

ÉPREUVE DU CPET (CONDUITE ET PRÉSENTATION D'ÉTUDES TECHNIQUES)

Cette épreuve doit permettre d'évaluer un candidat sur ses acquis, son évolution et progression durant sa période de stage en entreprise.

I. DÉFINITION DE L'ÉPREUVE

Finalités et objectifs de l'épreuve

L'épreuve vise à évaluer :

- Les acquis des stages en milieu professionnel,
- L'aptitude du candidat à l'observation, la compréhension, la communication,
- Les capacités à la mise en œuvre pratique de ses connaissances et à son insertion dans le milieu professionnel.

Contenu et déroulement de l'épreuve :

Un entretien de 30 mn qui s'appuie sur **un dossier** élaboré par le candidat validant les savoirs et compétences en techniques professionnelles, gestion et mercatique.

Le candidat présente au cours d'un exposé de 15 mn son compte rendu de stage. L'exposé est suivi d'un entretien de 15 mn avec le jury.

II. CONSTITUTION DU DOSSIER

Le dossier comporte deux parties : un compte rendu et une étude technique.

A. FORME DU DOSSIER

Une attention particulière doit être accordée, pour l'ensemble de cette production à la présentation du document.

La taille de la police ne **doit pas excéder 11, soit Times soit Arial, l'interlignage 1.5.**

La taille de la police ne **doit pas excéder 11, soit Times soit Arial, l'interlignage 1.5.**

~~La taille de la police ne doit pas excéder 11, soit Times soit Arial, l'interlignage 1.5.~~

~~La taille de la police ne doit pas excéder 11, soit Times soit Arial, l'interlignage 1.5.~~

~~La taille de la police ne doit pas excéder 11, soit Times soit Arial, l'interlignage 1.5.~~

Marges : 2cm haut, bas et droite. 2.5 cm pour la gauche.

Alignement du texte justifié.

Les pages doivent être numérotées.

Des photos, des graphiques peuvent illustrer le texte sans pour autant s'y substituer. Le style, la syntaxe, **l'orthographe** sont également évalués.

Les pages devront être numérotées.

Il est fortement conseillé de réaliser plusieurs sauvegardes durant toute la durée de ce travail.

B. CONTENU DU DOSSIER

Le dossier doit comporter

- Une page de garde **obligatoire** dont la matrice numérique vous sera fournie.
- Les documents officiels : certificat de stage **validant les 16 semaines de stage** et tableau récapitulatif des activités **signés et tamponnés par l'entreprise. (Sans ces documents votre dossier ne sera pas conforme et votre diplôme ne sera pas validé !)**
- **Remerciements** (nom du personnel mais pas de nom du lycée ou des professeurs. Il est cependant possible d'ajouter une formule comme : Je remercie mon professeur d'éco-gestion, de cuisine, les équipes pédagogiques...)
- **Sommaire général** pour l'ensemble du dossier ou un sommaire général simplifié et sommaire pour chaque partie (à insérer avant chaque partie).

- **Une introduction générale** (se présenter, justifier le choix de l'entreprise, présenter son établissement son poste, annonce du plan, du thème de l'étude)
- Une conclusion générale.

I. PREMIÈRE PARTIE : COMPTE-RENDU

C'est un compte-rendu du stage qui doit permettre aux interrogateurs d'en évaluer les acquis, la capacité du candidat à observer, comprendre l'activité et le fonctionnement de l'entreprise d'accueil.

Elle comporte 10 pages rédigées minimum hors annexes et 15 pages maximum annexes incluses pertinentes.

Il s'agit de présenter le lieu de stage et son environnement ainsi que de relater les tâches effectuées.

a) Introduction

Annonce du plan.

b) Présentation de l'entreprise

Cette présentation dépend de l'activité, mais surtout de la taille de l'entreprise.

Dans le cas d'un établissement dépendant d'un groupe, on recommande de commencer, par situer historiquement et économiquement le groupe, la chaîne, l'établissement.

Un paragraphe d'une demi-page sur les principales étapes, les dates clés du développement du groupe avec son poids économique actuel et ses perspectives d'évolution suffit.

Un autre pourra être consacré à l'enseigne. Cependant on peut mettre en annexe plus d'informations.

Éléments essentiels à présenter :

- Historique
- Forme juridique, classification hôtelière, capacité d'accueil
- Implantation géographique, moyens d'accès, contexte économique, sites touristiques....
- Les différents services de l'établissement
- Chiffres clés, indicateurs (CA, TO, Repars, ticket moyen, tarifs pour les différents types de chambres, prix de revient journalier en restauration collective, coûts matière...)
- Organisation interne ou bien : les ressources humaines (organigramme de l'entreprise (en annexe), nombre total de salariés, nationalités, types de contrat, turn-over...)

- Clientèle (segmentation, nationalité,)
- Analyse de la concurrence,
- Forces et faiblesses

Conseil : penser à consulter et à collecter les documents de l'entreprise mis à votre disposition (organigramme, plaquette d'informations, documents financiers, tableau de bord, budget, bilan social...) à visiter le site internet. **Pas de copier-coller du site de l'entreprise ou des documents.** Sachez que les interrogateurs se renseigneront sur vos entreprises respectives.

c) Description de vos activités au sein de l'établissement

(Au moins 4 à 5 pages)

Il s'agit de faire découvrir les activités réalisées.

