **Sans aucun signe distinctif, ni personnel, ni professionnel**
- d'une mallette à couteaux (20 ustensiles)

Le centre d'examen mettra à votre disposition en **quantité suffisante** le matériel nécessaire. Chaque candidat sera placé dans des conditions identiques.

Une visite des cuisines sera organisée avant l'épreuve sur le site du clos d'or Grenoble

3. Phase d'entretien (durée 30 minutes)

Consécutive à la phase de réalisation, l'épreuve se déroulera en tenue professionnelle.

CONCOURS EXTERNE

Conception de la séquence :

Vous êtes affecté(e) dans un établissement scolaire en qualité de remplaçant(e). Vous avez en charge une classe de :

Seconde BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

Dans le cadre de la progression du professeur remplacé, la séquence du jour porte sur la réalisation des préparations suivantes :

- **jambonnette de pintade, risotto aux petits pois et aux asperges.**
- **café gourmand. Trois pièces : une à base de pâte de base, une à base de chocolat et une à base de fruits rouges. Dresser obligatoirement une verrine. (pour 4 personnes)**

Vous devez impérativement procéder vous-même aux démonstrations des techniques suivantes :

- 1. désosser une cuisse de pintade et confectionner une farce mousseline**
- 2. confectionner une pâte de base**

Vous disposez de :

- un panier de denrées pour les deux plats,
- une fiche de dégustation vierge,
- une fiche technique complète et imposée
- une fiche technique créative à compléter,
- une fiche d'intention pédagogique à compléter,
- des référentiels de CAP CUISINE et BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

Réalisation de la séquence :

Vous devez en présence des trois élèves :

- mettre en œuvre et animer la séquence de : **APS**
- produire les plats,
- dresser les plats pour faciliter le service,
- concevoir la dégustation du plat libre,
- conduire une synthèse de la séquence.

La remise en état des locaux est comprise dans la séquence.

Exposé et entretien avec la commission d'interrogation :

Vous exposez (10 minutes) devant la commission d'interrogation les choix de nature pédagogique et didactique opérés, lors du traitement de votre séquence et justifier éventuellement des choix retenus durant les mises en œuvre des situations professionnelles.

Lors de l'entretien (20 minutes) vous apportez les éléments de réponse aux questions posées par la commission d'interrogation.

INTITULÉ & DESCRIPTIF			FICHE TECHNIQUE IMPOSÉE
jambonnette de pintade, risotto aux petits pois et aux asperges. <i>Cuisse de pintade désossée, farcie, servie avec un velouté de volaille, accompagné d'un risotto aux petits pois et aux asperges.</i>			Nombre de couverts : 4
DENRÉES	Unité	Quantité	TECHNIQUES
Base			Base :
crème liquide	Litre	0,20	Désosser les cuisses pour farcir
cuisse de pintade	Pièce	4	Garnir de farce mousseline à la tomate séchée et pistache
filet de poulet	Kg	0,150	Pocher les jambonnets
œuf	Pièce	1	
pistache mondée verte	Kg	0,030	
tomate séchée à l'huile	Kg	0,050	
Sauce			Sauce :
beurre doux	Kg	0,050	Réaliser une sauce type velouté
crème liquide	Litre	0,10	
farine type 45	Kg	0,050	
fond blanc de volaille	Litre	1	
Garniture			Garniture :
asperge blanche	Kg	0,300	Confectionner un risotto aux petits pois et aux asperges
beurre doux	Kg	0,050	
crème liquide	Litre	0,10	
fond blanc de volaille frais	Litre	1	
huile d'olive	Litre	0,05	
oignon gros	Kg	0,040	
parmesan bloc	Kg	0,100	
petits pois à écosser	Kg	0,400	
riz arborio	Kg	0,200	
vin blanc sec	Litre	0,10	
Finition			Finition
cerfeuil	Botte	0,125	Dresser harmonieusement sur assiette ronde ou creuse
ciboulette	Botte	0,125	

CONCOURS EXTERNE

Conception de la séquence :

Vous êtes affecté(e) dans un établissement scolaire en qualité de remplaçant(e). Vous avez en charge une classe de :

Terminale CAP Cuisine

Dans le cadre de la progression du professeur remplacé, la séquence du jour porte sur la réalisation des préparations suivantes :

- **ris de veau braisés, tagliatelles bicolores : ris de veau braisés à blanc, accompagnés de tagliatelles fraîches et industrielles**
- **autour des légumes (pour 4 personnes)**

Vous devez impérativement procéder vous-même aux démonstrations des techniques suivantes :

