

### Thème 3 : Des produits et des services créateurs de valeur

#### 1. Extraits du programme

Comment le service peut-il contribuer à créer de la valeur ? Comment les produits servis peuvent-ils être mis au service de la création de valeur ?

Questions	Capacités	Notions	Contexte
Comment le service peut-il contribuer à créer de la valeur ?	<p>Identifier les principales caractéristiques d'un service créateur de valeur</p> <p>La valorisation du service en salle : pourquoi, comment ?</p> <p>La valorisation du service en hébergement : pourquoi, comment ?</p>	<p>Le service en hôtellerie-restauration</p> <p>Les principaux services des mets</p> <p>Les principaux services des boissons</p> <p>Le service en réception</p>	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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) ;</li> <li>- 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>...).</li> </ul> <p>↔ On fera ici le lien avec l'enseignement de sciences et de STC.</p>
Comment les produits servis peuvent-ils être mis au service de la création de valeur ?	<p>Identifier les produits destinés à être servis</p> <p>Analyser les éléments de valorisation des produits destinés à être servis</p>	<p>L'origine géographique</p> <p>La saisonnalité</p> <p>Les différents labels et appellations</p> <p>Qualités organoleptiques (initiation)</p> <p>Coût du produit</p>	<p>A 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.</p> <p>A partir d'analyses sensorielles, on montrera comment on peut mettre en valeur les produits auprès du client.</p> <p>On se limitera à faire découvrir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- deux boissons sans alcool ;</li> </ul> <p>Ces produits seront, dans la mesure du possible, des produits régionaux qui ont vocation à être servis au restaurant d'application.</p>

## 2. Finalité et mise en œuvre du scénario

Cette séquence a pour but de permettre à l'élève de découvrir **des produits et des services créateurs de valeur** en fonction de la **diversité des entreprises**.

Cette découverte permet aux élèves, en fin de séquence, d'apporter des éléments de réponse aux questions posées :

- **Comment les produits peuvent-ils être mis au service de la création de valeur ?**
- **Comment le service peut-il contribuer à créer de la valeur ?**

Cette séquence ne traite pas la totalité des champs à étudier (pas de réponses exhaustives aux questions) : on pourra répondre aux questions en choisissant, en complément, plusieurs contextes spécifiques au secteur de l'hôtellerie-restauration.

Au cours des séances, deux capacités sont développées :

- Analyser les éléments de valorisation des produits destinés à être servis.
- Identifier les principales caractéristiques d'un service créateur de valeur.

La séquence se déroule en groupe à effectif réduit afin de privilégier la mise en activité.

### Organisation de la séquence

<b>Public</b>	Classe de seconde baccalauréat technologique STHR
<b>Place dans le programme</b>	<i>Thème 3 - Des produits et des services créateurs de valeur</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Comment les produits peuvent-ils être mis au service de la création de valeur ?</i></li><li>• <i>Comment le service peut-il contribuer à créer de la valeur ?</i></li></ul>
<b>Durée</b>	<b>10 heures (4 ou 5 séances)</b>
<b>Pré-requis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identifier les métiers des activités de services</li><li>- Identifier les spécificités liées à la relation de service</li><li>- Identifier les principales caractéristiques des supports physiques d'un établissement</li><li>- Identifier les conditions d'hygiène et d'entretien inhérentes aux établissements de l'hôtellerie-restauration</li></ul>
<b>Champs interdisciplinaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- En STC : <i>mettre en évidence les qualités organoleptiques d'un produit.</i></li><li>- En EGH : <i>expliquer la création de valeur ajoutée.</i></li></ul>

### Articulation proposée :

- Séance 1 : *Analyser les éléments de valorisation des produits destinés à être servis.*
- Séance 2 : *Identifier les principales caractéristiques d'un service créateur de valeur*  
*La valorisation du service en salle : pourquoi ? Comment ?*
- Séance 3 : *Identifier les principales caractéristiques d'un service créateur de valeur*  
*La valorisation du service en hébergement : pourquoi ? Comment ?*
- Séance 4 : *Identifier les principales caractéristiques d'un service créateur de valeur*  
*La valorisation du service en hôtellerie restauration : pourquoi ? Comment ?*

