



# éduscol

## Série STHR - Classe de seconde Sciences et technologies des services

### Sciences et technologies des services : les intentions du programme

#### 1. Pourquoi avoir intégré les enseignements de restaurant et d'hébergement ?

L'enseignement de STS est conçu pour que l'élève puisse se construire progressivement une représentation de la réalité des entreprises d'hôtellerie et de restauration à partir de l'observation, de l'analyse et de la réalisation simulée ou réelle de prestations de services. Une telle approche nécessite de mobiliser et de combiner des notions qui relevaient précédemment d'enseignements distincts (restaurant, hébergement) lesquels, outre qu'ils présentent de nombreux points communs, s'appuyaient sur la mise en œuvre de procédures et de séances de travaux pratiques dans une perspective essentiellement d'insertion professionnelle.

L'approche intégrée des enseignements de restaurant et d'hébergement constitue la novation du programme de STS auquel elle confère sa cohérence. Cette approche rompt avec la pratique actuelle qui repose sur une distinction de ces enseignements souvent confiés à deux enseignants différents. La recherche d'une synergie dans l'enseignement des services, parce qu'elle constitue un marqueur conceptuel de ces nouveaux programmes de Sciences et Technologies des Services, doit permettre d'appréhender les contenus à enseigner par le biais d'un ensemble de questions et de capacités. La mise en œuvre repose sur l'identification du contexte pédagogique le plus adapté (restaurant et/ou hébergement) et relève de la liberté pédagogique de l'enseignant.

#### 2. Comment lire ce nouveau programme ?

Le programme de sciences et technologies des services est organisé autour de trois thèmes pour lesquels une indication du temps à consacrer est donnée :

- Thème 1 - Des contextes de services adaptés aux attentes des clients (environ 30 % 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 50 % du temps)

À l'issue de la classe de seconde, l'élève est en mesure de repérer la diversité des entreprises hôtelières, de les qualifier, d'identifier leur environnement, de reconnaître leurs principaux partenaires et les liens qui les unissent.

Le programme définit :

- les **thèmes** : ils délimitent l'objet d'étude.
- les **questions** : elles permettent de déterminer le fil conducteur de l'enseignement. Elles sont au nombre de huit en classe de seconde. Au terme de l'année de seconde, les élèves sont en mesure de mobiliser savoirs et capacités pour répondre de façon argumentée à ces questions.
- les **capacités** : elles sont déterminantes pour développer l'argumentation. Ces capacités (repérer, identifier, expliquer, décrire...) permettent de borner le degré d'ambition visé dans la mise en activité et l'évaluation des élèves.

- les **notions** : points de référence scientifiques du programme, les notions sont mobilisées pour atteindre les capacités. L'ensemble des connaissances est systématiquement contextualisé.
- les **contextes de mise en œuvre** : ils suggèrent (n'imposent pas) une démarche à privilégier pour la mise en œuvre de l'enseignement. L'accent est mis sur les mises en situations : situations pratiques, réelles ou simulées, visites d'établissements; documentations, consultation de sites internet...

L'enseignement des STS tire profit de ce que les usages du numérique peuvent apporter en matière de recherche d'informations et d'illustrations. Il existe des sites d'information, des bases de données et des documents multimédias propres à placer les élèves en position d'acteurs de leurs acquisitions.

L'approche retenue par le programme de STS est ancrée dans la réalité des entreprises hôtelières d'aujourd'hui. Elle se veut problématisée et concrète. Ainsi, il revient à l'enseignant de fournir des clés pour permettre aux élèves d'appréhender les enjeux actuels qui s'offrent aux entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration au niveau de la production de services. Pour ce faire, à partir des questions thématiques posées, l'enseignant mettra en œuvre une démarche active privilégiant l'observation et l'analyse. Aux entrées académiques par les notions, il conviendra de substituer une approche fondée sur l'observation, la recherche, l'action en vue de permettre une structuration de l'information nécessaire pour répondre à la question posée. Avec cette démarche, l'argumentation devient essentielle.

### Grille de lecture du programme de STS

Thème 1 - Des contextes de services adaptés aux attentes des clients (environ 30 % du temps)			
Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement	Mise en œuvre
<p><b>L'offre de services : un modèle unique ?</b></p> <p>Question à laquelle l'élève devra répondre</p>	<p>Identifier la diversité des établissements de services en hôtellerie restauration</p> <p>Repérer les principales formes de restauration et d'hébergement</p> <p>L'élève doit être capable de ...</p>	<p>Les lieux de restauration.</p> <p>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>Notions et objets à étudier et mobiliser pour faire acquérir la capacité</p>	<p>À l'aide de situations observées ou vécues, il s'agira de faire découvrir la diversité de l'offre de services à travers ses lieux de restauration et d'hébergement (hôtels ou structures para hôtelières) adaptés aux différents types de clients.</p> <p>Il s'agit ici de proposer aux élèves une première approche des formes de restauration et d'hébergement.</p> <p>Il conviendra ici de faire le lien avec l'enseignement de l'économie et de l'hôtellerie</p> <p>Contextes suggérés pour la mise en œuvre de l'enseignement</p>

### **3. Faut-il construire sa progression dans l'ordre du programme ?**

L'écriture du programme de Sciences et Technologies des Services respecte un ordre logique : des contextes de services, on passe aux acteurs puis à l'étude des produits et des services. Cet ordre logique ne constitue pas pour autant l'ordre dans lequel le programme de STS doit être abordé. Le traitement du programme pourra, en effet, s'opérer de façon transversale et selon une organisation pédagogique propre aux équipes pédagogiques.

A titre d'exemple, au sein d'une même séance on peut parfaitement aborder une capacité qui relève du thème 1 (des contextes de services adaptés aux attentes des clients) et une capacité qui appartient au thème 3 (l'étude des produits et des services dans une dynamique de création de valeur).

Dans tous les cas, la progression détermine un enchaînement de séquences ordonnées, de façon à éviter l'empilement et la juxtaposition des capacités et des notions. Elle ménage des temps de synthèse qui doivent permettre de dresser et de formaliser avec les élèves le bilan des acquis. Une telle progression se pense, se régule en équipe, en tenant compte notamment des contraintes locales et des projets de la classe.

### **4. Pourquoi s'appuyer sur les autres programmes ?**

L'enseignement de Sciences et Technologies des Services ne prétend pas à lui seul permettre de comprendre le fonctionnement de l'entreprise hôtelière. Dès la classe de seconde, l'élève, dans la série STHR, doit être en mesure d'appréhender l'activité globale d'une entreprise du secteur qui est une organisation complexe, et de mobiliser des savoirs et des capacités issues de plusieurs champs disciplinaires : sciences, économie et gestion hôtelière, sciences et technologies culinaires, sciences et technologies des services.

Les interactions STC, STS, EGH et Sciences contribuent à une approche intégrée de ces enseignements. Ils facilitent la compréhension de l'objet d'étude « l'entreprise hôtelière » et par là même, les apprentissages des élèves.