

Thème 1 : des contextes de services adaptés aux attentes des clients

L'offre de services : un modèle unique ? Quels services pour quels établissements ?

1. Extraits du programme

Thème 1 - Des contextes de services adaptés aux attentes des clients (environ 30 % du temps)			
Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement	Mise en œuvre
L'offre de services : un modèle unique ?	<p>Identifier la diversité des établissements de services en hôtellerie - restauration</p> <p>Repérer les principales formes de restauration et d'hébergement</p>	<p>Les lieux de restauration</p> <p>Les lieux d'hébergement touristiques et non touristiques</p> <p>Les structures para-hôtelières</p> <p>La restauration traditionnelle, collective, rapide, à thème, innovante</p> <p>L'hébergement traditionnel, de chaîne, hébergement de plein air, para-hôtelier</p>	<p>À l'aide de situations observées ou vécues, il s'agira de faire découvrir la diversité de l'offre de services à travers ses lieux de restauration et d'hébergement (hôtels ou structures para-hôtelières) adaptés aux différents types de clients.</p> <p>Il s'agit ici de proposer aux élèves une première approche des formes de restauration et d'hébergement.</p> <p>⇒ Il conviendra ici de faire le lien avec l'enseignement de l'économie et gestion hôtelière.</p>
Quels services pour quels établissements ?	<p>Comparer les services offerts par les établissements de l'hôtellerie - restauration</p> <p>Montrer en quoi ils répondent aux besoins des clients</p>	<p>Les différents services offerts à la clientèle en restauration et en hébergement</p>	<p>À l'aide de situations observées et/ou vécues, on montrera que l'offre de services s'adapte aux besoins des clients et que les formes de service diffèrent en fonction du type d'établissement.</p> <p>On veillera à mettre systématiquement en lien le type d'établissement, sa cible et son concept de restauration.</p>

2. Finalité et mise en œuvre du scénario

Le scénario doit permettre à l'élève d'apporter des éléments de réponse aux deux premières questions du thème 1 du programme :

- L'offre de services : un modèle unique ?
- Quels services pour quels établissements ?

Public	Classe de seconde STHR – Groupe à effectif réduit
Place dans le programme	Thème qui ne nécessite aucun pré-requis, traité en début d'année scolaire
Durée	8 heures environ
Cadre et limites	On concentre les activités sur des logos représentant les principales formes de restauration et d'hôtellerie. Ces logos sont au choix de l'enseignant et s'adaptent éventuellement au contexte local/régional
Supports exploités	La séance se déroule dans une salle équipée d'outils multimédias avec accès internet Sites internet Tableaux d'exploitation des recherches Carte heuristique vierge
Organisation de la séquence	<p>1) Identification des logos d'enseignes de restauration et d'hébergement</p> <p>Les élèves par binôme, identifient les logos d'enseignes qu'ils ne connaissent pas (document 1). Ils visualisent les sites Internet de chacun des logos identifiés pour découvrir leurs prestations.</p> <p>2) Exploitation des connaissances et des recherches</p> <p>a) <i>La restauration.</i> En s'appuyant sur les caractéristiques fournies pour un type de restauration, l'élève renseigne, à l'aide de ses connaissances et ses recherches, le tableau (n°2) récapitulant différents types de restauration</p> <p>b) <i>L'hébergement</i> En s'appuyant sur les caractéristiques fournies pour un type d'hébergement, l'élève renseigne, à l'aide de ses connaissances et ses recherches, le tableau (n°3) récapitulant différents types d'hébergement</p> <p>c) À l'aide des connaissances et des recherches effectuées, l'élève associe les logos à des mots qui les représentent le mieux (tableau n°4) ainsi qu'à des types de clientèle définis (tableau n°5). Une explicitation du vocabulaire employée peut être nécessaire (tableau 6)</p> <p>3) Restitution collective</p> <p>La synthèse de la séance (document 7) est co-construite par l'enseignant et les élèves sous la forme d'une carte heuristique et d'un paragraphe rédigé qui permet de répondre aux 2 questions du programme.</p>
Champs interdisciplinaires	Sciences de gestion : thème 1 Quelles sont les caractéristiques de secteur de l'hôtellerie et de la restauration ?

