

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
<p>Quels sont les métiers de service en hôtellerie - restauration ?</p>	<p>Identifier les métiers des activités de services</p> <p>Repérer l'évolution des métiers de service</p>	<p>Les différents acteurs de la production de services : rôles, attributions et fonctions</p>	<p>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.</p> <p>On s'attachera à montrer le caractère évolutif des métiers de services en hôtellerie-restauration (gestionnaire de revenus et de rendement, manager de communauté...).</p>
<p>La relation de service, facteur clef du succès de l'établissement d'hôtellerie - restauration ?</p>	<p>Identifier les spécificités liées à la relation de service</p>	<p>La relation de service et ses exigences : tenue adaptée, disponibilité, ponctualité, esprit d'équipe, posture</p>	<p>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.</p>

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 : <i>Quels sont les métiers de services en hôtellerie-restauration ?</i>
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 : *Découverte des postes hôtellerie / restauration au travers d'une documentation variée.*
- Séance 2 : *Visite et entretien avec les acteurs hôtel/rest*
- Séance 3 : *Comparer / analyser étude de cas et valorisation du facteur humain.
→ Organigramme*

Groupe de travail N°1

Séance choisie : 1

Durée	3h / groupe
Contexte	Salle équipée ordinateurs / connexion internet " sites fatih "
Capacité visée	Identifier les métiers des activités de services.
Notions utilisées	Les différents acteurs de la production de services : rôles, attributions et fonctions.
Supports exploités	Presse professionnelle vidéo - témoignages fiches métiers
Organisation	<p><u>Activité 1 :</u> organiser des sous-groupes consultation de la documentation (journal de l'hôtellerie : offres d'emploi vidéo - témoignages)</p> <p><u>Activité 2 :</u> compléter les fiches de poste distribuées d'après lecture presse</p> <p><u>Activité 3 :</u> compléter les fiches de poste d'après consultation ≠ sites internet</p> <p><u>Activité 4 :</u> Chaque groupe présente une fiche métier à l'ensemble des élèves</p> <p><u>Activité 5 :</u> Préparer les interviews et visites de la séance 2 = contenu.</p>

exploiter
≠ sources
d'information

groupe de travail N°1

	etc. (si besoin) rédiger la fiche de poste à compléter lors des entretiens
Synthèse : <ul style="list-style-type: none">- éléments de réponse à la question- supports de formalisation	Au travers d'un jeu-quiz retrouver les activités/poste étudié.

Fait par : Mme Vande Rivière
Mme Karez
Mme Joubert
M. Nouan
Mme Gherardi.

Documents : Articles presse / fiches métiers / groupe ACCOR / fatih
à distribuer : 6 fiches de poste à compléter
1 fiche descriptive hôtel-restaurant à visiter
1 quizz synthèse

Autres supports : vidéo

Outils : internet - ordinateur