**Séance 1 - « Comment les produits peuvent-ils être mis au service de la création de valeur ? »**

<b>Durée</b>	<b>4 heures (possibilité de 2 x 2heures).</b>
<b>Contexte</b>	<b>Bar pédagogique.</b>
<b>Capacité visée</b>	<b>Analyser les éléments de valorisation des produits destinés à être servis.</b>
<b>Notions utilisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service d'un cocktail de jus de fruit.</li> <li>- Les qualités organoleptiques (initiation).</li> <li>- Le coût du produit.</li> </ul>
<b>Supports exploités</b>	<p>Cartes de bar.  Documentation (revues, ouvrages) sur les cocktails.  Fiche technique du cocktail de jus de fruits valorisées (annexe n°1).  Fiche de dégustation (annexe n°2).  Grille de synthèse : carte heuristique (annexe n°3).</p>
<b>Organisation</b>	<p><u>Activité 1 :</u>  Les élèves recherchent sur internet ou sur une documentation fournie (revues spécialisées, cartes de bar d'établissement différents) des exemples de mise en valeur de cocktails (avec photos et prix). Ils repèrent et notent des exemples d'éléments qui permettent de valoriser les cocktails.</p> <p><u>Activité 2 :</u>  Pendant l'observation d'une démonstration du professeur, les élèves repèrent les étapes de réalisation et les notent sur un support (fiche technique en annexe 1). Ils réalisent ensuite le cocktail dont les principaux ingrédients sont imposés.</p> <p><u>Activité 3 :</u>  Les élèves découvrent l'analyse sensorielle du cocktail réalisé (fiche de dégustation en annexe 2).</p> <p><u>Activité 4 :</u>  Les élèves analysent le coût matière et le prix de vente du cocktail réalisé (fiche technique en annexe 1).</p> <p><u>Activité 5 :</u>  Les élèves réalisent un argumentaire commercial simple et complètent le document (à la fin de la fiche de dégustation en annexe 2).</p>
<b>Synthèse : éléments de réponse à la question</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- On invite les élèves à répondre à la question : <b>«Comment le produit élaboré (le cocktail) a-t-il permis la création de valeur ? ».</b></li> <li>- Les élèves travaillent par binômes et répondent à la question posée.</li> <li>- Le professeur réalise une mise en commun qui débouche sur une synthèse (exemple en annexe 3).</li> </ul>

**Séance 2 - Comment le service peut-il contribuer à créer de la valeur ? »**

<b>Durée</b>	<b>2 heures.</b>
<b>Contexte</b>	<p>Le contexte est identique à la séance 1. Le cocktail qui a été réalisé va maintenant être commercialisé à la clientèle du restaurant.</p> <p>La séance démarre par une situation de commercialisation au restaurant pédagogique (d'initiation ou d'application).</p>
<b>Capacités visées</b>	<p>Identifier les principales caractéristiques d'un service créateur de valeur.</p> <p>La valorisation du service en salle : pourquoi ? Comment ?</p>
<b>Notions utilisées</b>	- le service d'un cocktail de jus de fruit.
<b>Supports exploités</b>	<p>Fiche technique du cocktail sans alcool commercialisé</p> <p>Support de vente du cocktail</p> <p>Argumentaire commercial réalisé</p> <p>Support de prise de notes d'analyse du service</p>
<b>Organisation</b>	<p>Activité 1 :</p> <p>Les élèves observent une vidéo ou une démonstration de l'enseignant qui réalise la prise de commande et le service du cocktail à table. Ils notent les étapes (support de prise de notes) et analysent cette réalisation. Une mise en commun est réalisée.</p> <p>Activité 2 :</p> <p>Les élèves servent le cocktail aux clients du restaurant pédagogique.</p>
<b>Synthèse : éléments de réponse à la question</b>	<p>On invite les élèves à répondre à la question : « <b>le service effectué a-t-il permis la création de valeur : si oui, comment ? et pourquoi ?</b> »</p> <p>Les élèves travaillent par binôme et présentent les résultats de leurs travaux ; ils justifient et explicitent leurs arguments. Ce travail aboutit à une synthèse écrite commune au groupe.</p>