3. Prolongements possibles :

Séance 2 : La séance se déroule dans les locaux de services (6 heures)

Étape 1 : Préparation à la commercialisation d'une assiette de fromages en rapport avec l'enseigne « La Cloche à fromage » :

Étape 2 : Préparation à la commercialisation d'une chambre en rapport avec l'enseigne « Logis de France » - l'enseigne « F1 » - un camping - un Gîte de France.

Séance 3 : La séance se déroule au restaurant d'initiation ou restaurant d'application (4 heures)



















Étape 1 : Préparation à la commercialisation d'une assiette de fromages en rapport avec l'enseigne « La Cloche à fromage »

Étape 2 : Commercialisation d'une assiette de fromages

4. Annexes

1. Logos d'enseignes du secteur de l'hôtellerie-restauration

À partir du document, identifiez les logos d'enseignes que vous ne connaissez pas et visualisez les sites Internet de chacun pour découvrir leurs prestations.

ENSEIGNES DE LIEUX D'HEBERGEMENT			ENSEIGNES DE LIEUX DE RESTAURATION		
1  CHAMBRE D'HOTES & TABLE D'HOTES	2 	3 	A 	B 	C 
4 	5 	6 	D 	E  CHAMBRE D'HOTES & TABLE D'HOTES	F 
7 	8 	9 	G BRASSERIE 	H 	I 

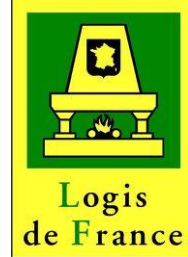
10



11



12



J



K







2. La restauration

Renseignez les tableaux ci-dessous à partir de vos connaissances ainsi que de vos recherches Internet.

Caractéristiques				
Qui sert ?	Un serveur /équipier			
Comment le client est-il servi?	Sur plateau Au comptoir Dans la voiture			
Comment mange-t-on ?	Avec les doigts			
Exemples de plats /mets servis	Big mac Mac Nugget's			
Prix d'un menu	7 €			
TYPE DE RESTAURATION	Rapide	Traditionnelle	A thème	Collective
D'autres enseignes	Quick			

3. L'hôtellerie

Renseignez les tableaux ci-dessous à partir de vos connaissances ainsi que de vos recherches Internet.

Caractéristiques				
Qui accueille ?	Chef de réception			
Quels types de logement ?	Chambres, suites...			
Décoration du lieu d'hébergement	Décoration luxueuse...			
Peut-on y manger? Sous quelle forme	Oui Restaurant gastronomique, brasserie...			
Tarifs des chambres?	500€...			
Type d'hébergement	Traditionnel	De chaîne	De plein air	Para hôtelier
D'autres enseignes	Hôtel « Georges V » (PARIS)			

4. Caractéristiques des enseignes

Associez chaque logo avec le(s) mot(s) qui le représente(nt) le mieux.

POURQUOI CHOISIR CE LIEU ?			
LETTRES / CHIFFRES DES LOGOS	MOTS REPRÉSENTATIFS	LETTRES / CHIFFRES DES LOGOS	MOTS REPRÉSENTATIFS
	Économique		Convivial
	Dépaysant		Standardisé
	Luxeux		Divertissant
	Forfaitaire (ex : all inclusive)		Sécurisant
		De caractère

5. Profil des clients des établissements d'hôtellerie-restauration

Associez chaque logo avec le(s) client(s) qui fréquente(nt) ces lieux.

QUI EST LE CLIENT ?			
MOTS REPRÉSENTATIFS	LETTRES / CHIFFRES DES LOGOS	MOTS REPRÉSENTATIFS	LETTRES / CHIFFRES DES LOGOS
Sénior		Homme/femme d'affaires	
Famille		Pressé	
Groupe d'amis		Avec un budget limité	
Jeune		Avec un budget élevé	
.....		

6. Point de vocabulaire

Je veux comprendre ou approfondir un mot, un terme...	... Je l'explique
Standardisé	
Sénior	
...	

