

### Scénario N°1 : l'offre de service en hôtellerie-restauration

Classe de première : Thème 1

Ce scénario est associé à la question : « **Comment se construit une offre de services dans une entreprise hôtelière ?** ».

#### 1. Extrait du programme

Capacités	Notions ou objet d'enseignement	Contexte
<p>Identifier les composantes d'une offre de services</p> <p>Distinguer les formes de participation du client à la production du service.</p> <p>Identifier les différentes dimensions de la qualité.</p>	<p>Système de servuction</p> <p>Cible</p> <p>Positionnement</p> <p>Co-production</p> <p>Qualité conçue / délivrée</p> <p>Qualité attendue / perçue</p>	<p>L'offre se matérialise par un ensemble de caractéristiques fonctionnelles et d'image choisies par l'enseigne : restauration de nécessité, hôtellerie-restauration thématique, expérientielle, hôtellerie économique, insolite, de luxe...</p> <p>En s'appuyant notamment sur les expériences de stage de seconde des élèves, il s'agira de comparer et formaliser des offres de services différentes. À cette occasion, les élèves peuvent s'appuyer sur des productions (photos, vidéos...) qu'ils ont réalisées.</p> <p>En fonction de la cible de clientèle visée, du positionnement de l'établissement, la participation du client à la production de service est plus ou moins sollicitée. sous différentes formes (physique, intellectuelle...).</p> <p>À partir de cas réels, d'exemples concrets, d'interviews de responsables d'entreprises, on montrera que la présence du client influe sur la production du service. On mettra en évidence les principaux éléments perturbateurs de la qualité de service</p> <p><i>Transversalité avec les programmes de STS et STC</i></p>

Préambule :

La question « Comment se construit une offre de services dans une entreprise hôtelière ? », qui introduit le programme de la classe de première, est l'occasion d'exploiter les observations de l'entreprise hôtelière par les élèves pendant le stage réalisé en fin de seconde. Elle peut permettre de faire le lien avec le programme d'EGH de seconde et, pour les élèves venant d'une seconde générale, de bénéficier des retours d'expériences de leurs camarades.

## 2. Finalité et modalités de mise en œuvre du scénario

Il s'agit de permettre à l'élève d'identifier les composantes du système de servuction observé pendant son stage et de le comparer à d'autres expériences afin d'identifier les invariants d'une offre de services et d'appréhender en même temps la diversité des situations professionnelles.

Ce scénario propose un déroulé en plusieurs étapes, conjuguant un travail individuel, un travail de groupe et une synthèse en classe entière.

**ATTENTION : Pour traiter totalement la question, il faudra prévoir de préparer la collecte d'informations avant le départ en stage et avoir prévu les modalités de restitution.**

Il conviendra éventuellement de faire avec un lien avec l'AP :

- Comment rendre compte du stage ?
- Réaliser un support vidéo.

