

Thème 3 : quelle place pour l'individu dans l'entreprise hôtelière ?

Quelle place pour l'individu dans l'entreprise hôtelière ?

1. Extrait du programme

Capacités	Notions	Contexte
<p>Identifier les principales caractéristiques de l'emploi en hôtellerie- restauration</p> <p>Décrire l'importance du facteur humain dans l'entreprise hôtelière</p>	<p>Travail en équipe</p> <p>Relations hiérarchiques</p> <p>Spécialisation/ polyvalence</p> <p>Saisonnalité</p> <p>Mobilité</p> <p>Compétence</p> <p>Recrutement</p> <p>Rémunération</p>	<p>Le facteur humain, coût principal en hôtellerie- restauration et source de compétitivité pour l'entreprise, occupe une place centrale dans l'entreprise hôtelière.</p> <p>À partir de statistiques issues de la profession, d'observations réelles, d'interviews..., il s'agit de montrer comment l'individu, par son activité de travail, dans des conditions singulières d'exercice, produit de la valeur et constitue ainsi une ressource pour l'organisation, qu'il faut rétribuer.</p> <p>Cette question sera traitée en complémentarité avec les programmes de STS et STC.</p>

La place de l'individu, dans l'entreprise HR, est primordiale du fait même de l'activité de service au contact du client. L'individu est donc abordé comme une ressource essentielle qui, d'une part, produit de la valeur dans l'entreprise et, d'autre part, constitue un des principaux postes de coût.

La notion de rémunération est à aborder comme un moyen de rétribuer une ressource indispensable à la création de valeur en HR sans chercher à en identifier toutes les formes. Il peut être intéressant de mettre en évidence le poids de ce poste de coûts par rapport au CA de l'entreprise et de comparer plusieurs contextes professionnels du secteur (restaurant gastronomique / restauration rapide ; hôtellerie de luxe / hôtellerie économique).

Le programme envisage d'aborder la notion de recrutement en tant qu'enjeu essentiel des entreprises du secteur HR. Il s'agira donc ici de montrer, à l'aide de statistiques sectorielles par exemple, les besoins en main d'œuvre du secteur HR et l'importance pour un employeur de trouver les compétences nécessaires à l'activité de l'entreprise, sans chercher à étudier les méthodes de recrutement.

Enfin, du fait des conditions spécifiques de fonctionnement des organisations, les emplois générés par l'entreprise HR présentent des caractéristiques spécifiques : saisonnalité, horaires atypiques, travail en équipe. On pourra par exemple chercher à dégager de statistiques sectorielles ce qui caractérise l'emploi dans le secteur HR en les comparant à d'autres secteurs professionnels.

2. Finalité et mise en œuvre du scénario

Il s'agit de traiter des RH dans l'entreprise hôtelière à partir d'une rencontre avec un salarié d'un restaurant ou d'un hôtel, si possible ancien élève du lycée. On pourra :

- Aborder un thème en transversalité avec STS (ou STC) => notions de métier, d'emploi, de compétence, de contrat de travail.
- Adopter une démarche de travail collaboratif au sein de la classe.
- Découvrir des parcours professionnels dans le secteur de l'hôtellerie-restauration (cette situation pourrait faire un objet d'étude en accompagnement personnalisé sur l'aide à la construction du projet d'orientation : confirmer le choix de la filière technologique hôtellerie)

En EGH, ce scénario permet d'aborder une question : « quelle place pour l'individu dans l'entreprise hôtelière ? »

Public	Classe de seconde
Place dans le programme	Thème 3 : L'entreprise hôtelière et ses ressources humaines « Quelle place pour l'individu dans l'entreprise hôtelière ? »
Supports exploités	Intervention d'un professionnel Outils numériques de travail collaboratif. Exemple : FRAMAPAD : http://framapad.org/ : outil de brainstorming à l'écrit.
Objectifs pédagogiques	Evaluer la capacité de l'élève à identifier certaines des caractéristiques de l'emploi du secteur dans la présentation d'un exemple de parcours professionnel du secteur HR Identifier le rôle de l'intervenant dans la création de valeur de l'entreprise (apport de compétences) et la rémunération qui en découle
Prérequis	Les principales caractéristiques de l'emploi en HR Les parties prenantes La création de valeur
Notions	Principales caractéristiques de l'emploi en hôtellerie-restauration : travail en équipe / Relations hiérarchiques / Spécialisation / polyvalence / Mobilité Compétences Rémunération
Durée	6 heures
Organisation de la séquence	Étape 1 : Avant l'intervention (1 heure en co-animation avec professeur de STS /STC ou ½ groupe) Conditions matérielles : Salle équipée en matériel informatique. Séance de remue-méninges par écrit : Par binôme, les élèves écrivent des questions qu'ils veulent poser à l'intervenant. (ils sont identifiés par une couleur) : https://lite5.framapad.org/p/l1HPxa9dqE Au cours de la séance, le(s) professeur(s) regroupe(nt) les questions, relance(nt) la réflexion, demande(nt) aux binômes de préciser les questions... Le but est de faire émerger des questions sur les thèmes suivants : Le parcours professionnel L'entreprise actuelle (ses caractéristiques) Les RH dans cette entreprise (effectif, types de contrat, ancienneté...) Son poste actuel : tâches, horaires, rémunération, type de contrat,... Sa place dans l'organisation (et ses liens avec les autres salariés) Son métier