1. **réaliser une pâte à nouilles**
2. **réaliser une cuisson braiser**

Vous disposez de :

- un panier de denrées pour les deux plats,
- une fiche de dégustation vierge,
- une fiche technique complète et imposée
- une fiche technique créative à compléter,
- une fiche d'intention pédagogique à compléter,
- des référentiels de CAP CUISINE et BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

Réalisation de la séquence :

Vous devez en présence des trois élèves :

- mettre en œuvre et animer la séquence de : **APS**
- produire les plats,
- dresser les préparations pour faciliter le service,
- concevoir la dégustation du plat libre,
- conduire une synthèse de la séquence.

La remise en état des locaux est comprise dans la séquence.

Exposé et entretien avec la commission d'interrogation :

Vous exposez (10 minutes) devant la commission d'interrogation les choix de nature pédagogique et didactique opérés, lors du traitement de votre séquence et justifier éventuellement des choix retenus durant les mises en œuvre des situations professionnelles.

Lors de l'entretien (20 minutes) vous apportez les éléments de réponse aux questions posées par la commission d'interrogation.

INTITULÉ & DESCRIPTIF			FICHE TECHNIQUE IMPOSÉE
ris de veau braisés, tagliatelles bicolores : ris de veau braisés à blanc, accompagnés de tagliatelles fraîches et industrielles			Nombre de couverts : 4
DENRÉES	Unité	Quantité	TECHNIQUES
Base:			Base :
ail	Kg	0,020	Braiser à blanc les ris de veau
beurre doux	Kg	0,080	Réaliser un fond de braisage
carotte	Kg	0,080	
céleri branche	Kg	0,020	
couenne de porc	Kg	0,150	
crépine	Kg	0,150	
fond blanc de veau	Litre	1	
oignon gros	Kg	0,100	
ris de veau	Kg	1	
thym laurier sachet	Pièce	PM	
vin blanc	Litre	0,15	
Sauce champignons			Sauce champignons :
beurre doux	Kg	0,080	Réhydrater les cèpes
cèpe déshydraté	Kg	0,050	Sauter les champignons
crème épaisse	Litre	0,15	Terminer la sauce
échalote	Kg	0,100	
fond de braisage	Litre	PM	
porto blanc	Litre	0,10	
shiitake	Kg	0,080	
Garniture			Garniture
farine type 45	Kg	0,200	Réaliser la pâte à nouille (base farine ou semoule de blé dur)
huile d'olive	Litre	0,08	Détailler les tagliatelles
œuf	Pièce	3	Cuire à l'anglaise les tagliatelles fraîches et industrielles
semoule de blé dur fine	Kg	0,200	
tagliatelle verte (industrielle)	Kg	0,200	
Décor			Décor
champignon de Paris à tourner	Pièce	4	Tourner et cuire à blanc les champignons
beurre doux	Kg	0,010	
citron jaune	Kg	0,050	
persil plat	Botte	0,125	Dresser
			Dresser sur platerie adéquate

CAPLP EXTERNE - SECTION : HÔTELLERIE RESTAURATION
OPTION : SERVICE ET COMMERCIALISATION
SESSION 2012

Le jury précise que la session 2012 du CAPLP hôtellerie restauration option service et commercialisation se déroule selon la nouvelle réglementation : arrêté du 28 décembre 2009 : MENH0931355A publié au JO du 6 janvier 2010.

ÉPREUVE PRATIQUE D'ADMISSION

L'épreuve comporte trois phases :

