

**CLASSE DE SECONDE**

La série technologique hôtellerie-restauration présente des particularités liées aux secteurs d'activités dont elle dépend. À ce titre, elle se compose d'enseignements généraux visant à assurer à tous les élèves une culture générale en phase avec les objectifs du lycée et d'un enseignement technologique polyvalent qui la distinguent de la voie professionnelle.

La série technologique hôtellerie-restauration déploie sa spécificité progressivement au cours des trois années de formation. En classe de seconde, les élèves découvrent le secteur de l'hôtellerie et de la restauration dans sa diversité. Ils en appréhendent les problématiques à partir d'outils de repérage de l'environnement des organisations hôtelières, sans pour autant compromettre la réversibilité éventuelle de leur parcours. C'est en classe de première puis terminale que les enseignements spécifiques sont approfondis et qu'ils apportent toute la dimension scientifique nécessaire à la formation des élèves et à leur poursuite d'études, notamment au sein des BTS du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

**Un enseignement des services intégré et en interaction avec les autres champs disciplinaires**

L'enseignement de sciences et technologies des services (STS) permet à l'élève d'identifier les principales composantes du système de production de services (servuction) d'un établissement dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. Il repose sur une approche intégrée des enseignements de service en restauration et en hébergement. Ce choix traduit la volonté de donner du sens aux apprentissages des élèves en soulignant, par-delà des spécificités de chacun des deux domaines, l'existence d'objets d'études et d'objectifs communs, en particulier: répondre aux attentes des clients, disposer d'un personnel compétent et créer de la valeur.

Décrit sous forme de thèmes, de questions, de capacités, de notions, et illustré par des précisions concernant sa mise en œuvre, ce programme est conçu pour faciliter l'expression de liens explicites entre les différents enseignements. Il doit permettre de traiter certains thèmes en interdisciplinarité et, par là-même, contribuer à une meilleure compréhension par les élèves des objets d'étude, en favorisant des approches variées et complémentaires. L'économie et la gestion hôtelière, les sciences, les sciences et technologies culinaires viennent ainsi clairement en appui des enseignements des sciences et technologies des services.

En prise directe avec les réalités du secteur hôtelier, les questions servent de points d'appui à la mise en œuvre de l'enseignement et doivent aussi permettre d'évaluer les acquis des élèves.

Le programme de sciences et technologies des services est organisé autour de trois thèmes :

- Thème 1 - Des contextes de services adaptés aux attentes des clients (environ 40 % du temps)
- Thème 2 - Des acteurs dans des contextes de production de services (environ 20 % du temps)
- Thème 3 - Des produits et des services créateurs de valeur (environ 40 % du temps)

Cette architecture traduit la prise en compte des enjeux que recouvrent les activités touristiques et d'accueil pour l'économie française, en tant qu'elles concernent les attentes du client, la qualité du service et la valorisation des produits.

**Un enseignement ancré dans la démarche technologique**

L'enseignement technologique se caractérise par des méthodes pédagogiques actives, appliquées à des objets d'étude concrets, qui placent l'élève au cœur de la construction de ses apprentissages. Pour y parvenir, l'enseignement de sciences et technologies des services prend appui sur des situations réelles, observées, vécues ou simulées (jeux de rôles). Il mobilise des outils et ressources d'environnements technologiques adaptés – restaurant, hôtel pédagogiques (d'initiation ou d'application) – dont le numérique, afin de permettre la conceptualisation.

**Un enseignement progressif qui prépare à la poursuite d'études supérieures**

À l'issue de la classe de seconde, l'élève aura découvert la diversité :

- des organisations du secteur ;
- des acteurs de la production de service ;
- des produits et des services créateurs de valeur.

La classe de seconde est la première étape d'un parcours de trois années dont la polyvalence, à laquelle contribue l'enseignement de sciences et technologies des services, doit offrir l'opportunité à l'élève de réaliser un choix éclairé de poursuite d'études. Cette finalité du parcours technologique le distingue de la voie professionnelle et permet à l'élève d'envisager une poursuite d'études au sein des BTS du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Ce parcours doit aussi préparer les élèves à des poursuites d'études universitaires de niveaux supérieurs (management, gestion hôtelière et touristique).

