**Extraits du programme de la classe de seconde technologique STHR traités dans la séquence :**

|  |
| --- |
| **Thème 2 – Des acteurs dans des contextes de production de services (environ 20 % du temps)** |
| Questions | Capacités | Notions et objets d’enseignement | Mise en œuvre |
| **Quels sont les métiers de service en hôtellerie -restauration ?** | Identifier les métiers des activités de servicesRepérer l’évolution des métiers de service  | Les différents acteurs de la production de services : rôles, attributions et fonctions | À partir de l’observation de diverses organisations (traditionnelles et non traditionnelles) du secteur de l’hôtellerie-restauration, on montrera la diversité des métiers, les liens qui les unissent et leur positionnement dans le processus de servuction.On s’attachera à montrer le caractère évolutif des métiers de services en hôtellerie-restauration (gestionnaire de revenus et de rendement, manageur de communauté…). |
| **La relation de service, facteur clef du succès de l’établissement d’hôtellerie -restauration ?** | Identifier les spécificités liées à la relation de service  | La relation de service et ses exigences : tenue adaptée, disponibilité, ponctualité, esprit d’équipe, posture  | À partir de situations professionnelles observées, simulées et/ou vécues, on mettra en évidence que la relation de service participe au succès de l’établissement d’hôtellerie-restauration tant en salle qu’au niveau de l’hébergement.  |

**Organisation de la séquence**

|  |  |
| --- | --- |
| **Public** | Classe de seconde baccalauréat technologique STHR |
| **Place dans le programme** | ***Thème 2 – Des acteurs dans des contextes de production de services :****Quels sont les métiers de services en hôtellerie-restauration ?* |
| **Durée** | 10 heures (3 séances)séances de 2, 3 ou 4 heures (à définir) |
| **Pré-requis**  | - Identifier les principales caractéristiques des supports physiques d’un établissement- Identifier les attentes de services exprimées ou non par le client |
| **Champs interdisciplinaires** | En STC : * + - *Identifier les spécificités des postes de production*

*et les relier aux modèles de restauration*En EGH : * + - *Identifier les principales caractéristiques de l’emploi en hôtellerie- restauration*
		- *Décrire l’importance du facteur humain dans l’entreprise hôtelière*
 |

**Articulation proposée :**

* Séance 1 : ……………………………………………………………………….
* Séance 2 : ……………………………………………………………………….
* Séance 3 : ……………………………………………………………………….

**Séance choisie :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Durée** |  |
| **Contexte** |  |
| **Capacité visée** |  |
| **Notions utilisées** |  |
| **Supports exploités** |  |
| **Organisation** | Activité 1 :Activité 2 :Activité 3 :Activité 4 :Activité 5 :etc. (si besoin) |
| **Synthèse :** * + - **éléments de réponse à la question**
		- **supports de formalisation**
 |   |