	PHASES	DURÉE
4.	Conception de la séquence pédagogique Cette conception consiste à réaliser : ▪ des activités de démonstration à partir de mises en situations professionnelles intégrant les aspects pédagogiques à mettre en œuvre dans le cadre de la formation, ▪ l'argumentation commerciale, ▪ le service. À partir d'une situation professionnelle d'hébergement, le candidat met en œuvre ses compétences et ses savoirs pour traiter le thème fourni dans le sujet. Les candidats disposeront uniquement du matériel fourni par le centre : ▪ un poste informatique muni de la suite logiciel PACKOFFICE, ▪ une clé USB comprenant les référentiels de certification des diplômes préparés dans la voie professionnelle, un canevas de fiche d'intention pédagogique et un canevas de fiche d'argumentation commerciale. <u>Remarques</u> L'accès à internet n'est pas possible, aucun vidéo projecteur n'est mis à disposition. Aucun document personnel n'est autorisé. La salle informatique est dotée de deux imprimantes – il est essentiel que le candidat indique en pied de page son numéro d'anonymat ainsi que la date et l'heure de réalisation des travaux.	1 h 30
5.	Réalisation par le candidat de la séquence 2.1 Situations professionnelles en hébergement en présence de la commission d'interrogation. Certains échanges auront lieu en langue anglaise. 2.2 Situations pédagogiques/professionnelles en présence de la commission d'interrogation et de deux élèves : ▪ mise en situation pédagogique/professionnelle sous forme de technologie appliquée (ou atelier expérimental), ▪ argumentation commerciale en français et en anglais d'une entrée, d'un plat et d'un dessert choisis dans le(s) menu(s) du sujet. 2.3 Mise en œuvre d'un service clientèle assistée d'un commis ▪ vérification et rectification par le candidat de la mise en place assurée par le centre ▪ service de 2 à 6 couverts répartis en une ou plusieurs tables Le candidat doit mobiliser ses savoirs, savoir-faire et savoir-être du domaine professionnel de service et commercialisation. Il doit également intégrer dans sa démarche la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité au travail, l'ergonomie et la connaissance des diplômes de la voie professionnelle tout en favorisant l'apprentissage des deux élèves et les activités du commis.	4 h
6.	Exposé devant la commission d'interrogation ▪ exposé 10 min ▪ entretien 20 min Le candidat doit dans un premier temps justifier les choix de nature pédagogique et didactique de sa séquence. Dans un deuxième temps, il répondra au questionnement de la commission d'interrogation.	30 min

Sujet n° 1 Session 2012

Vous avez en charge 12 élèves de seconde baccalauréat professionnel commercialisation et services en restauration.

1. Conception de la séquence pédagogique et professionnelle : 1 h 30

Dans votre progression en technologie appliquée, vous étudiez :

la connaissance et le service des vins blancs (secs, moelleux et effervescents).

Il vous est demandé de concevoir une séance pédagogique d'atelier expérimental (technologie appliquée) correspondant au thème et au niveau des élèves.

Vous devez :

- préparer la situation professionnelle d'hébergement. Vous établissez la liste des denrées et boissons pour assurer le service du buffet petit déjeuner du 30 mai, à l'aide du planning d'occupation journalier du 29 mai fourni en annexe,
- compléter, enregistrer et éditer une fiche d'intention pédagogique à rendre à la commission d'interrogation (possibilité d'utiliser la trame fournie sur la clé USB),
- préparer l'argumentation commerciale en français et en langue anglaise d'une entrée, d'un plat et d'un dessert choisis dans le(s) menu(s) à servir.

2. Réalisation par le candidat de la séquence pédagogique et professionnelle

2.1 Hébergement en français et en langue étrangère : 30 min

Dans le cadre de vos activités, vous êtes amené(e) à effectuer certaines tâches dans le service des étages et/ou en accueil-réception et répondre aux questions du jury.

2.2 Situation pédagogique : 1 h 30

Devant la commission d'interrogation et en présence de deux élèves (seconde baccalauréat professionnel commercialisation et services en restauration), il vous est demandé de :

- réaliser la séance pédagogique d'atelier expérimental (technologie appliquée) préparée en amont,
- présenter votre argumentation commerciale en français et en langue anglaise.

2.3 Mise en œuvre d'un service clientèle assisté d'un commis : 2 h

2 tables de 2 couverts en formule brasserie

Gaspacho Andalou (3 portions – à l'assiette)

ou

Saucisson en brioche sauce Madère (3 portions – service au guéridon)

Sole double meunière, riz (2 portions – filetage en salle)

ou

Steak tartare, pommes frites, salade verte (3 portions – réalisation en salle)

Fraises flambées (3 portions - à l'assiette)

ou

Tarte à l'Alsacienne et sa crème fouettée (3 portions - finition en salle)

Vous devez :

- vérifier et rectifier la mise en place réalisée par le centre,
- accueillir les clients,
- prendre la commande et servir des apéritifs, accompagnés d'amuse-bouche,
- prendre la commande des mets et des boissons : vins et eaux minérales, à partir des supports de vente fournis par le centre,
- assurer avec l'aide de votre commis le service des mets et boissons froides,
- réaliser les dressages, les finitions et flambages des mets,
- servir les différentes boissons chaudes accompagnées de mignardises,
- prendre congé.

3. Exposé

3.1 Exposé : 10 min

Vous devez :

- exposer devant la commission d'interrogation les choix de nature pédagogique et didactique opérés, lors du traitement de votre séquence et justifier éventuellement des choix retenus durant les mises en œuvre des situations professionnelles.

