

Rapport de jury – Session 2024

Concours général des lycées Spécialité Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration

Préambule

Le concours général des lycées de la spécialité STHR se déroule, comme pour toutes les séries technologiques, en deux parties disjointes dans le temps :

- Une première épreuve d'admissibilité se déroule, en général au mois de mars, dans les différents centres d'examen de chaque académie ;
- La deuxième épreuve écrite et pratique d'admission est organisée dans un seul établissement scolaire, actuellement le lycée hôtelier du Touquet (académie de Lille).

1. L'épreuve d'admissibilité de la session 2024

L'une des particularités du concours général des lycées dans la spécialité STHR tient à la place de l'épreuve de qualification qu'est l'épreuve écrite. Elle relève du champ de l'économie et gestion hôtelière en proposant le plus souvent un thème original visant à mesurer la capacité d'adaptation du candidat. Elle permet de qualifier, selon les années, entre 9 et 12 candidats pour l'épreuve pratique.

Cette année, 74 candidats ont composé, le jury a sélectionné 9 copies.

1.1. Le sujet d'admissibilité

Le sujet de la session 2024 (voir annexe 1) se présente sous la forme d'un thème à traiter complété par 4 extraits de documents proposant des pistes de réflexion et d'analyse du lien entre le bien-être des salariés et la performance des entreprises du secteur de l'hôtellerie restauration. L'énoncé du sujet est accompagné d'un paragraphe explicitant le thème retenu :

Le bien-être des collaborateurs en hôtellerie-restauration

L'hôtellerie-restauration propose des métiers de service où l'humain et les interactions sociales occupent une place essentielle. Les conditions de travail peuvent y être exigeantes en raison notamment des heures de présence, des charges physiques et émotionnelles importantes, de la pression constante pour offrir une qualité de service, de la pénurie de main-d'œuvre subie dans le secteur...

L'hôtelier restaurateur peut-il enclencher un processus d'amélioration de la performance sociale et économique de son entreprise à travers le bien-être de ses collaborateurs ?

À l'aide de vos connaissances, de votre expérience et du dossier documentaire joint, présentez votre réflexion dans un développement structuré.

Le dossier documentaire propose volontairement un nombre réduit d'extraits de documents :

- Un document qui montre quelques bonnes pratiques de gestion des ressources humaines.
- Un document de présentation d'un label de qualité de vie au travail.
- Un document rendant compte d'un témoignage d'un professionnel sur son management.
- Un document qui fait le lien entre le bien-être des salariés et la rentabilité de l'entreprise.

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	1 / 25

Ces documents sont proposés pour apporter de la matière utile à la réflexion sans orienter ou enfermer le thème dans une direction donnée. Le sujet invite le candidat à se questionner plutôt qu'il ne suggère un sens pour le traiter. Il laisse ainsi ouverte toute approche du sujet, ce qui permet d'apprécier l'originalité de la réflexion et la pertinence (réalisme et actualité) des propos du candidat.

Ces documents sont volontairement réduits pour permettre aux candidats d'exprimer autant que possible leur expérience et leur culture professionnelles.

1.2. Qualités attendues par le jury

La présence d'une introduction justifiant le plan à travers une problématique, d'une conclusion prenant position à propos du thème proposé sont des attentes fortes du jury.

Certaines très bonnes copies ont abordé une problématique plus large que la question posée dans le sujet, démontrant ainsi une qualité de réflexion sur les enjeux du bien-être au travail. Elles ont également montré la bonne compréhension des notions clefs du sujet.

Les copies retenues lors de la correction se sont distinguées par :

- La présence d'un raisonnement fluide, limpide et abouti ;
- La capacité à démontrer les liens entre bien-être et performance dans différentes dimensions ;
- La précision et l'actualité des exemples donnés permettant ainsi d'illustrer les propos développés ;
- La pertinence des accroches et des ouvertures avec le sujet ;
- L'attention particulière portée à l'introduction justifiant le plan adopté ;
- Le choix d'un plan original et personnel montrant une bonne connaissance du secteur et une certaine hauteur de vue ;
- La qualité de l'expression et de l'orthographe.

Le jury constate que les candidats montrent, de façon générale, une bonne capacité à intégrer l'ensemble des dimensions de l'économie et gestion dans le traitement du sujet. Les copies montrent une bonne capacité de structuration.

1.3. Conseils pour les futurs candidats

- Rédiger un devoir en respectant la langue et le style adapté à ce type d'exercice ;
- Structurer ses propos avec une introduction, un développement et une conclusion ;
- Ne pas se contenter de lister des idées ni de faire simplement une synthèse des idées et informations proposées par les documents ;
- Respecter le plan annoncé dans l'introduction et proposer un plan équilibré, construit en deux ou trois parties ;
- Choisir un plan original et attrayant. La formulation du sujet ne suggère aucun plan. Ce choix délibéré permet de valoriser l'aptitude des candidats à effectuer ce travail d'organisation de l'information en évitant le hors-sujet ou l'utilisation d'un plan stéréotypé ;
- Intégrer des apports personnels provenant d'expériences professionnelles ou d'une veille informationnelle ;
- Mettre en valeur une culture liée à l'économie et à la gestion hôtelière. Cette dimension montre la capacité du candidat à aller au-delà des informations strictement contenues dans le sujet ou ses annexes ;
- Éviter les banalités et clichés, en particulier dans l'introduction et la conclusion ;
- Parvenir à intégrer de façon pertinente les connaissances « théoriques » acquises en cours de formation.

Le jury a conscience du côté déstabilisant d'une telle épreuve pour les élèves préparant un baccalauréat technologique de la série STHR. Le concours général a le mérite de distinguer les meilleurs candidats en valorisant leur réflexion et leur culture dans le domaine de l'hôtellerie restauration.

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	2 / 25

2. L'épreuve d'admission de la session 2024

L'épreuve d'admission se déroule au mois de mai de l'année du concours. Depuis la session 2023, l'établissement d'accueil est le lycée hôtelier du Touquet.

A la session 2024, 9 candidats ont été invités à passer l'épreuve d'admission.