<b>Thème 1 - Des contextes de services adaptés aux attentes des clients (environ 40 % du temps)</b>			
<b>Questions</b>	<b>Capacités</b>	<b>Notions et objets d'enseignement</b>	<b>Mise en œuvre</b>
<b>L'offre de services : un modèle unique ?</b>	<p>Identifier la diversité des établissements de services en hôtellerie restauration</p> <p>Repérer les principales formes de restauration et d'hébergement</p> <p>Repérer les nouvelles tendances en hôtellerie restauration</p>	<p>Les lieux de restauration. 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>La notion de concept en hôtellerie restauration</p>	<p>À l'aide de situations observées ou vécues, il s'agira de montrer la diversité de l'offre de services à travers ses lieux de restauration et d'hébergement (hôtel ou structures para hôtelières) adaptés aux différents types de clients.</p> <p>À partir d'observations et de visites d'établissements innovants, on montrera l'évolution des nouvelles formes d'unités de production de services. À partir d'exemples, il s'agira d'illustrer les nouveaux concepts émergents, si possible dans l'environnement proche de l'élève.</p> <p><i>Il conviendra ici de faire le lien avec l'enseignement de l'économie et gestion hôtelière.</i></p>
<b>Quels services pour quels établissements ?</b>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le service de base : raison principale de la venue du client (nuitée, repas...);</li> <li>- le service secondaire : service qui vient en complément du service de base (petit déjeuner pour une nuitée, apéritif pour un repas...);</li> </ul>	<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> <p><i>On fera ici le lien avec l'enseignement d'économie et gestion hôtelière.</i></p>

	Repérer l'intérêt des principales classifications en usage dans le secteur de l'hôtellerie-restauration	<p>- le service périphérique : service différenciateur (room service, conciergerie, voiturier...)</p> <p>Les normes officielles de classification tourisme</p> <p>Les autres classifications</p>	Il s'agira d'aborder les classifications comme les références qui permettent de classer l'offre de services, notamment à partir de visites d'établissements à proximité du lycée, de l'agglomération, du département, ou par l'observation de guides commerciaux, de sites internet ou d'autres types de documentation.
<b>Un client ou des clients ?</b>	Identifier les attentes de services exprimées ou non par le client	<p>La diversité des attentes du client au restaurant et à l'hôtel en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des circonstances de la consommation de services ;</li> <li>- des contraintes de temps, de budget ;</li> <li>- du cadre recherché ;</li> <li>- de l'expérience de consommation recherchée</li> </ul>	<p>À partir de situations concrètes, par exemple vécues au restaurant pédagogique (initiation et/ou application) ou à l'hôtel d'application, il s'agira de rendre l'élève capable d'identifier les attentes de la clientèle en matière :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'accueil ;</li> <li>- de restauration ;</li> <li>- d'hébergement ;</li> <li>- d'autres prestations de services en hôtellerie-restauration.</li> </ul>
<b>La relation client : une nécessité commerciale ?</b>	<p>Identifier les enjeux de la relation client en face à face et à distance</p> <p>Montrer les conditions de réussite de la relation client en face à face et à distance</p>	<p>L'interaction avec le client, en face à face et à distance</p> <p>Les obligations légales liées à l'accueil du client</p> <p>La communication verbale et non verbale</p> <p>L'écoute, l'empathie</p> <p>Les registres de langages</p> <p>Les rituels et les codes</p>	<p>À partir de la consultation de sites internet, d'enquêtes clientèle, d'observations de vidéos ou d'établissements <i>in situ</i>, on montrera les enjeux, pour un établissement, d'une bonne relation client.</p> <p>À l'aide d'outils numériques utilisés en hôtellerie-restauration (sites d'établissements, site de réservation en ligne, sites comparatifs), on étudiera les facteurs de réussite d'un accueil à distance.</p> <p>À partir de mises en situation, de jeux de rôles, de ressources multimédia..., on montrera que l'accueil est un moment clef dans la réussite de la relation client.</p> <p>À l'aide de situations observées, simulées ou vécues, on identifiera comment la communication influence la relation client.</p>

