



« Il était une fois...
le restaurant
de demain »

2016 - Saison 8

« I am because We are »
De l'appartenance à un groupe à
l'esprit d'équipe

2015 - Saison 7

« Être & mieux paraître »
L'uniforme est un filtre

2014 - Saison 6

« L'identité professionnelle »
L'importance de travailler pour
se réaliser

2013 - Saison 5

« Le savoir-dire »
Avoir toujours le mot juste

2012 - Saison 4

« Le ré-enchantement des
métiers de l'hospitalité »
L'enchantement du client passe
avant tout par l'enchantement
du collaborateur

2011 - Saison 3

« La théâtralisation du
service » De la scène à la salle

2010 - Saison 2

« Harmonie à quatre mains »
Interdépendance des métiers
salle/cuisine

2009 - Saison 1

« Le Maître d'Hôtel du XXI^e
siècle » Tradition & évolution



Saison 9

« Welcome & Bienvenu(e) »

~ Le bon accueil de nos clients passe avant tout par un
accueil réussi de nos nouveaux collaborateurs ~

Binôme professionnel/enseignant concerné :

Professionnel et entreprise : _____

Enseignant(e) et lycée : _____

Bien accueillir nos collaborateurs c'est s'assurer d'un bon accueil durable de nos clientèles. Il apparaît donc essentiel d'accueillir vraiment sincèrement et avec la **même bienveillance un collaborateur ou un client**. Sous cet angle, **savoir accueillir** devient alors une véritable **compétence professionnelle** qu'il faut posséder, ou, à votre niveau de formation, acquérir.

1) En vous appuyant sur la lecture des trois textes en annexe quelles sont les **premières réflexions** que vous inspirent ces extraits ?
(0,5 page)

2) Expliquez en quoi vous vous reconnaissez, ou non, dans la description de la **génération Z** dont il est question dans les annexes 3 et 4 et ses rapports avec le monde de l'entreprise.
(1 page)

3) En vous appuyant sur votre propre expérience dans les métiers de l'accueil et du service en

restaurant (emploi, apprentissage ou stage) **décrivez de façon objective deux situations que vous avez vécues** lors de votre premier jour et votre intégration dans ces nouvelles entreprises (sans citer le nom des entreprises en question).

Décrivez ce que vous avez ressenti dans chacune de ces situations.

(1 à 2 pages)

4) En quoi l'accueil d'un nouveau jeune collaborateur dans l'entreprise (stagiaire, apprenti ou premier emploi) conditionne la **qualité de son travail en salle** (au niveau des clients, au niveau de l'équipe, au niveau des rapports salle/cuisine, au niveau des rapports avec les autres services, au niveau du turn-over...etc.) mais aussi **sa fidélisation dans l'entreprise**.

Justifiez vos propos.

(1 à 2 pages)

5) Selon votre cursus (issus de CAP, Bac Pro, Bac Techno, ou MAN), en vous inspirant de ce qui existe déjà (ex : <http://oservice.fr/accueillir-un-nouveau-collaborateur-le-premier-jour/>) mais en produisant un travail PERSONNEL et adapté à cette génération Z qui est la vôtre :

- Choisissez un niveau de formation, et

- Imaginez une **fiche synthétique** (sur 1 à 2 pages au maximum, présentation dynamique, claire et concise) à remettre aux directeurs de salle et MdH des entreprises, fiche qui devra **faciliter l'accueil des stagiaires**, nouveaux jeunes collaborateurs ou apprentis mais aussi **permettre d'adapter à la fois l'information et la formation apportées par le manager dans les premières semaines**.

(1 à 2 pages)

Vous rendrez ce travail sous forme d'un fichier au format **Word** (ou RTF ou PDF).

Ce dossier devra comporter 5 pages au minimum et 8 pages au maximum, annexes éventuelles non comprises. Il sera important de citer vos sources pour les extraits empruntés à d'autres auteurs ou à des sites internet.

Vous devrez envoyer ce fichier (**un seul fichier par groupe de travail, comprenant la totalité des annexes éventuelles et dont le nom portera obligatoirement votre ou vos noms**) à l'adresse mail suivante : _____ (adresse mail professionnelle de l'enseignant, à compléter), pour le **lundi 13 février 2017 à minuit au plus tard**.