Celle-ci se déroule en deux temps :

- Une épreuve de Sciences et Technologies Culinaires d'une durée de 3 heures avec une partie écrite d'une heure spécifique aux STC et en relation étroite avec la partie pratique de 2 heures.
- Une épreuve de Sciences et Technologies des Services d'une durée de 3 heures également avec une partie écrite d'une heure spécifique aux STS en relation étroite avec la partie pratique de 2 heures.

Le format de l'épreuve d'admission est proche de l'épreuve du baccalauréat STHR mais les deux parties écrites portent exclusivement sur les programmes de STC et STS (et non sur le programme d'ESAE). L'épreuve est plus sélective que celle du baccalauréat dans la mesure où il s'agit de classer les participants du concours.

2.1 – L'épreuve de STC

a. Description de l'épreuve :

On se reportera avec profit à l'annexe 2 pour prendre connaissance du sujet.

Le sujet est distribué en début d'épreuve et comprend plusieurs documents.

Partie écrite de l'épreuve de STC – Durée 1 heure.

L'ensemble des questions et travaux relève du domaine des Sciences et Technologies Culinaires. Cette partie permet aux candidats qui maîtrisent les contenus du programme de première et terminale en STC de valoriser leurs connaissances.

Le travail demandé peut être scindé en 2 :

- Dans un premier, le candidat doit répondre à des questions de connaissances ;
- Dans un deuxième temps, le candidat mène une réflexion à partir de plusieurs fiches descriptives de réalisation qu'il faudra mettre en œuvre lors de la partie pratique.
- Le thème général du sujet : « Valoriser une production sucrée » propose la réalisation d'un dessert à l'assiette nécessitant une finition en salle.

Pendant cette partie écrite, le candidat dispose d'un article à lire et du panier des denrées disponible. Il peut s'en inspirer afin de concevoir la prestation demandée et mettre en œuvre la recette choisie.

Cette partie écrite permet aux candidats de présenter leurs connaissances technologiques en lien avec l'ESAE.

Question 1

Consiste à proposer une production adaptée aux attentes du sujet.

Question 2

Elle fait appel aux connaissances scientifiques à mobiliser afin d'expliquer le rôle de l'amidon en pâtisserie.

Question 3

Elle porte sur les points de maîtrise relative à l'hygiène dans la production de ce dessert en s'appuyant sur la méthode des 5M.

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	3 / 25

b. Constat du jury :

- Le vocabulaire utilisé dans le descriptif technique n'est pas toujours adapté
- Les candidats font preuve d'imagination et de créativité dans leur proposition de fiche technique.

Partie pratique de l'épreuve de STC – Durée 2 heures.

Une fois la partie écrite terminée, les candidats disposent de leur fiche descriptive et entrent en cuisine. Ils ont 1 h 50 minutes pour réaliser la production décrite dans la fiche. Les 10 dernières minutes de cette partie d'épreuve sont consacrées à un échange avec le jury qui permet aux candidats d'explicitier leurs choix de réalisation et de proposer des éléments de remédiation lors d'une prochaine réalisation.

a. Qualités attendues des candidats

- Tenue des candidats : une tenue adaptée est nécessaire sans faire apparaître de signes distinctifs (nom de l'établissement, du candidat ...) afin de garder l'anonymat des candidats par rapport aux membres du jury.
- Certains candidats montrent une aisance technique spontanément et réalisent une production de bon niveau tandis que d'autres candidats ont un manque de maîtrise des techniques de base.
- Être rigoureux : une prise de recul dans la lecture du sujet est nécessaire pour tenir compte du contexte, du thème et des techniques imposées. Une majorité de candidats a su adapter leur production au contexte.
- Respecter la marche en avant dans l'exécution des tâches est indispensable. Les candidats ont montré une certaine maîtrise des règles d'hygiène en cuisine.
- Anticiper et programmer son travail : beaucoup de candidats n'adoptent pas un rythme soutenu et régulier dès le début de l'épreuve. La fin de l'épreuve, la qualité des finitions et du dressage s'en trouvent impactées. (Bords d'assiette, température, harmonie des couleurs, formes, volumes, etc.)

b. Constat du jury :

La maîtriser des techniques imposées : certains candidats ne savent pas les mettre en œuvre :

- Le dérivé de la crème pâtissière ;
- Respecter les horaires d'envoi de l'épreuve : trop de candidats manquent de temps pour réaliser un dressage valorisant leur travail.

Il est impératif de maîtriser les différents aspects scientifiques mis en œuvre durant la production culinaire afin de pouvoir les évoquer et les commenter lors des phases d'analyses visuelles et gustatives.

2.2 – L'épreuve de STS

a. Description de l'épreuve :

On se reportera avec profit à l'annexe 3 pour prendre connaissance du sujet.
Le sujet est distribué en début d'épreuve et comprend plusieurs documents.

Partie écrite de l'épreuve de STS – Durée 1 heure.

L'ensemble des questions et travaux relève du domaine des Sciences et Technologies des Services. Cette partie nécessite que les candidats doivent maîtriser les contenus du programme de terminale en STS.

Le travail comprend 4 dossiers chacun sur un thème précis :

- Satisfaction de la clientèle et traitement des aléas de production de service ;
- Mettre en œuvre une démarche de développement durable ;
- Le personnel au cœur du système ;
- Les produits créateurs de valeur.

Cette partie écrite nécessite des candidats qu'ils mettent en œuvre leurs connaissances technologiques.

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	4 / 25

Partie pratique de l'épreuve de STS – Durée 2 heures.

Une fois la partie écrite terminée, les candidats disposent de 30 minutes pour préparer les 3 ateliers suivants :

Atelier 1 – Mise en place d'une table d'honneur

Atelier 2 – Diversifier le petit déjeuner

Atelier 3 – Réaliser une arrivée sans réservation

b. Qualités attendues des candidats

- Tenue professionnelle : l'ensemble des candidats s'est présenté en tenue professionnelle complète, à la hauteur des attentes du jury pour un concours de ce niveau. Précision est donnée aux élèves de ne pas faire apparaître de signes reconnaissables sur leur tenue (nom de l'école, foulard ou cravate siglés ou nom du candidat) afin de garder l'anonymat complet et d'éviter aux organisateurs de procéder aux placements de cache sur les vêtements.

- Prise en compte du contexte et du thème : La majorité des candidats a réalisé une bonne lecture du sujet et tenu compte du thème. Ils ont su adapter leur réponse dans la plupart des ateliers et tenir compte des documents disponibles afin de répondre de façon la plus exhaustive au sujet.

