

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 ?	<p>Identifier les métiers des activités de services</p> <p>Repérer l'évolution des métiers de service</p>	Les différents acteurs de la production de services : rôles, attributions et fonctions	<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>
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.

TETE - Olivier
 OLIVIER Cédric
 LEVACHER Séverine
 TAGAND Aline -

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 : ...Identifier... les... métiers... des... activités... de services...
 - Séance 2 : Identifier... et repérer... les évolutions... des métiers... de la restauration
 - Séance 3 : Identifier... et... repérer... les évolutions... des métiers... de l'hotellerie
- Séance 4: Synthèse = Identification, valorisation et évolution des métiers de services

Séance choisie : 1 Quels sont les métiers de service en H-R.

Durée	4 heures
Contexte	Hotel - Restaurant partenaire
Capacité visée	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les métiers des activités de services • Repérer l'évolution des métiers de service
Notions utilisées	→ les différents acteurs de la production de service : Rôles, attributions et fonctions -
Supports exploités	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche signalétique par métier et par service • Fiche de Synthèse de Séance • Organigramme par Service • Fiche de Poste / Documentation sur
Organisation	<p><u>Activité 1 :</u> l'évolution - Visite et identification des métiers lié à la réception</p> <p><u>Activité 2 :</u> à la salle</p> <p><u>Activité 3 :</u></p> <p><u>Activité 4 :</u> aux étages et annexe</p> <p>Questionnement des DRH -</p> <p><u>Activité 5 :</u></p>

	etc. (si besoin)
Synthèse : - éléments de réponse à la question - supports de formalisation	Document - organigramme - fiche de Poste - - Les nouveaux métiers de l'H-R - Film de la visite par service -