Ces dossiers feront l'objet d'une **évaluation** par Mme/M. _____ (nom de l'enseignant(e)) d'une part.

D'autre part, et indépendamment de cette évaluation, ils seront lus et **classés** par ordre d'intérêt par M. _____ (nom du professionnel concerné), _____ (poste occupé et entreprise).

Le dossier présentant le plus grand intérêt se verra offrir un déjeuner pour 2 personnes boissons comprises au restaurant gastronomique _____ (nom du restaurant à compléter).

Annexe 1

"Le second intervint.

- Vous êtes trop bon, mon pauvre chef. Votre autorité part en brioche ! (Il imita la voix du chef.) Je vais vous le dire, moi, il n'y a qu'un secret dans le métier : le pied au cul. Le pied au cul, tout est là. Quand on a compris ça, le reste vient tout seul. »

« La maison des autres »

Bernard Clavel - Edition J'ai Lu - 1974

Annexe 2

Les ruptures de contrats d'apprentissage... une fatalité?

Analyses et commentaires du réseau des CCI

Les circonstances de la rupture

{...} **Les conditions de la rupture**

Selon les entreprises interrogées, 16 % des ruptures ont eu lieu au cours de la «période d'essai» et 79 % relèvent d'un commun accord. En grande majorité, l'initiative a été prise par le jeune.

Selon les jeunes (62 %), il n'y a pas eu d'échanges avec l'entreprise (ou avec le CFA) pour éviter cette séparation. Les entreprises interrogées ne partagent pas cette position puisque deux tiers d'entre elles déclarent avoir tenté, avec le jeune, d'éviter la rupture de contrat. Cette divergence s'explique certainement par le fait que l'entretien n'a pas toujours été formalisé.

Dans leur grande majorité, jeunes et entreprises estiment ne pas avoir bénéficié d'une aide extérieure pour éviter la rupture. Quand il y a eu une médiation (18 %), elle a principalement été faite par le CFA.

Les causes essentielles de la rupture

- L'erreur d'orientation

Près d'une entreprise sur deux (45 %) estime que la rupture est due essentiellement à un problème d'orientation. Les jeunes (tous métiers et niveaux de formation confondus) seraient orientés vers des métiers qui ne les intéressent pas ou qui ne leur correspondent pas : « Il avait peur sur des grands engins » ; « Il stressait dès qu'un client entra », témoignent les entreprises sollicitées.

La lecture des jeunes est sensiblement différente. Ils citent comme cause principale de la rupture (37 %) des difficultés d'adaptation et des problèmes relationnels (s'agit-il d'une dégradation de la relation au fil du contrat ?). L'erreur d'orientation n'est évoquée que dans 24 % des cas. Les deux points de vue ne sont peut-être pas si antinomiques : selon les entreprises, le jeune était «inadapté» au métier ; pour les jeunes, l'entreprise ne leur a pas permis de s'adapter.

- Des difficultés d'adaptation

Selon les entreprises, le premier problème d'adaptation (44 %) tient à la difficulté de comprendre ce qu'on lui demande. De leur côté, les jeunes, dans leur majorité, dénoncent une mésentente avec le maître d'apprentissage (56 %).

une fois encore, l'écart peut être mince entre le « il ne comprend pas » de l'entreprise, et le « on ne m'explique pas bien » de l'apprenti.

- Les problèmes personnels

Les problèmes personnels en n ne sont cités que par 20 % de l'échantillon des entreprises. Parmi l'éventail des problèmes personnels, la variable « famille - entourage » est citée majoritairement (56 %) par les entreprises, avant d'autres facteurs (santé, conditions d'hébergement, trajets). Les jeunes évoquent, eux, les questions de santé comme principal problème personnel (38 %), mais il s'agit d'une explication « passe-partout ».