- Certains candidats montrent une aisance orale et spontanément développent le sujet proposé. D'autres sont davantage dans l'attente de questionnement. Les meilleurs candidats ont pris en main leurs prestations orales et mènent les échanges, ce qui permet au jury de mesurer leurs connaissances et leurs compétences.

=====

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	5 / 25

Annexe 1 – Sujet d’admissibilité CGL STHR session 2024

Le bien-être des collaborateurs en hôtellerie-restauration

L’hôtellerie-restauration propose des métiers de service où l’humain et les interactions sociales occupent une place essentielle. Les conditions de travail peuvent y être exigeantes en raison notamment des heures de présence, des charges physiques et émotionnelles importantes, de la pression constante pour offrir une qualité de service, de la pénurie de main-d’œuvre subie dans le secteur...

L’hôtelier restaurateur peut-il enclencher un processus d’amélioration de la performance sociale et économique de son entreprise à travers le bien-être de ses collaborateurs ?

À l’aide de vos connaissances, de votre expérience et du dossier documentaire joint, présentez votre réflexion dans un développement structuré.

Dossier documentaire :

Document 1 - Extrait Guide des bonnes pratiques en Ressources Humaines – Métropole de Lyon – Destination touristique.

Document 2 - Attractivité : lancement de Peace & Work, premier label de qualité de vie au travail pour l’hôtellerie-restauration.

Document 3 - Éric Guérin : un management épanouissant.

Document 4 - Comment le bien-être des salariés génère de la rentabilité ?

Document 1 - Extrait Guide des bonnes pratiques en Ressources Humaines – Métropole de Lyon – Destination touristique

REGARDS CROISÉS



La salariée

Mélissa, réceptionniste saisonnière

«J'apprécie vraiment les temps collectifs « off » avec mes collègues.»

Mon patron a fermé l'hôtel sur une journée complète l'année dernière et nous avons pu faire un team-building pour souder l'équipe.

L'employeur

Séverine, directrice d'un établissement de luxe

«Le soin à l'autre est au cœur de l'hospitalité.»

Dans mon établissement, je suis attentive à considérer autant le bien-être des collaborateurs que celui des clients. L'un et l'autre sont tout à fait compatibles et si mes salariés sont bien dans l'entreprise, nos clients le seront aussi.

Cela passe par la mise en avant des collaborateurs et de leur travail, le respect et la valorisation des individualités de chacun.

★ **Chloé et Sylvie, avocates**

Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, doivent élaborer un document unique d'évaluation des risques professionnels.

C'est l'occasion pour l'entreprise de se pencher, de préférence avec l'aide d'un professionnel, sur les risques tant physiques que psychologiques, inhérents à l'activité et aux postes.

🔍 Focus sur les autres secteurs

Dans le domaine de la logistique et de la préparation de commande, de nombreuses entreprises sont parties à la chasse aux irritants pour permettre de fluidifier le travail de leurs équipes. Elles ont investi dans du matériel de qualité permettant de limiter la pénibilité et assurer un confort quotidien.

Et si...

Nous mettons en place des actions pour développer la fierté des collaborateurs à travailler dans notre secteur et faire des salariés des ambassadeurs de la destination ?

Document 2 - Attractivité : lancement de Peace & Work, premier label de qualité de vie au travail pour l'hôtellerie-restauration

Convaincue que l'augmentation des salaires n'est pas un levier suffisant pour attirer de nouveaux collaborateurs et garder ceux en poste, la plateforme de services Majorian, dont fait partie le réseau Les Collectionneurs, annonce le lancement du label Peace & Work pour répondre aux enjeux de recrutement et de fidélisation auxquels l'hôtellerie-restauration doit faire face ces dernières années. Ce premier label dans le secteur distingue les établissements qui s'engagent pour améliorer la qualité de vie au travail (QVT). Ils doivent pour cela procéder à un audit interne anonyme qui donne lieu, quelques semaines plus tard, à un rapport complet, à un plan d'action et, si l'établissement y est éligible, leur confère une distinction pour une durée de deux ans : bronze, silver ou gold.

Tous les hôtels et restaurants indépendants peuvent demander cet audit, qu'ils soient ou non membres des Collectionneurs. Celui-ci leur permet de disposer d'une analyse objective et claire de leurs performances en matière de politique sociale, et indique aux salariés – ou futurs salariés – à quel niveau se situe l'établissement. Un atout en matière de recrutement, pour se différencier de ses concurrents.

Source : www.lhotellerie-restauration.fr - 21/12/22

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	7 / 25

Document 3 - Éric Guérin : un management épanouissant

- Positive attitude : En cuisine, les équipes travaillent en musique. « *On choisit en fonction de l'état d'esprit et du rythme qu'on veut impulser, et je dois toujours entendre la musique. On baisse l'intensité lumineuse au moment des services, cela augmente la concentration et rend plus calme. Le travail est moins fatigant, fait dans la bonne humeur et sans cri. On essaie tous d'apporter de la positive attitude. Il faut mettre la technique au service de l'émotion et travailler avec des émotions positives : le client le ressent dans l'assiette* », estime le chef.
- Une grande famille : Pour ses nouvelles recettes, Éric Guérin ne dresse pas des fiches techniques, mais dessine les futurs plats : « *Lorsque je distribue les dessins, tout le monde partage, échange, pour savoir comment réaliser ça. Nos équipes, on les veut comme une troupe de partage, de connivence. Il n'y a pas d'un côté la salle, et de l'autre la cuisine. C'est une grande famille.* » [...]
- Écoute, dialogue et transparence : Aux jugements et aux humiliations, fréquents dans le métier, le chef préfère le dialogue. [...] Deux fois par an, le chef fait le point avec ses cinquante employés, afin de comprendre leurs envies et leurs objectifs, leur fixer des challenges... « *Chez nous, il n'y a quasiment jamais d'arrêt maladie. Il faut prendre le temps, apprendre à connaître les salariés, donner de l'attention à chacun, être dans l'écoute et le partage.* » Le chef communique aussi de manière transparente sur la vie et la santé de l'entreprise.
- Accompagner : Éric Guérin, qui a obtenu le label RSE Marianne de la cuisine, mise sur l'accompagnement et la valorisation : « *Dans ce métier, les gamins sont indépendants à 15 ans. On a cette responsabilité de les accompagner dans leur travail et dans leur vie. On fait passer nos apprentis et nos stagiaires par tous les postes, pour qu'ils apprennent à tout faire. S'ils sont responsabilisés et se sentent importants, alors là, ils sont super impliqués.* »
- Un turn-over limité : À La Mare aux oiseaux, les « *salaires sont comparables à ceux des autres restaurants voisins, mais les équipes bénéficient de deux jours et demi de repos hebdomadaires, le restaurant ferme à minuit.* » Résultat : les salariés s'ancrent en moyenne deux ans et demi ou trois ans. « *Je n'ai jamais été aussi heureux dans ce métier. Travailler sur l'épanouissement personnel de chacun, ça me nourrit. C'est en changeant les comportements dans le milieu qu'on valorisera ces métiers* », conclut Éric Guérin.