### **Séance 3 - Comment le service peut-il contribuer à créer de la valeur ?**

<b>Durée</b>	<b>2 heures</b>
<b>Capacités visées</b>	Identifier les principales caractéristiques d'un service créateur de valeur La valorisation du service en hébergement : pourquoi ? Comment ?
<b>Contexte</b>	La séance démarre par des mises en situation ou par le visionnage de film(s). Les situations se déroulent à la réception d'un l'hôtel. Trois situations vont se dérouler ou être visionnées successivement : 1ère situation : check-in borne interactive ; 2ème situation : check-in réceptionniste ; 3ème situation : check-in réceptionniste + concierge.
<b>Notions et objet d'enseignement</b>	- Le service en réception
<b>Supports exploités</b>	Films et/ou mises en situation Grille d'observation des situations Fiche de synthèse
<b>Organisation</b>	Les élèves observent et analysent les trois situations (grille d'observation des situations).
<b>Synthèse : réponse à la question</b>	Les élèves réalisent par groupe une synthèse qui sera remise au professeur puis évaluée de façon formative.
<b>Prolongement possible</b>	Lors d'une prochaine séance, les élèves réinvestissent les éléments. Ils travaillent à trois et à tour de rôle : un élève joue le rôle du client, un autre celui du réceptionniste (le cas échéant) et le troisième observe.

#### Séance 4 (Evaluation de synthèse)

**Comment les produits peuvent-ils être mis au service de la création de valeur ?**

**Comment le service peut-il contribuer à créer de la valeur ?**

<b>Durée</b>	<b>2 heures.</b>
<b>Capacités visées</b>	Identifier les principales caractéristiques d'un service créateur de valeur. La valorisation du service en hôtellerie restauration : pourquoi ? Comment ?
<b>Contexte</b>	La séance démarre par un travail de groupe (3 ou 4 élèves) sur une plaquette d'hôtel-restaurant. Chaque groupe analyse un contexte différent (hôtel de 1 à 5 *).
<b>Notions utilisées</b>	Le service en hôtellerie restauration.
<b>Supports exploités</b>	Plaquettes d'hôtels restaurants différents (avec photos, avis clients, supports de bar, carte des cocktails, carte de restaurant, offre d'hébergement, aménagement des chambres, services associés, ...) : une pour chaque groupe. Grille d'analyse (annexe n°4). Présentation de type diaporama à réaliser.
<b>Organisation</b>	<u>Activité 1:</u> Les élèves analysent le dossier et repèrent dans l'offre de service les éléments créateurs de valeur. Ils complètent la grille d'analyse (annexe 4). Ils préparent une présentation de type diaporama afin de montrer dans quelle mesure les services de l'hôtel qu'ils ont à étudier sont créateurs de valeur. <u>Activité 2 :</u> Chaque groupe présente son exposé. Les élèves veillent à justifier et à argumenter leurs approches.
<b>Synthèse : éléments de réponse aux questions</b>	Les travaux présentés font l'objet d'une synthèse (analyse comparative) qui sera ensuite conservée par les élèves (trace écrite de la séquence).
<b>Prolongement possible</b>	Visite d'établissement hôtelier qui pourra utilement apporter aux élèves des éléments complémentaires par rapport aux capacités visées.