	<p>Les conditions d'exercice du métier Les compétences nécessaires pour exercer ce métier</p> <p>Étape 2 : Intervention (2 heures) les élèves échangent et prennent en note les réponses.</p> <p>Étape 3 : Après l'intervention (2 heures en co-animation avec le ou les professeurs de STS /STC ou ½ groupe) Conditions matérielles : salle équipée en matériel informatique. Synthèse de l'intervention. Les élèves en groupe de travail rédigent une synthèse de l'intervention sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le métier actuel (=> notion STS) - Le parcours professionnel (=> mobilité ; saisonnalité : caractéristiques de l'emploi en hôtellerie-restauration) - L'entreprise actuelle (ses caractéristiques) - Les RH dans l'entreprise (Effectif, ancienneté...) - La place de ce salarié dans l'organisation : (=> relations hiérarchiques, travail en équipe) - Les tâches réalisées sur une journée type (=> spécialisation/polyvalence) - La rémunération <p>La synthèse (projetée sur TBI, vidéoprojecteur...) est lue en fin de séance puis exportée sur un support traitement de texte à conserver par chaque élève.</p> <p>Étape 4 : exploitation en EGH (durée 1 heure) <u>Classe inversée</u> : avant l'étape 4, à partir des extraits de la synthèse de l'intervention, l'élève rédige sur un support numérique (de type forum par exemple) une réponse à la question : Quel est le rôle de l'intervenant dans l'activité de l'entreprise ? Contrainte : la réponse doit être rédigée en 5 lignes maximum et doit intégrer les notions suivantes : « partie prenante » ; « création de valeur » ; « rémunération » ; « compétences ». Les réponses sont déposées sur le réseau (ou Moodle). <u>En classe</u> : Les différentes réponses sont affichées et commentées collectivement et oralement. Rédaction collective d'une réponse. À partir de ratios de coût du personnel correspondant à différents types d'entreprises / ou d'activités (restaurant gastronomique, restaurant rapide.. en lien avec l'activité présentée lors de l'intervention); l'élève va :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpréter le ratio de coût du personnel en une phrase. - Expliquer les différences entre des activités différentes.
Évaluation	<p>Rédaction de la synthèse de l'intervention : évaluation de la capacité des élèves à identifier les caractéristiques de l'emploi en HR dans un parcours professionnel donné.</p> <p>Rédaction collective d'une réponse à la question : Quel est le rôle de l'intervenant dans l'activité de l'entreprise ?</p> <p>Rédiger une ou plusieurs questions pour alimenter le guide d'entretien du stage pour répondre à la question du thème « quelle place de l'individu dans l'entreprise de stage » ?</p>

Alternatives

Si l'intervenant est un entrepreneur et donc un employeur => mettre en évidence l'importance (et/ou les difficultés des professionnels) du recrutement des employés.

3. Prolongements

D'autres parcours professionnels ou d'autres métiers (STS/STC) peuvent être découverts en accompagnement personnalisé pour conforter l'élève dans son orientation.

4. Ressources professeur

Les caractéristiques de l'emploi dans le secteur HR :

- L'emploi saisonnier : <http://www.cereq.fr/index.php/publications/Net.Doc/L-emploi-saisonnier-dans-l-hotellerie-restauration>
- Saisonnalité : en considérant que la saison d'hiver s'étend du 1er décembre au 31 mars et la saison d'été, du 1er avril au 30 septembre, les postes dits de «saisonniers» sont ceux dont les dates de début et de fin n'excèdent pas les limites de la saison (Source : Cereq)
- La polyvalence : l'exemple en restauration d'autoroute : http://www.anact.fr/portal/page/portal/web/cas-entreprises/NOTINMENU_AFFICHAGE_CAS?p_thingIdToShow=199772
- La santé et sécurité au travail => les horaires atypiques :
<http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%205023>
<http://www.inrs.fr/metiers/commerce-service/hotel-restaurant.html>
- Les besoins en main d'œuvre par secteur professionnel :
L'enquête annuelle BMO de Pôle emploi : <http://www.bmo.pole-emploi.org/?nav=accueil>
http://www.bmo.pole-emploi.org/files_dl/2014/0_France2014_final.pdf
- Ressources plus générales sur les RH :
Actualité et dossiers thématiques : <http://www.wk-rh.fr/>
Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail : <http://www.anact.fr/>
- Ressources numériques : le logiciel Framapad : <http://www.cndp.fr/crdp-creteil/doctice/895-lecriture-collaborative-en-ligne-avec-framapad>