Source : <https://www.lhotellerie-restauration.fr> – 7/03/2023

Document 4 - Comment le bien-être des salariés génère de la rentabilité ?

[...] Notre étude met en lumière le rôle que joue [le bien-être des salariés](#) dans la détermination de la rentabilité des actifs. Plus les salariés perçoivent que leur employeur instille équité, crédibilité, respect, camaraderie et, dans une moindre mesure, fierté, dans l'entreprise, meilleure est sa rentabilité. Qu'il s'agisse de femmes ou d'hommes, le constat est le même : le bien-être est associé à une meilleure rentabilité. Selon la dimension de bien-être considérée, l'amélioration moyenne de la rentabilité s'élève à 11 %, et est comprise entre 7% et 20%. [...]

Mais le résultat le plus surprenant de notre étude est que cet investissement est surtout valorisé aux niveaux hiérarchiques les moins élevés. Ces résultats corroborent un concept fondamental de l'échange social, selon lequel ceux qui ont peu valorisent davantage l'augmentation, fût-elle minime, de ce qui leur est octroyé. En effet, les collaborateurs situés en haut de l'organigramme disposent déjà de conditions avantageuses et apprécieront donc moins que les salariés moins favorisés une amélioration de leur bien-être d'ampleur comparable. [...]

Source : <https://www.hbrfrance.fr> – 1/04/2021

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	8 / 25

Annexe 2 – Sujet d'admission CGL STHR – STC - Session 2024

Valoriser une production sucrée

« Le triskel » est un restaurant situé en baie de Saint-Brieuc en Bretagne, proposant des prestations bistro-nomiques à une clientèle touristique.

Pour sa nouvelle carte d'été, le chef pâtissier désire mettre en valeur les produits de saison et du terroir.

Vous êtes chargé(e) par le chef pâtissier de proposer un nouveau dessert à l'assiette nécessitant une finition en salle devant le client.



Documents disponibles :

Document 1 - Extrait d'un article sur les liaisons amylacées

Document 2 - Les pâtes et crèmes de base

Document 3 - Panier de denrées par candidat

Document 4 - Fiche descriptive de la préparation

ÉPREUVE DE STC – PARTIE ÉCRITE – DURÉE : 1 HEURE.

Vous disposez d'une heure pour prendre connaissance du sujet et réaliser le travail demandé. En fin d'heure, la copie sera ramassée et vous ne pourrez plus y avoir accès. Une photocopie de la fiche descriptive vous sera remise à votre arrivée en cuisine.

Le chef pâtissier vous demande de réfléchir à la proposition d'un dessert pour la prochaine carte d'été. Il vous propose un panier de denrées et un document sur lesquels vous pourrez vous appuyer.

Après réflexion, vous mettrez en œuvre une recette pour 4 assiettes qui devra obligatoirement comprendre les trois techniques suivantes :

- **Réaliser une pâte de base ;**
- **Réaliser un dérivé de la crème pâtissière ;**
- **Proposer une sauce ou un coulis d'accompagnement ;**
- **Proposer un élément de finition à réaliser devant le client.**

Travail à faire à l'écrit

1. Compléter la fiche descriptive de votre future réalisation, à joindre à votre copie.
2. Expliquer le rôle de l'amidon en pâtisserie.
3. Identifier les points de maîtrise relative à l'hygiène dans votre production en vous appuyant sur la méthode des 5M.

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	9 / 25

ÉPREUVE DE STC – PARTIE PRATIQUE – DURÉE : 2 HEURES.

Vous disposez d'une heure et cinquante minutes pour prendre connaissance du sujet et réaliser le travail demandé. Les dix dernières minutes de l'épreuve pratique seront consacrées à un échange avec le jury.

La proposition d'une nouvelle recette nécessite des essais préalables. Votre chef pâtissier vous demande de réaliser votre proposition de dessert afin d'en évaluer la pertinence.

1. Réaliser et dresser à l'assiette pour 4 couverts la préparation que vous avez définie lors de la partie écrite.
2. À l'issue des 1 h 50 de production, lors des 10 min d'entretien avec le jury, répondre aux questions suivantes, en relevant les différents aspects scientifiques mis en œuvre et en analysant visuellement et gustativement cette réalisation.
 - a. Expliquer et justifier vos choix de réalisation, en particulier sur la pâte de base composant votre dessert ;
 - b. Justifier votre proposition de finition du dessert en salle et identifier les contraintes organisationnelles inhérentes.

Document 1 – Liaisons amylacées

Suspension instable : avec l'eau, on obtient du lait d'amidon mais à une température de 70 °C, elle devient visqueuse et translucide.

En présence d'eau chaude (60-80°C), l'amidon forme une solution colloïdale qui s'épaissit progressivement pour former un gel, que l'on appelle empois.

L'organisation de ce gel lui permet de former des liaisons hydrogènes avec d'autres composés notamment les composés à base de cellulose comme le papier, le carton, le bois ...

