**Rénovation de la série Hôtellerie**

**Groupe SGS**

**Contribution préparatoire aux journées de septembre 2014**

1. **Finalités de la série à la fin du cycle terminal**

Objectif technologique final

Faire acquérir un socle de compétences et de connaissances technologiques spécifiques à la série hôtellerie et susceptibles de permettre de réussir une poursuite d’études, prioritairement dans les domaines de l’hôtellerie tourisme (BTS, licences, master) mais aussi avec une ouverture pour une poursuite d’études dans d’autres domaines des services.

Axes essentiels

* Ce socle est fondé sur la polyvalence dans les différentes valences (cuisine, service en restaurant et hébergement) et est conçu avec une pédagogie spécifique au domaine technologique (démarche AOC, mise en action des élèves privilégiée, objets d’étude spécifiques à la filière, utilisation de la technique comme outil pour comprendre les éléments scientifiques, analyse du geste en vue de sa maîtrise, utilisation adaptée des technologies de la communication et de l’information).
* Il permet aux élèves d’aborder les formations supérieures, en vue d’une professionnalisation, avec des potentiels d’adaptation et d’évolution intéressants et cela compte-tenu de la diversité des métiers (y compris les nouveaux métiers) et secteurs d’insertion possibles (hôtellerie traditionnelle, hôtellerie de chaîne, résidences hôtelières, parahôtellerie en secteur social ou médical, hôtellerie de plein-air, restauration traditionnelle, restauration de chaîne, restaurants à thème, néo-restauration, restauration collective, secteurs connexes), en France et à l’étranger.
* La dimension « internationale » est à privilégier dans les contenus et cela dès la seconde

1. **Finalités en fin de classe de seconde**

Objectif en fin de classe de seconde

Permettre à tous les élèves d’appréhender les éléments fondamentaux de différents systèmes de servuction en hôtellerie restauration :

* afin de donner du sens et de la cohérence aux apprentissages, le programme pourrait suivre la logique du « système de servuction » tel que défini par Eiglier et Langeard :
* Support physique,
* Personnel en contact,
* Clients,
* Organisation interne et back-office ;
* cette démarche globale, outre sa lisibilité, permettrait le développement de compétences et de connaissances communes aux deux domaines des services (restaurant et hébergement), puis des mises en action, des comparaisons et des objets d’études propres à chaque domaine.

Approche spécifique à la classe de seconde

* Pour donner envie de venir en 2nde Hôtellerie et de poursuivre la formation au cycle terminal, on aborderait les apprentissages en mettant en avant la diversité des métiers et des secteurs, les possibilités d’insertion et d’évolution professionnelle après une formation supérieure ainsi que l’ouverture à l’international.
* La maquette intègre le caractère technologique spécifique de la classe de seconde tout en permettant la réversibilité du parcours (réorientation en fin de seconde et nouvelles arrivées en classe de première).

1. **Capacités à mettre en œuvre en seconde**

Les capacités proposées par le groupe SGMH lors de la réunion du 7 juillet dernier peuvent être, selon moi, reprises et adaptées en STS. La démarche pédagogique consisterait, à partir d’un élément précis de la servuction (par exemple l’accueil du client) à comparer différentes pratiques dans différents secteurs et établissements, également voir ce qui se fait spécifiquement en hébergement et en restauration :

* + identifier les pratiques,
  + les comparer :

ces comparaisons concernent tous les éléments du système de servuction ; quelques exemples : comparaison des supports physiques de plusieurs restaurants à thème, comparaison des besoins des différents segments de clientèles en hôtellerie et réponses apportées, accueil d’un client à son arrivée en restaurant ou à l’hôtel, comparaison des méthodes de production et/ou de distribution de services en restauration gastronomique, comparaison de produits de différents terroirs, etc.…

* + les classer,
  + les caractériser,
  + afin d’aboutir à une démarche de conceptualisation.

L’objet d’étude est réel et concret ; il permet ensuite à chaque élève de se mettre en situation « d’intellectualisation ».

Les 10 jours filés et les deux semaines de stage sont particulièrement utiles à cette démarche, notamment pour son positionnement technologique.

En prolongement, ces compétences et connaissances pourront ensuite être mise en œuvre par les élèves et adaptées dans différentes situations de servuction en entreprise.

1. **« Questions  chapeau » des thématiques des programmes pour la classe de seconde**

* Quelques « questions chapeau », dont une qui pourrait être une question finale de synthèse, permettent l’entrée dans le programme. Certaines d’entre elles pourraient être communes avec les STC et/ou les SGMH. A partir de ces questions communes éventuelles, les contenus seraient à prévoir de façon à avoir une complémentarité et d’éviter les redites entre les SGMH, les STC et les STS. Cela permettrait de donner de la cohérence aux apprentissages tout en favorisant une approche pluridisciplinaire et transversale.
* Quelques « pistes », à réfléchir :
  + Quels sont les différents types d’établissements en présence dans les domaines de l’hôtellerie restauration, en France et à l’étranger, et quelles sont les évolutions en matière d’offre ?
  + Quels supports physiques proposer en fonction de différentes servuctions en hôtellerie et restauration ?
  + Quels personnels et quels comportements sont nécessaires pour produire les services en hôtellerie et restauration ?
  + Qui sont les clients possibles et quelles sont leurs attentes ?
  + Quelles méthodes de travail, quels produits et quelles techniques utiliser suivant les secteurs ?
  + Synthèse : quelles servuctions pour répondre à quelles demandes ?

1. **Les incontournables à maîtriser en termes de compétences**

* Les incontournables du domaine technologique STS que doit maîtriser **un élève titulaire du baccalauréat STHR** en terminale pour poursuivre ses études supérieures :
  + Prendre en compte la diversité des secteurs et définir des pratiques professionnelles adaptées dans différentes situations de servuction,
  + Analyser et évaluer les espaces d’accueil en fonction du positionnement de l’établissement,
  + Caractériser les éléments essentiels concernant le management du personnel en contact selon le secteur et le service,
  + Adapter les éléments de l’offre en fonction des attentes et besoins des segments de clientèles ciblées,
  + Mesurer la satisfaction des clients et proposer des actions correctives,
  + Etre capable d’organiser son travail en fonction des contraintes économiques et commerciales,
  + Etre capable de rendre compte des performances d’un secteur de l’hébergement ou de la restauration en termes d’activité et de coûts.
* Les incontournables du domaine technologique STS que doit maîtriser **un élève** **en fin de seconde :** 
  + Observer et comprendre la diversité des secteurs et des pratiques professionnelles,
  + Etre capable de participer à la mise en place des espaces d’accueil,
  + Appliquer les règles de comportement propres aux secteurs des services (savoir être),
  + Comprendre les attentes et besoins des différents segments de clientèle en matière de service et adapter son comportement pour y répondre,
  + Organiser son travail dans le respect des règles d’hygiène et de sécurité,
  + Comprendre l’adéquation entre les différentes méthodes de travail, les différents espaces d’accueil et les clientèles accueillies.