Présentation d'une journée type ou des différents postes occupés.

Pour chaque poste, il faut décrire les tâches en les situant dans leur contexte (technique, humain ambiance de travail), en citant des exemples concrets et précis, des anecdotes sur la vie de l'entreprise et des relations avec les clients et/ ou les salariés

Vous pouvez présenter les tâches dans un tableau avec le nombre de semaines et la mission principale. Vous pouvez également présenter une fiche de poste.

Cependant, il convient d'agrémenter cette description d'analyses et de réflexions personnelles (par exemple points à améliorer, difficultés rencontrées, évolution, responsabilité...).

Il faut montrer que vous vous êtes impliqué et investi dans l'entreprise, que vous avez su appréhender son fonctionnement. L'examineur doit ressentir votre vécu.

d) Conclusion

Apports du stage et éventuellement ouverture sur le thème de l'étude technique, difficultés rencontrées...

II. DEUXIÈME PARTIE : ÉTUDE TECHNIQUE

15 pages au minimum hors annexes et 20 pages au maximum, annexes pertinentes incluses.

L'étude technique porte sur un ou plusieurs aspects du fonctionnement et de la vie de l'entreprise, par exemple dans les domaines suivants : production, accueil, gestion, mercatique, ressources humaines, hygiène, etc...

Introduction : Énoncer le thème de l'étude et les raisons pour lesquelles elle a été retenue. Exposer la problématique.

Le choix du sujet est tiré d'une expérience vécue au cours du stage en milieu professionnel.

Le thème choisi pour l'étude technique devra être justifié dans une introduction d'environ une demi- page, afin de permettre au jury d'en apprécier la réelle pertinence. Il importe qu'il soit exposé de façon méthodique, en respectant le cas échéant une chronologie. S'il s'agit de la mise en place d'une nouvelle organisation, d'une nouvelle offre par exemple, on s'attachera à décrire et analyser l'antériorité, puis présenter, commenter ce qui se fait désormais pour conclure, le cas échéant par les résultats obtenus et établir une comparaison).

Lorsque le candidat pose un problème (une question à résoudre) relatif à un dysfonctionnement ou visant à apporter une amélioration, il est alors souhaitable de commencer par faire le constat de la situation en dégagant les avantages et les inconvénients du système. Ensuite le candidat présentera et commentera la ou les solutions susceptibles d'être envisagées pour résoudre le problème posé. Il s'appuiera sur des documents (devis, budget de frais de personnel, tableau

d'amortissement nt, compte de résultat prévisionnel, un plan de chambre ou de cuisine ou de salle, une enquête de satisfaction, une interview fiche technique, fiche de réservation, planning, fiche de fonction, bon de commande, fiche de consignes, procédure,).

Un commentaire des résultats obtenus pendant la période ou après le stage pourra, le cas échéant, étayer son argumentation.

Il s'agit d'une étude dont les conclusions n'aboutiront pas obligatoirement à la résolution du problème posé, faute de moyens par exemple. Le candidat n'a pas une obligation de résultat. Il doit poser le problème et en débattre en indiquant les enjeux et les contraintes avant de donner son avis sur l'étude pour conclure.

L'étude technique n'est pas que la résolution d'un problème, elle peut être simplement l'analyse d'un fonctionnement, d'une situation.

Exemples de thème :

- Analyse de la mise en place d'une nouvelle organisation, de procédures, d'une nouvelle carte.
- La réalisation de travaux de réfection ou d'extension.
- Comment améliorer le management de la qualité sanitaire au sein d'un restaurant collectif ?
- Comment améliorer l'intégration du personnel intérimaire dans les parcs d'attraction ? (Par exemple avec la création d'un livret d'accueil)
- Comment attirer une clientèle touristique dans un restaurant parisien situé loin des sites touristiques ? comparaison de plusieurs solutions (passage à la radio, flyer ...)
- Comment mettre en place d'une nouvelle offre ?
- Les répercussions commerciales + satisfaction de la clientèle après la mise en place d'un cocktail dessert dans un palace (avec création d'un questionnaire de satisfaction)

Suggestion de plan de l'étude technique

➤ Introduction

- Justifiez le choix du thème
- Exposez la problématique
- Annoncez le plan

➤ Exposé de la situation

➤ Analyse

➤ Recherche de solution

➤ Propositions

➤ Conclusion (Elle vise à mettre en évidence les solutions apportées au problème)

CONCLUSION GÉNÉRALE

Apports du stage et de l'étude technique.

III. CONSEILS POUR LA PRÉSENTATION ORALE

- Lors de l'exposé de 15 mn, vous devez montrer que :
 - Vous maîtrisez votre sujet.
 - Vous êtes capable d'appréhender le fonctionnement de votre établissement de stage.
 - Vous êtes capable d'analyser une situation professionnelle.

Attention à bien gérer votre temps !

- Au moment de l'entretien vous devez être capable d'argumenter, de justifier vos choix.

IV. ÉVALUATION

- **Du dossier :**
 - Capacité d'analyser une situation professionnelle.
 - Qualité de l'analyse
 - Pertinence du sujet d'étude
 - Syntaxe, orthographe.
- **De l'exposé et de l'entretien**
 - Clarté et cohérence de l'exposé.
 - Capacité d'écoute
 - Capacité d'argumentation
 - Courtoisie