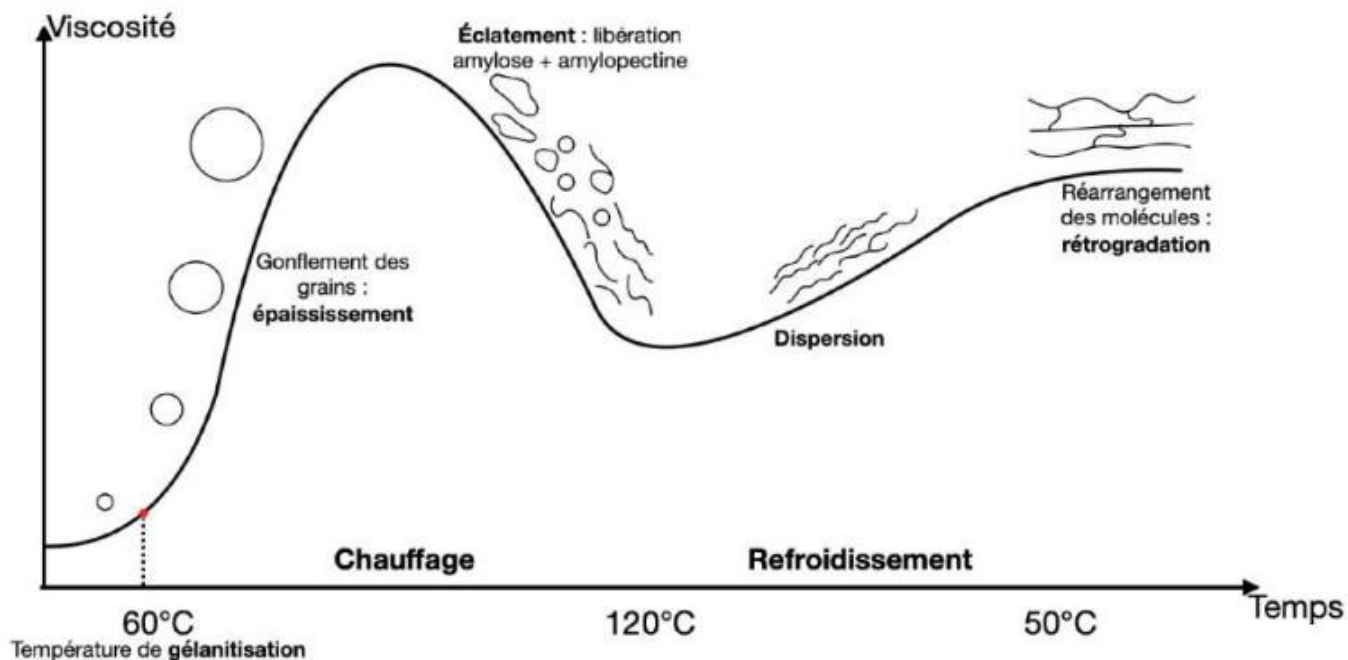
Cette réorganisation est due à un changement de structure du grain d'amidon. Il subit d'abord un gonflement qui entraîne alors une dilatation du réseau macromoléculaire, ce phénomène est appelé

sorption. Puis s'ensuit la gélatinisation.

Les chaînes d'amylose migrent à l'extérieur du grain par diffusion, l'espace ainsi libéré permet la fusion de la phase cristalline (désorganisation des hélices formées par les longues chaînes d'amylopectine).

La gélatinisation est un phénomène irréversible. Ce phénomène de dispersion se produit, en milieu aqueux à partir d'une température appelée température de gélatinisation.[...]

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	10 / 25



Source : <http://maelenn.aufray.free.fr/cours/Amidon-2020.pdf>

Document 2 – Les pâtes et crèmes de base

PATE BRISÉE – 4 personnes		PATE FEUILLETÉE – 4 personnes	
Beurre	0,125 kg	Farine	0,150 kg
Farine	0,250 kg	Beurre	0,110 kg
Eau	PM	Eau	0,075 kg
Jaune d'œuf	1 pce	Sel	PM
Sucre	PM		
Sel	PM		
PATE À CHOUX – 4 personnes		GENOISE SUCRÉE – 8 personnes	
Farine	0,125 kg	Œuf	4 pce
Beurre	0,075 kg	Sucre	0,125 kg
Eau	0,250 kg	Farine	0,125 kg
Sel	PM		
Sucre	PM		
Œuf	4 pce		
PATE SABLÉE – 4 personnes		PATE SABLÉE BRETON – 4 personnes	
Farine	0,250 kg	Farine	0,250 kg
Beurre	0,125 kg	Beurre	0,175 kg
Sucre glace	0,125 kg	Sucre	0,162 kg
Sel	PM	Jaune d'œuf	3 pce
Œuf	1 pce	Sel	0,003 kg
		Levure chimique	0,010 kg

CRÈME PATISSIÈRE 4 personnes		CRÈME DIPLOMATE 4 personnes	
Lait	0,25 L	Crème pâtissière	¼ L
Vanille gousse	PM	Crème liquide	0,25 L
Œuf	4 pce	Sucre glace	0,025 kg
Sucre	0,050 kg	Gélatine 2g	2 feuilles
Poudre à crème chaud	0,020 kg	Crème pâtissière collée et ajout de crème Chantilly	
CRÈME CHIBOUST 4 personnes		CRÈME MOUSSELINE 4 personnes	
Crème pâtissière	¼ L	Crème pâtissière	¼ L
Blanc d'œuf	4 pce	Beurre à chaud	0,060 kg
Sel	PM	Beurre à froid	0,060 kg
Sucre	0,050 kg	Parfum ou alcool	PM
Crème pâtissière additionnée d'une meringue française.		Crème pâtissière additionnée, en foisonnant, du beurre à chaud puis à froid.	
CRÈME D'AMANDE 4 personnes		CRÈME PRINCESSE 4 personnes	
Beurre	0,050 kg	Crème pâtissière	¼ L
Sucre	0,050 kg	Crème liquide	0,15 L
Œuf	1	Sucre glace	0,020 kg
Poudre d'amande	0,050 kg	Crème pâtissière additionnée d'une crème Chantilly.	
Rhum	PM		

