

Fiche pédagogique

Propriétés	Description
Formation concernée	Classe de seconde STHR (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration)
Champ disciplinaire	Sciences et Technologies des Services (STS)
Thème	Thème 2 : des acteurs dans les contextes de production de services
Question	La relation de service, facteur clef du succès de l'établissement d'hôtellerie-restauration ?
Scénario pédagogique	<p>Ce support pédagogique se présente comme un des outils possibles utilisé sur la séquence.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En introduction, l'enseignant veillera à donner des consignes d'observation aux élèves (ex : prise de note, observation du comportement verbal et non verbal, observation des deux acteurs, observation de l'impact de l'attitude de la réceptionniste sur l'attitude de la cliente.....) - Un premier visionnage de la vidéo du début à la fin sans interruption - Un échange avec les élèves (que suscite la vidéo ? Comment leur apparaissent les comportements des acteurs ? quels sont les points positifs ? Négatifs ?.....) - Un deuxième visionnage situation 1 en continu puis en entrecoupant la vidéo de pauses pour analyse plus précise des situations/attitudes/aspects positifs et négatifs..... - Un deuxième visionnage situation 2 en continu puis en entrecoupant la vidéo de pauses pour analyse plus précise des situations/attitudes/aspects positifs et négatifs..... - Un temps de synthèse permettant d'identifier les spécificités liées à la relation de service
Notions	La relation de service et ses exigences : tenue adaptée, disponibilité, ponctualité, esprit d'équipe, posture
Capacités	Identifier les spécificités liées à la relation de service
Pré-requis	Identifier les métiers des activités de service
Transversalité	Économie et Gestion Hôtelière (EGH) : « Quelle place pour l'individu dans l'entreprise hôtelière ? »
Usages du numérique	Support vidéo projeté sur écran
Auteurs	Anne Sicot, professeur de STS Estelle Ronxin, professeur de mercatique et communication
Version	28/10/2015
Date de publication	28/10/2015
Date de modification	