

ETLV : pistes pour l'élaboration de séquences pédagogiques

L'établissement hôtelier et/ou de restauration s'inscrit dans un système de production de services (servuction). C'est la raison pour laquelle les programmes de sciences et technologies des services de première et de terminale sont structurés autour de quatre thèmes :

- thème 1 : le client au centre de l'activité des organisations de l'hôtellerie-restauration (20 % du temps) ;
- thème 2 : le personnel au cœur du système (20 % du temps) ;
- thème 3 : le support physique au service des acteurs de la servuction (10 % du temps) ;
- thème 4 : les produits et services supports de la création de valeur (50 % du temps).

L'articulation entre ces quatre dimensions en vue de la production de services est permise par le système d'organisation interne à l'établissement d'hôtellerie et de restauration, non visible par le client.

Thème 1 – Le client au centre de l'activité des organisations de l'hôtellerie-restauration

Capacités

- Identifier et comparer les différents modes de distribution. **(1^{re})**

Idée possible : mettre en avant des spécificités culturelles par un travail sur les options de service du petit déjeuner (salle / room service ; petit déjeuner continental / anglais ; choix offerts au buffet).

- Repérer les besoins des clients et y répondre. **(1^{re})**

Idée possible : entraîner la compétence sociolinguistique à partir d'une mise en situation dans un cadre propre à l'aire culturelle

- Faire le lien entre les attentes du client et la nature de sa prise en charge. **(T)**

Idée possible : travail sur des extraits d'études de satisfaction et comparaison des critères d'évaluation en fonction des normes culturelles.

Thème 2 - Le personnel au cœur du système

Capacités

- Identifier la diversité et la richesse des parcours du personnel de service en hôtellerie-restauration.

(1^{re})

Idée possible : analyser un extrait de CV ou une lettre de motivation pour évaluer les apports potentiels d'un candidat au recrutement.

- Appréhender les enjeux de la communication du personnel avec l'extérieur. **(T)**

Idée possible : contact avec un client ou fournisseur étranger.

- Montrer comment le personnel peut s'impliquer dans une démarche de développement durable. (T)

Idée possible : mise en valeur d'une démarche d'éco-tourisme.

Thème 3 - Le support physique au service des acteurs de la servuction

Capacités

- Apprécier la diversité des équipements et aménagements mis en œuvre en fonction du contexte d'hôtellerie-restauration. (T)

Idée possible : analyse de l'aménagement et de la décoration d'un hôtel qui affiche un fort ancrage géographique, culturel, thématique (photographies, vidéos sur site Internet, etc.)

- Appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration. (T)

Idée possible : analyse de supports de vente en veillant à lui donner une coloration propre à l'aire linguistique.

Thème 4 – Les produits et services créateurs de valeur

Capacités

- Caractériser les fromages utilisés dans la production de services au restaurant. (1^{re})

Idée possible : comparer les produits en s'appuyant sur la géographie culturelle.

- Caractériser les vins utilisés dans la production de services au restaurant. (1^{re}) et (T)

Idée possible : comparer les produits en s'appuyant sur la géographie culturelle.

- Repérer les caractéristiques des produits et services permettant leur mise en valeur. (1^{re})

Idée possible : travail sur les produits nationaux et/ou régionaux (dimensions historique, géographique, sociale, économique).