Document 3 - Panier de denrées par candidat

DÉSIGNATION	UNITÉ	QUANTITÉ
<u>CRÉMERIE</u>		
Beurre doux	kg	0,250
Œuf	pce	6
Crème liquide 35 %	L	0,50
Lait entier	L	0,25
Mascarpone	kg	0,10
<u>LÉGUMES — FRUITS</u>		
Framboise	kg	0,100
Fraise	kg	0,250
Rhubarbe	kg	0,200
Groseille	kg	0,050
Menthe	botte	0,5
Citron	pce	1
Kiwi	kg	0,100
Abricots	kg	0,200
Basilic	botte	0,25
Lemon cress barquette	pce	0,25
<u>ÉCONOMAT</u>		
Amande effilée	kg	0,050
Amande poudre	kg	0,100
Chocolat noire couverture	kg	0,200
Colorant alimentaire rouge et vert	L	pm
Farine T 55	kg	0,300
Fève de tonka	pce	1
Gélatine feuille 2 g	pce	4
Nappage neutre	kg	0,100
Pistache pâte	kg	0,020
Poudre à crème à chaud	kg	0,050
Sucre glace	kg	0,150
Sucre semoule	kg	0,150
Vanille gousse	pce	0,5
<u>CAVE</u>		
Rhum ambré	L	0,05
Liqueur de fruits rouges	L	0,05
<u>SURGELÉ</u>		
Coulis framboise	kg	0,100
Passion purée	kg	0,150
<u>MATÉRIELS</u>		
Siphon + 2 cartouches	pce	1
Moule à tartelette Ø 8 cm	pce	5
Poche à douille jetable	pce	2
Emportes pièces ronds (jeu)	pce	1
Assiette à entremets	pce	4
Râpe microplane	pce	1
Saucière ou verseuse	pce	1

Poids de lestage, papier sulfurisé, tapis de cuisson silicone seront mis à disposition du candidat.

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	13 / 25

Document 4 – Fiche descriptive de la préparation (à rendre avec votre copie)

Intitulé du dessert individuel :

Descriptif professionnel

Pâte de base :

Dérivé de crème pâtissière :

Garniture du dessert :

Décor :

Sauce d'accompagnement :

Annexe 3 – Sujet d'admission CGL STHR – STS - Session 2024

Chantal et Thierry LAFON vont très prochainement fêter leurs noces d'émeraude (40 ans de mariage). Les trois enfants du couple ont décidé de leur offrir un week-end de rêve dans un lieu atypique qui leur permettra de vivre une expérience qu'ils souhaitent inoubliable. Ils ont réservé pour eux un logde flottant au « domaine des Dames du Lac » et ont organisé, le samedi soir, un dîner de fête qui rassemblera toute la famille.



Situé en Dordogne et propriété de M. et Mme ARTHUS, le domaine « des Dames du Lac » se compose d'un château de légende de style hispano-mauresque datant de 1930 délicatement posé au bord d'un vaste lac et environné de 10 hectares d'une nature luxuriante. Classé 4 étoiles, l'établissement dispose de 29 chambres raffinées dans une ambiance lumineuse et apaisante ainsi que de 10 lodges flottants, véritables cocons d'intimité.

Ce lieu d'exception est idéal pour proposer à ses hôtes une parenthèse enchantée et une expérience unique.

Les enfants LAFON attendent la proposition de prestations haut de gamme afin de faire des noces d'émeraude de leurs parents un souvenir mémorable.

Documents disponibles :

Document 1 – Fiche signalétique de l'établissement

Document 2 – Problèmes fréquemment rencontrés par les clients (**à rendre avec la copie**)

Document 3 – Message d'une cliente sur un site d'avis de consommateurs

Document 4 – Écolabel clef verte

Document 5 – Fiche de poste concierge à compléter (**à rendre avec la copie**)

Document 6 – Menu du dîner de gala

Document 7 – Fiche de réservation

Document 8 – Extrait du planning d'occupation du mois de mai 2024

PARTIE ÉCRITE – DURÉE : 1 HEURE

1. LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET LE TRAITEMENT DES ALÉAS

Soucieux de la qualité des services et prestations proposés à votre clientèle, vous avez répertorié les dysfonctionnements les plus fréquents.

- 1.1 Analyser les problèmes rencontrés le plus souvent par les clients et proposer des solutions.
- 1.2 Rédiger la réponse au commentaire de Madame May KONTANTE.

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	15 / 25

2. LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le domaine envisage d'obtenir l'écolabel touristique Clef Verte. D'ores et déjà, le chef défend une politique locavore engagée, mettant à l'honneur les produits et les savoir-faire du terroir.

- 2.1 Rappeler les trois piliers du développement durable.
- 2.2 Exposer différentes actions que le domaine peut mettre en place dans les lodges afin de réduire l'impact environnemental.
- 2.3 Exposer les enjeux d'obtenir l'écolabel Clef Verte.

3. LE PERSONNEL AU CŒUR DU SYSTÈME

Compte tenu de l'étendue du domaine et de sa localisation, les réceptionnistes sont très sollicités par les clients. Pour améliorer les services rendus, un poste de conciergerie va être créé.

- 3.1 Compléter la fiche de poste du concierge en annexe utile au recrutement.
- 3.2 Préciser les matériels et documents nécessaires pour l'installation du point de conciergerie.

4. LES PRODUITS CRÉATEURS DE VALEUR

- 4.1 Rappeler les différentes étapes de la fabrication du fromage.
- 4.2 Citer les 6 familles de fromages existantes en plus des fromages frais et des fromages fondus en donnant à chaque fois un exemple et en précisant sa région de production (le fromage figurant au menu du dîner de gala ne sera pas accepté).
- 4.3 Présenter les différentes possibilités de commercialisation du fromage en restauration et indiquer les avantages et inconvénients pour l'entreprise.

ÉPREUVE DE STS – PARTIE PRATIQUE – DURÉE : 2 HEURES

Vous disposez de trente minutes pour prendre connaissance du travail à réaliser dans les trois ateliers prévus par le sujet avec les matériels et éventuellement les produits mis à votre disposition.

ATELIER 1 – Mettre en place la table d'honneur	Durée : 30 minutes
---	--------------------

Afin de célébrer les noces d'émeraude de leurs parents Chantal et Thierry LAFON, leurs trois enfants ont prévu d'organiser, entre autres, un dîner de fête le samedi soir. La famille vous demande de leur présenter la disposition et la mise en place des tables que vous avez envisagées pour cette prestation.

- 1.1 Dessiner une carcasse de la salle pour les 38 couverts du dîner incluant une table d'honneur de 8 couverts en commentant vos choix.
- 1.2 Réaliser, à partir des ressources à votre disposition et en tenant compte du menu joint la mise en place de la table d'honneur. Vous ne dresserez que 2 couverts témoins.
- 1.3 Analyser votre prestation et justifier vos choix.