## Thème 2 – Des acteurs dans des contextes de production de services (environ 20 % du temps)

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement	Mise en œuvre
<b>Quels sont les métiers de service en hôtellerie restauration ?</b>	<p>Identifier les métiers des activités de services</p> <p>Repérer l'évolution des métiers de service</p>	Les différents acteurs de la production de services : rôles, attributions et fonctions	<p>À partir de l'observation de diverses organisations (traditionnelles et non traditionnelles) du secteur de l'hôtellerie-restauration, on montrera la diversité des métiers, les liens qui les unissent et leur positionnement dans le processus de servuction.</p> <p>On s'attachera à montrer le caractère évolutif des métiers de services en hôtellerie restauration (gestionnaire de revenus et de rendement, manager de communauté...).</p>
<b>La relation de service, facteur clef du succès de l'établissement d'hôtellerie restauration ?</b>	Identifier les spécificités liées à la relation de service	La relation de service et ses exigences : tenue adaptée, disponibilité, ponctualité, esprit d'équipe, posture	À partir de situations professionnelles observées, simulées et/ou vécues, on mettra en évidence que la relation de service participe au succès de l'établissement d'hôtellerie-restauration.

## Thème 3 – Des produits et des services créateurs de valeur (environ 40 % du temps)

Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement	Mise en œuvre
<b>Comment le support physique contribue-t-il à la création de valeur ?</b>	<p>Identifier les principales caractéristiques des supports physiques d'un établissement</p> <p>Identifier les</p>	<p>Le support physique : aménagement des espaces, décoration, mobilier, matériel, linge</p> <p>Le « produit chambre » : caractéristiques techniques, critères de conformité</p>	<p>À partir de l'observation d'établissements hôteliers ou de restauration (visites d'établissements, jours filés, documents commerciaux, sites internet, etc.), on montrera que le support physique est créateur de valeur s'il est adapté aux attentes du client et s'il répond au concept de l'établissement. Le mobilier et le matériel seront notamment observés selon les contextes en mettant en évidence les évolutions techniques et technologiques.</p> <p>À partir de l'observation d'établissements hôteliers (visites d'établissements, jours filés, documents commerciaux, sites internet, etc.), on définira les caractéristiques du « produit chambre » et les critères de conformité aux normes.</p> <p>À partir de l'observation</p>

	conditions d'hygiène et d'entretien inhérentes aux établissements de l'hôtellerie restauration	L'entretien des locaux et du matériel en restaurant et en hébergement	d'établissements de restauration (visites d'établissements, documentations, jours filés, etc.), de mises en situation réelles ou simulées, il s'agira de sensibiliser à l'importance de l'entretien des locaux et du matériel dans le circuit de la création de valeur, sans objectif de maîtrise technique.  <i>On fera ici le lien avec l'enseignement de sciences.</i>
<b>Comment le service peut-il contribuer à créer de la valeur ?</b>	Identifier les principales caractéristiques d'un service créateur de valeur	Les principaux services des mets  Les principaux services des boissons  Le service en réception	À partir de séances vidéo, d'observation et de mises en situation réelles ou simulées au restaurant pédagogique (initiation ou application) et à l'hôtel d'application, on découvrira les différentes formes de services créatrices de valeur :  - le service des mets : services classiques (en se limitant au service à l'assiette, au plat sur table et à l'anglaise) et services novateurs ;  - le service des boissons froides et chaudes (en se limitant à une boisson froide, un cocktail de jus de fruits, un vin au verre et une boisson chaude) ;  - le service en hébergement (en se limitant à la réservation et à l'arrivée du client) selon les concepts (banque de réception, outils numériques nomades ou fixes, bornes automatisées <i>in situ</i> ...).  <i>On fera ici le lien avec l'enseignement de sciences et de STC.</i>
<b>Comment les produits peuvent-ils être mis au service de la création de valeur ?</b>	Identifier les produits destinés à être servis  Identifier les éléments de valorisation des produits destinés à être servis	L'origine géographique La saisonnalité Les différents labels et appellations  Qualités organoleptiques (initiation)  Coût du produit	À partir de visites chez les producteurs, de ressources multimédia, des produits disponibles dans les établissements, on s'attachera à faire découvrir les produits servis en hôtellerie et restauration.  À partir d'analyses sensorielles, on montrera comment on peut mettre en valeur les produits auprès du client. On se limitera à faire découvrir : - un fromage par famille ; - deux vins ; - deux apéritifs ; - deux boissons sans alcool ; - deux produits servis au petit déjeuner ; - deux fruits ; - deux spécialités pouvant servir de produits d'accueil. Ces produits seront, dans la mesure du possible, des produits régionaux qui ont vocation à être servis au restaurant d'application.