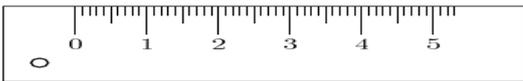
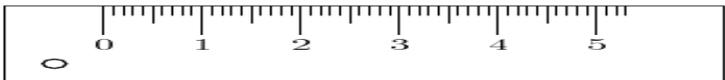
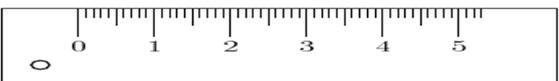
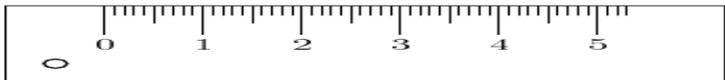
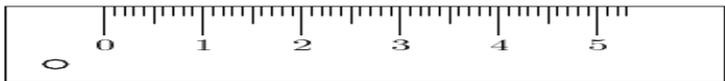
**Annexe 1 (séance 1- activité 2) : exemple de fiche technique (à compléter par les élèves)**

FICHE TECHNIQUE COCKTAIL						
<i>Florida</i>		 <i>La Rhumerie</i>		<u>Prix de vente</u> <u>6.80</u> €		
<b>Catégorie</b>						
<input type="checkbox"/> Short <input type="checkbox"/> drink <input checked="" type="checkbox"/> Long drink			<input type="checkbox"/> Before diner <input type="checkbox"/> After diner <input checked="" type="checkbox"/> Fancy drink			
<b>Technique</b>			<b>Verrerie</b>			
<input type="checkbox"/> Verre a mélange <input type="checkbox"/> Direct au verre <input checked="" type="checkbox"/> Shaker			<input type="checkbox"/> Double verre a cocktail <input checked="" type="checkbox"/> Tumbler <input type="checkbox"/> Verre à old fashioned <input type="checkbox"/> Verre à digestif <input type="checkbox"/> Verre à champagne <input type="checkbox"/> Verre à cocktail			
<i>Composition</i>						
Ingrédients	% Vol	Fraction /10	Qté cl.	Prix d'achat	Coût unitaire	Coût total
Sirop grenadine	/	2	2.5	2,60€/75cl	0,035	0,09
Jus de citron	/	3	3.5	4,20€/1l	0,042	0,15
Jus d'orange		5	6	2,10€/1l	0,021	0,13
Fruits de saison	/		P.M.			0,30
			12 cl			0,67 €

**Complétez le tableau suivant en observant la démonstration de votre professeur :**

Etapes de réalisation	Remarques
1-	
2-	
3-	
4-	

**Annexe 2 (séance 1 – activité 3) : exemple de fiche de dégustation (à remplir par les élèves)**

FICHE DE DEGUSTATION			
PHASE VISUELLE 	<i>VERRE</i>		
	<i>DECORATION</i>		
	<i>LIMPIDITE</i>	Limpide  Trouble	
	<i>COULEUR</i>		
PHASE OLFACTIVE 	<i>AROMES</i>	Fruit(s) :	
		Epice(s) :	
		Autre(s) :	
PHASE GUSTATIVE 	<i>Puissance</i>		
	<i>Texture</i>	Fluide  Epais	
	<i>SAVEURS</i>	<b>Sucré</b>	
		<b>Acide</b>	
		<b>Amer</b>	
	<b>ARGUMENTAIRE COMMERCIAL</b>		

**Annexe 3 (séance 1 - synthèse) : exemple de grille d'analyse et de synthèse (éléments en couleur à compléter par les élèves)**



**Annexe 4 (séance 4) : Pour aller plus loin...**

**Exemple de grille d'analyse et de synthèse**

**Les services proposés permettent-ils la création de valeur ? Si oui, comment et pourquoi ?**

*(Exemples de réponses en couleur ; document que les élèves pourraient compléter)*

Types de service	Éléments de l'offre de service repérés	Comment les services permettent une création de valeur ?	Pourquoi les services permettent une création de valeur ?
Services que le client utilise seul	Coffre-fort individuel en chambre	En apportant un service supplémentaire	Car il répond au besoin de sécurité des clients
	..../...	..../...	..../...
Services fournis par le personnel sans participation du client	Dessert flambé	En mettant en scène le produit	Car il répond au besoin d'une animation festive personnalisée
	..../...	..../...	..../...
Services fournis par le personnel avec participation du client	Machine expresso à capsule mise à disposition en chambre	En proposant un produit supplémentaire	Car il répond à un besoin physiologique et suit une tendance de consommation
	..../...	..../...	..../...