- Un manque d'accompagnement et de soutien

Dans l'analyse des causes de la rupture, entre-prises et jeunes citent le manque de soutien externe pour aplanir leurs difficultés. Les échanges directs entre l'entreprise et les jeunes - lorsqu'ils ont lieu - ne mènent pas à la conciliation. Reste à savoir si les parties en présence ont sollicité le recours d'un médiateur ou connaissaient les moyens à leur disposition en la matière. {...}

http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/ACFCI_Enquete-Ruptures-de-Contrats-d-apprentissage.pdf

Annexe 3

Pourquoi la génération Z va semer la pagaille dans l'entreprise

Par Delphine Dechaux « Challenges » Publié le 22-01-2015 à 12h59 Mis à jour le 28-01-2015 à 09h29

La génération Z s'annonce comme une déferlante redoutable et redoutée par les entreprises, sur lesquelles les moins de 20 ans portent un regard très sévère. Explications.

Les entreprises perdaient déjà leur latin avec la génération Y- zappeuse, frondeuse, insoucieuse des hiérarchies. La vague suivante, la génération Z, s'annonce comme une déferlante plus redoutable encore. Car les moins de vingt ans, nés après 1995, portent un regard très dur sur l'entreprise tout en ayant des attentes extrêmement fortes à son égard. C'est ce que révèlent les résultats d'une première étude consacrée à cette génération, réalisée auprès de 3.200 jeunes par The Boston Project et BNP Paribas, et divulgués cette semaine.

Alors que leur seul contact avec l'entreprise s'est limité, pour la grande majorité, à un stage en classe de troisième, les moins de vingt ans emploient des mots très durs pour la qualifier. Ils y voient un univers "dur" (adjectif employé par 170 répondants) et "impitoyable" (63), "compliqué" (147), "difficile" (142) et même "ennuyeux" (44), "triste" (7) et "hostile". N'en jetez plus...

Ce portrait noir ne rime pourtant pas avec un dégoût de l'entreprise, perçue d'abord comme stressante. L'arrivée des Z constitue donc un défi énorme pour l'entreprise, qui devra se transformer pour les attirer. Dans leurs choix, les Z privilégieront, outre l'argent, l'amusement et l'épanouissement. Ils veulent du "fun" et fuient l'ennui. "L'entreprise doit être un fournisseur d'épanouissement individuel et collectif", décrypte Isabelle Sachot-Moirez responsable du recrutement de BNP Paribas.

Une refonte des attributs du leadership

La génération Z exige aussi une refonte des attributs du leadership. Ils jaugent un bon patron d'abord par sa capacité à faire confiance à l'équipe (qualité citée par 67% des sondés) et son écoute (62%). L'autorité vient loin derrière (22%). Quant au diplôme du patron, il compte quasiment pour du beurre (3%) à leurs yeux !

La génération Z attend également un véritable engagement éthique de l'entreprise. "Chaque entreprise peut et doit faire un effort à son niveau pour les générations futures", résume un participant à l'étude. Enfin, leurs exigences en termes de mobilité sont exacerbées. La possibilité de voyager est citée comme un atout par 37% des sondés, et 69% se voient travailler à l'étranger.

Ni hipsters, ni intellos, ni geeks

L'étude dresse également le portrait d'une génération assez similaire aux "Y" (les 20-30 ans) mais qui s'en distingue par quelques traits spécifiques. "La génération Z ainsi présente la caractéristique, déconcertante pour les autres générations, d'avoir un sentiment de multi-appartenance. Ni hipsters, ni intellos, ni geeks, ils se voient tout cela à la fois. Dans leur jargon, ils se baptisent d'ailleurs "slashers", slash pour l'action de combiner plusieurs statuts", observe Marianne Urmès, l'auteur de l'étude au sein de The Boston Project.

Plus encore que leurs aînés, les Z accordent une grande importance à leur réseau. C'est une clé de réussite pour 40% d'entre eux. {...}

Dernier enseignement frappant de cette étude : 47% des moins de 20 ans aimeraient créer leur propre entreprise...

<http://www.challenges.fr/entreprise/20150122.CHA2421/pourquoi-la-generation-z-va-semer-la-zizanie-dans-l-entreprise.html>

Annexe 4 (à visionner sur internet)

Emmanuelle Duez - Positive Economy Forum - Le Havre 2015

<https://www.youtube.com/watch?v=gkdvEg1kwnY&sns=fb>