3.2 Entretien : 20 min

Vous devez :

- apporter les éléments de réponse au questionnement de la commission d'interrogation.

Sujet n° 4 Session 2012

Vous avez en charge 12 élèves de seconde baccalauréat professionnel commercialisation et services en restauration.

1. Conception de la séquence pédagogique et professionnelle : 1 h 30

Dans votre progression en technologie appliquée, vous étudiez :

la valorisation, la commercialisation et le service du fromage au restaurant.

Il vous est demandé de concevoir une séance pédagogique d'atelier expérimental (technologie appliquée) correspondant au thème et au niveau des élèves.

Vous devez :

- préparer la situation professionnelle d'hébergement. Vous êtes chargé(e) de confectionner un bouquet rond, destiné à agrémenter une chambre accueillant des jeunes mariés. Dans un premier temps, vous sélectionnez des fleurs de saison, à partir d'une liste fournie, et selon un budget de 18 euros. Vous renseignez le document correspondant,
- compléter, enregistrer et éditer une fiche d'intention pédagogique à rendre à la commission d'interrogation (possibilité d'utiliser la trame fournie sur la clé USB),
- préparer l'argumentation commerciale en français et en langue anglaise d'une entrée, d'un plat et d'un dessert choisis dans le(s) menu(s) à servir.

2. Réalisation par le candidat de la séquence pédagogique et professionnelle

2.1 Hébergement en français et en langue étrangère : 30 min

Dans le cadre de vos activités, vous êtes amené(e) à effectuer certaines tâches dans le service des étages et/ou en accueil-réception et répondre aux questions du jury.

2.2 Situation pédagogique : 1 h 30

Devant la commission d'interrogation et en présence de deux élèves (seconde baccalauréat professionnel commercialisation et services en restauration), il vous est demandé de :

- réaliser la séance pédagogique d'atelier expérimental (technologie appliquée) préparée en amont,
- présenter votre argumentation commerciale en français et en langue anglaise.

2.3 Mise en œuvre d'un service clientèle assisté d'un commis : 2 h

1 table de 4 couverts en formule gastronomique	1 table de 2 couverts en formule gastronomique
Assiette de saumon fumé toast Melba (à l'assiette) ***	Gambas flambées (finition en salle) ***
Selle d'agneau, flageolets (découpage en salle) ***	Côte de veau vallée d'Auge (à l'assiette) ***
Buffet de fromages ***	Buffet de fromages ***
Soufflé glacé à la Chartreuse (à l'assiette)	Assiette de sorbets et fruits exotiques (à l'assiette)

Vous devez :

- vérifier et rectifier la mise en place réalisée par le centre,
- accueillir les clients,
- prendre la commande et servir des apéritifs, accompagnés d'amuse-bouche,
- prendre la commande des mets et des boissons : vins et eaux minérales, à partir des supports de vente fournis par le centre,
- assurer avec l'aide de votre commis le service des mets et boissons froides,
- réaliser les dressages, les finitions et flambages des mets,
- servir les différentes boissons chaudes accompagnées de mignardises,
- prendre congé.

3. Exposé

3.1 Exposé : 10 min

Vous devez :

- exposer devant la commission d'interrogation les choix de nature pédagogique et didactique opérés, lors du traitement de votre séquence et justifier éventuellement des choix retenus durant les mises en œuvre des situations professionnelles.

3.2 Entretien : 20 min

Vous devez :

- apporter les éléments de réponse au questionnement de la commission d'interrogation.

CAPLP Externe Hôtellerie Restauration options : SC OPC session 2012

Épreuve sur dossier

Seconde partie : interrogation portant sur la compétence.

« Agir en fonctionnaire de l'état et de façon éthique et responsable »

Durée de la présentation 10 minutes

Durée de l'entretien avec le jury 10 minutes

Épreuve notée sur 6 points

La question et le document portent sur les thématiques regroupées autour des connaissances, des capacités et des attitudes définies, pour la compétence désignée ci-dessus, dans le point 3 « Les compétences professionnelles des maîtres » de l'annexe de l'arrêté du 19 décembre 2006.

Thématique abordée :

Fraude lors d'un examen

Situation :

Dans le cadre d'un contrôle en cours de formation (en épreuve de technologie professionnelle), vous surprenez un élève en train de consulter son téléphone portable.

Questionnement :

Quelle attitude adoptez-vous face à cette situation et quelles connaissances mobilisez-vous pour la traiter ?