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	16 / 25

ATELIER 2 – Diversifier le petit déjeuner

Durée : 30 minutes

L'offre de petit déjeuner en chambre existe dans le bâtiment principal. Néanmoins, il n'est pas proposé dans les lodges car l'acheminement est compliqué. Pour répondre à la demande spécifique du client, la direction accepte de mettre en place un « panier petit déjeuner gourmand ».

- 2.1 Mettre en évidence les avantages et les limites de cette nouvelle offre.
- 2.2 Préparer un panier petit déjeuner gourmand pour une personne à partir des produits et matériels mis à votre disposition en justifiant vos choix.
- 2.3 Présenter l'organisation à mettre en place si la direction souhaite pérenniser cette prestation.

ATELIER 3 – Réaliser une arrivée sans réservation

Durée : 30 minutes

Les trois enfants LAFON sont venus au domaine des Dames du Lac pour régler les détails de l'organisation du futur séjour de leurs parents.

Séduits par ce lieu de vie incroyable niché dans la verdure, Paul LAFON et sa compagne décident de rester sur place pour deux nuits afin de mieux appréhender l'expérience que vivront leurs parents mais également dans la perspective d'y célébrer leur futur mariage qui aura lieu l'an prochain. Le domaine des Dames du Lac pourrait être le site idéal

- 3.1 Présenter les difficultés d'une arrivée sans réservation pour le réceptionniste.
- 3.2 Prendre en compte la demande du couple en recherchant leurs besoins et en proposant des prestations adaptées à leurs demandes.
- 3.3 Réaliser l'arrivée des clients.

DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT (1/2)

DOMAINE LES DAMES DU LAC ****	
1 Allée du Château 24220 VEZAC Téléphone : 33 05 59 51 60 60 Mail : contact@les-dames-du-lac.com Site : www.domainedamesdulac.com	
L'HÔTEL	
Nombre de chambres : 39 dont 10 écolodges 12 Chambres « Intemporelles » de 36 m ² dont 2*2 communicantes 12 Chambres « Merveilleuses » de 45 m vue jardin avec terrasse 5 suites de 75 à 86 m ² avec un salon séparé et une grande terrasse 10 écolodges flottants sur le lac avec une terrasse de 25 m ² accessible uniquement par bateau. Les écolodges sont tous équipés d'un bain nordique et d'un salon séparé.	Tarifs des chambres : Chambre « Intemporelle » à partir de 215€ la nuit Chambre « Merveilleuse » à partir de 260€ la nuit Suite « Cocon » à partir de 690€ la nuit Écolodge flottant à partir de 750€ la nuit Petit déjeuner de 7h à 18h : 32€ par adulte, 16€ par enfant (de 6 à 11 ans)
SERVICES CLIENTS	
Chambres : Wifi haut débit gratuit Coffre-fort Sèche-cheveux mural Smart TV : bouquet de 36 chaînes Mini bar gratuit (boissons softs) Climatisation (sur demande pour les lodges) Produits d'accueil éco-responsables	Services annexes : Navette bateau 24h/24 Piscine chauffée de mai à septembre avec cours d'aquagym Parking gratuit Service de pressing Service de prêts : puériculture, adaptateurs, vélos... Possibilité lit bébé (sauf lodges)
LE SPA	
Ouvert tous les jours de 10h à 19h : Hamman Sauna Jacuzzi Cabines de soin sur réservation : - Gommage - Enveloppement - Massage sur mesure (corps, visage) - Réflexologie plantaire	Forfait « Bien être » 1 jour - 1 heure de sport - Un déjeuner healthy ¹ - Un massage détox au Spa - 1 goûter healthy à l'orangerie À partir de 550 € par personne en incluant l'hébergement et le petit déjeuner

¹ Sain

DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT (2/2)

LA RESTAURATION	LES SALLES DE RÉUNION
Petit déjeuner buffet servi de 7h à 11h dans l'orangerie du château Restaurant bistronomique « Le Tourin » : Ouvert de 12h à 14h et de 19h à 21h30 Menu 3 plats à 35€ du lundi au vendredi et service à la carte le soir et le week-end Restaurant snack-bar « La piscine » Ouvert de 12h à 22h Bar à tapas « Côté Ponton » Ouvert de 11h à 22h « Le Loch » véritable bar au style écossais dans le Château Ouvert de 18h à 01h	Espaces privatisables : - Salon Beynac : 40 m² En U : 22 convives En classe, dîner et cocktail : 30 convives - Salon Milandes : 70 m² Classe ou dîner : 40 convives Cocktail : 60 convives Théâtre : 65 convives - Salon Vézère : 140 m² Classe ou dîner : 80 convives Cocktail : 120 convives Théâtre : 130 convives - Salon Brantôme : 210 m² Classe ou dîner : 120 convives Cocktail : 180 convives Théâtre : 195 convives

DOCUMENT 2 – DYSFONCTIONNEMENTS FRÉQUEMMENT CONSTATÉS

Problèmes rencontrés	Analyse	Solutions proposées
Manque de disponibilité des bateaux pour atteindre l'écologie ou trop d'attente		
Pas de réponse lorsque le téléphone sonne à la réception		
Manque d'information ou de renseignements auprès de la réception sur les activités ou incapacité de répondre de la part du personnel		
Trop d'attente au buffet petit déjeuner		
Le plateau de courtoisie dans les lodges n'est pas complet		

DOCUMENT 3 – MESSAGE DE MME MAY KONTANTE

« Lieu idyllique mais déçue »

Avis publié il y a 1 jour par Madame Kontante

Le lieu est magnifique et le service de qualité à l'intérieur du château. Dépaysement total dans les lodges. En revanche, si nous voulons profiter d'un bon petit déjeuner dans le lodge, aucune solution. Il faut se lever et aller sur la terre ferme ! Le plateau de courtoisie et les gâteaux secs ne sont pas une alternative satisfaisante. Quel dommage !

DOCUMENT 4 – ÉCOLABEL CLEF VERTE



Clef Verte

Un label environnemental international

Chaque année en France des millions de vacanciers ou professionnels en déplacement séjournent dans des hébergements touristiques et se rendent au restaurant. Aujourd'hui ils peuvent **choisir de réduire leur impact environnemental et affirmer leur responsabilité sociale** en choisissant un établissement labellisé Clef Verte en France ou Green Key dans 60 autres pays.