Public	Classe de première
Place dans le programme	Thème 1 : L'offre de services en hôtellerie-restauration « Comment se construit une offre de services dans une entreprise hôtelière ? »
Supports exploités	Restitution des stages réalisés en fin de classe de seconde.
Capacités visées	À partir des expériences vécues lors du stage de fin de seconde, il s'agira de : - comparer plusieurs offres de services afin d'identifier les composantes du système de production de services (servuction) d'un établissement dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, - mettre en évidence que la participation du client à la production de services est plus ou moins sollicitée, - comparer plusieurs situations où la prestation de services a été perturbée afin d'identifier les différentes dimensions de la qualité.
Prérequis	Programme STS de la classe de seconde : L'offre de services : un modèle unique ?
Notions	Système de servuction Cible Positionnement Co-production Qualité conçue/ délivrée Qualité attendue/ perçue
Durée de la séquence	8 heures
Organisation de la séquence	<p><b>Étape 1 : Les composantes du système de servuction (3 h)</b></p> <p><i>En préparation de la séance :</i>  <b>Travail individuel</b> : l'élève a préparé la présentation des services proposés par l'entreprise de stage.</p> <p>Il conviendra au professeur de choisir le critère de classification le mieux adapté à la diversité des lieux de stage ou de se référer au programme de 2<sup>nd</sup> STC et STS (<i>Restauration traditionnelle, collective, rapide, à thème, innovante / Hébergement traditionnel, de chaîne, hébergement de plein air, para-hôtelier</i>) afin de constituer des groupes d'élèves homogènes.</p> <p><b>Travail de groupe</b> : <u>groupes homogènes par forme d'hébergement et de restauration</u>  Comparaison au sein des groupes des offres de service de chaque élève : les élèves doivent mettre en évidence les composantes communes et les différences dans l'offre de services.  Synthèse à préparer par groupe =&gt; créer une vignette sur padlet, par exemple.</p> <p><b>Restitution orale</b> des travaux de groupe.  Comparaison des offres de service =&gt; Les élèves pourront :  - distinguer les services de base, secondaires et périphériques ;  - mettre en évidence la participation du client, le personnel en contact, les supports physiques, la présence des autres clients, le système d'organisation (« back office »).</p> <p><b>Synthèse</b> :  À partir des réponses restituées par les groupes, la classe, avec l'aide du professeur, construit une synthèse permettant de :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Identifier les composantes du système de servuction organisé par l'entreprise.</li> <li>⇒ Repérer que ces caractéristiques permettent à l'entreprise de viser une clientèle (cible) et d'affirmer un positionnement.</li> </ul> <p>Autre restitution possible : la mutualisation des travaux de groupes pourra être réalisée en construisant une carte heuristique avec les élèves.</p> <p>A l'issue de cette synthèse, chaque élève produit et pourra être évalué sur un écrit dans lequel il répond à la question : comment mon entreprise d'accueil a-t-elle construit son offre de services ? (composantes de la servuction, cible, positionnement, caractéristiques d'image...)</p> <p><b>Étape 2 : la qualité du service (2 heures)</b></p> <p><i>En préparation de la séance :</i></p> <p>Chaque élève raconte en quelques lignes une « petite histoire incroyable ou étonnante » sur un service du début à la fin (sous forme d'un forum en ligne par exemple).</p> <p>Le professeur sélectionne des situations exploitables afin de mettre en évidence des éléments perturbateurs de la qualité : ex : <i>client qui arrive de mauvaise humeur et en retard, un client dont la réservation n'a pas été enregistrée, un temps de service prolongé du fait d'un dysfonctionnement du matériel, un avis très négatif de clients postés sur Internet ...</i></p> <p><b>Travail de groupe</b> : chaque groupe exploite une situation vécue par un élève non membre du groupe.</p> <p>Questions pour chaque situation : quel est le problème ? Sur quel élément du système porte le problème (le personnel en contact, les supports physiques, la présence du client ou des autres clients) ? Comment la situation s'est-elle débloquée ? Par une action individuelle du personnel ? Par une procédure préexistante ?</p> <p><b>Objectif</b> : étudier les conséquences de ces situations-problèmes sur la qualité du service à l'aide du schéma (cf annexe A ci-après).</p> <p><b>Synthèse</b> :</p> <p>À partir des réponses, la classe, avec l'aide du professeur, construit une synthèse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Mettre en évidence les éléments perturbateurs de la qualité de service.</li> <li>⇒ Distinguer ainsi les notions de qualité conçue, délivrée, qualité attendue et perçue</li> </ul>
Evaluation	<p><b>Jeu de rôle par type d'offre de services (3 heures)</b></p> <p><b>Classe entière</b> : création d'une grille d'observation pour évaluer la qualité au travers des différentes composantes de la servuction.</p> <p><b>Par groupe</b> : les élèves vont créer une situation où la qualité délivrée n'est pas la qualité voulue ; où la qualité perçue n'est pas la qualité délivrée...</p> <p>Chaque groupe doit préparer un scénario, des fiches acteurs, et une vidéo (lien avec l'AP).</p> <p><b>Restitution</b> :</p> <p>Les mises en situation sont observées et/ou visionnées.</p> <p>Evaluation avec la grille par les observateurs : peuvent-ils identifier les éléments perturbateurs de la production de service ?</p>

### 3. Ressources professeur

- <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Servuction-243127.htm>
- <http://www.e-marketing.fr/>
- <http://www.crcm-tl.fr/>
- <http://www.hrimaq.com/m/Marketing-publicite>

Ouvrages : « La qualité de service à la conquête du client ; Jacques Horovitz (intereditions, 1987) ; « Du management au marketing des services », par Charles Ditandy et Benoît Meyronin (Dunod, 2007).

### 4. Les observations des lieux de stages préalables à la séquence

Ce scénario repose sur l'observation de situations professionnelles variées réalisées par les élèves pendant leur stage de fin de seconde STHR. Ceci nécessite de préparer les élèves à la collecte d'informations avant leur départ, puis de les questionner à leur entrée en classe de première.

Avant le départ en stage, on pourra par exemple aider l'élève à lister les informations à collecter pour être capable de répondre aux questions du programme d'EGH étudiées en classe de seconde. (qui sont les concurrents ? Qui sont les clients ? De quoi se compose l'offre commerciale ?...).

À la rentrée en classe de première (et avant la première étape de ce scénario), l'enseignant pourra préciser les questions destinées à comparer différentes offres de services.

Par exemple :

- Combien de salariés travaillent dans l'entreprise pendant le stage ? Parmi eux combien ont une relation directe avec les clients ?
- Avez-vous observé des clients satisfaits ? Comment exprimaient-ils leur satisfaction ?
- Avez-vous vu des clients insatisfaits ? Comment exprimaient-ils leur insatisfaction ?
- Avez-vous entendu parler de « qualité de service » pendant votre stage ? Si oui, par qui ?

#### Annexe A :