Présent sur les cinq continents, l'écolabel touristique Clef Verte / Green Key est **le premier label de tourisme durable international pour les hébergements touristiques et les restaurants.**

Le 1er écolabel pour les hébergements touristiques et les restaurants

Hôtels, campings, gîtes, meublés de tourisme, chambres d'hôtes, résidences de tourisme, villages et centres de vacances, auberges de jeunesse, restaurants, s'engagent dans **une démarche environnementale performante** avec pour objectif d'évoluer en permanence vers les meilleures pratiques recommandées par l'écolabel Clef Verte.

Développé en France depuis 1998, le label Clef Verte est, par le nombre d'établissements labellisés et par son antériorité, le premier écolabel pour les établissements touristiques en France.

Source : <https://www.laclefverte.org/le-label/présentation/>

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	21 / 25

DOCUMENT 5 – FICHE DE POSTE DU CONCIERGE À COMPLÉTER
(À rendre avec la copie)

Domaine Les Dames du Lac					
INTITULÉ DU POSTE : concierge					
Principales activités - - - - - -					
Liaisons hiérarchiques -					
Liaisons fonctionnelles -					
Qualités (caractéristiques personnelles) - - -					
Compétences (capacité à...) <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">-</td> <td style="width: 50%;">-</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </table> - - - - -		-	-	-	-
-	-				
-	-				
Formations -					

DOCUMENT 6 – MENU DU DÎNER DE FÊTE



NOCES D'ÉMERAUDE DE CHANTAL ET THIERRY

ENTRÉE

Salade Périgourdine et son verre de Montbazillac
Château Grande Maison 2019

POISSON

Filet de truite aux amandes et sa poêlée de girolles
Gaillac blanc - Château Bournet 2020

VIANDE

Magret de canard poêlé
Fagots de haricots verts
Pommes de terre sarladaises
Pécharmant - Château Terre Vieille 2016

FROMAGE

Cabécou rôti et son mesclun

DESSERT

Fraisier
Coupe de Crémant de Bordeaux

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	23 / 25

DOCUMENT 7 – FICHE DE RÉSERVATION DU DOMAINE DES DAMES DU LAC

1 Allée du Château - 24220 VEZAC Téléphone : 33 05 59 51 60 60 Mail : contact@les-dames-du-lac.com	Fiche de RÉSERVATION	
Date ARRIVÉE :	Date DÉPART :	
Heure d'arrivée :	Nombre de nuits :	
Nombre de PERSONNES	Adultes : Enfants : Bébé :	
TYPE DE CHAMBRE	TARIFS	
Intemporelle ☐ Merveilleuse ☐ Suite Cocon ☐ Ecolodge ☐	Logement : B&B :	
CLIENT INDIVIDUEL	SOCIÉTÉ OU AGENCE	
NOM : PRÉNOM :	NOM : INTERMÉDIAIRE :	
ADRESSE :	ADRESSE :	
Téléphone : E-mail :	Téléphone : E-mail :	
CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION		
Heure limite d'arrivée : N° de CB : Date d'expiration :	ARRHES Montant demandé : Montant reçu : le Mode de paiement :	
OBSERVATIONS		
.....		
DATE :	Nom du Réceptionniste :	
MODIFICATION DE RÉSERVATION		
Le par	MOTIF :	
ANNULATION DE RÉSERVATION		
Le par	MOTIF :	

DOCUMENT 8 – EXTRAIT DU PLANNING D'OCCUPATION DU MOIS DE MAI 2024

INT = chambre "intemporelle" - 12 chambres

		EXTRAIT PLANNING MAI 2024									
		J-2	J-1	J	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+6	J+7
101	INT TWIN	Gpe séminaire OMEGA									
102	INT DBLE	Gpe séminaire OMEGA									
103	MERV TWIN							EFIRA S.			
104	MERV DBLE			CHALAMET H.			SEYDOUX H.				
105	INT TWIN	Gpe séminaire OMEGA						EFIRA S.			
106	INT DBLE	Gpe séminaire OMEGA						EFIRA S.			
107	MERV TWIN							EFIRA S.			
108	MERV DBLE					COTILLARD X.					
109	INT TWIN	Gpe séminaire OMEGA									
110	INT DBLE	Gpe séminaire OMEGA					BLIER	EFIRA S.			
111	MERV TWIN							EFIRA S.			
112	MERV DBLE							EFIRA S.			
113	COCON		LINDON A.				DE PALMA D.				
201	INT TWIN	Gpe séminaire OMEGA									
202	INT DBLE	Gpe séminaire OMEGA						EFIRA S.			
203	MERV TWIN	MARVEL J.						EFIRA S.			
204	MERV DBLE				STREEP B.			EFIRA S.			
205	INT TWIN										
206	INT DBLE						LELOUCH N.				
207	MERV TWIN										
208	MERV DBLE		DENEUVE L.								
209	INT TWIN		DENEUVE L. (enfants)								
210	INT DBLE				NINEY F.			EFIRA S.			
211	MERV TWIN							EFIRA S.			
212	MERV DBLE							EFIRA S.			
213	COCON										
301	COCON		SY L.					EFIRA S.			
302	COCON			KUBRICK C.							
303	COCON										
1	ECOLOGDE			PEELE M.							
2	ECOLOGDE								KATEB V.		
3	ECOLOGDE								KATEB V.		
4	ECOLOGDE								KATEB V.		
5	ECOLOGDE					DUPONTEL P.			KATEB V.		
6	ECOLOGDE								KATEB V.		
7	ECOLOGDE		HAZANAVICIUS K.								
8	ECOLOGDE					EXARCHOPOULOS A.					
9	ECOLOGDE										
10	ECOLOGDE										
OCCUPE		9	14	17	17	11	11	21	26	8	1
DISPO		30	25	22	22	28	28	18	13	31	38

MERV = chambre "merveilleuse" - 12 chambres

COCON =suite "cocon"- 5 suites

ÉCOLOGE flottant - 10 écolodges

SESSION 2024	Concours Général des Lycées - STHR	
	Rapport du jury	25 / 25