

Les enjeux de l'élaboration d'un menu à thème

Thème 1 - Le client au centre de l'activité des organisations de l'hôtellerie restauration

Thème 3 - Le support physique au service des acteurs de la servuction

Le scénario est associé à deux questions du programme :

« Comment les établissements prennent-ils en charge le client ? »

« Comment utiliser et adapter le support physique à un contexte d'hôtellerie restauration ? »

Extraits du programme (classe terminale)

Thème 1 – Le client au centre de l'activité des organisations de l'hôtellerie-restauration (20% du temps)			
Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement	Mise en œuvre
Comment les établissements prennent-ils en charge le client ?	Repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution des besoins des clients. (T)	Évolutions et tendances en matière de consommation de services	<p>On s'attachera à partir de quelques exemples à montrer la constante évolution des concepts d'hôtellerie-restauration.</p> <p>On se limitera à une présentation des principales tendances de consommation de service en HR (par exemple par la prise en compte du numérique et des nouvelles technologies, ...).</p> <p>Le recours à des ressources vidéo trouvera ici toute son utilité.</p>

Thème 3 - Le support physique au service des acteurs de la servuction (10 % du temps)			
Questions	Capacités	Notions et objets d'enseignement	Mise en œuvre
Comment utiliser et adapter le support physique à un contexte d'hôtellerie restauration ?	Appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration. (T)	<p>Les éléments structurants des supports de vente au restaurant et à l'hôtel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - choix des prestations proposées (nombre de prestations, intitulé des prestations, produits locaux, circuits courts, saisonnalité...); - l'offre commerciale (prix des prestations (et non fixation des prix), forfaits, formules, ...); - la présentation des supports (choix du type de support; ...); - la législation. 	<p>On montrera que la conception des supports de vente au restaurant et à l'hôtel doit, selon les contextes, prendre en compte différents aspects :</p> <ul style="list-style-type: none"> - offre commerciale de l'établissement; - aspects légaux; - digitalisation croissante des actes d'achat; - fiabilité et rapidité de la transmission de l'information... <p>On profitera d'expériences de production de services pour élaborer des supports de vente dans des cas simples, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - menu d'un repas à thème; - carte des petits déjeuners; - chevalets promotionnels; - carte de room service; - prestations VIP ... <p>La fixation des prix est évoquée mais ne donnera pas lieu à développement.</p> <p>⇔ On fera ici le lien avec l'enseignement des STC et de l'économie et gestion hôtelière.</p>

Finalité et mise en œuvre du scénario

Cette séquence a pour but de permettre à l'élève de découvrir que le client est au cœur de l'activité des organisations de l'hôtellerie-restauration et que le support physique est mis au service des acteurs de la servuction. L'étude menée permet aux élèves, en fin de séquence, d'apporter des éléments de réponse aux questions posées :

Comment les établissements prennent en charge les clients ?

Comment utiliser et adapter le support physique à un contexte d'hôtellerie restauration ?

Il n'y a pas de réponse unique aux questions posées ; on pourra répondre aux questions en choisissant, en complément, d'autres contextes de mise en œuvre que ceux proposés dans les séances ci-après ; par exemple : réalisation de carte des petits déjeuners et/ou de chevalets promotionnels et/ou de carte de room service ; conception de prestations VIP...

Au cours des séances, deux capacités sont développées :

- Repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution besoins des clients
- Appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration

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

Public	Classe terminale
Place dans le programme	Thème 1 – Le client au centre de l'activité des organisations de l'hôtellerie-restauration Thème 3 – Le support physique au service des acteurs de la servuction <u>Questions abordées :</u> - <i>Comment les établissements prennent-ils en charge les clients ?</i> - <i>Comment utiliser et adapter le support physique à un contexte d'hôtellerie restauration ?</i>
Durée indicative de la séquence	11 heures (3 à 5 séances selon l'organisation choisie)
Pré-requis	- Identifier les segments de clientèle - Repérer les besoins des clients et y répondre - Apprécier la diversité des équipements et des aménagements mis en œuvre en fonction du contexte d'hôtellerie restauration.
Champs interdisciplinaires	En EGH : - identifier les composantes d'une offre de services En STC : - montrer comment les concepts de restauration s'adaptent à la diversité de la fonction repas - identifier les caractéristiques de la carte en fonction des concepts de restauration

Articulation proposée :

Remarques préalables :

- l'ensemble de la séquence se déroule en interdisciplinarité avec les enseignements de sciences et technologies culinaires et d'économie et gestion hôtelière ;
- selon l'organisation choisie, on pourra regrouper les séances 2 et 3 et/ou 4 et 5.

Séance 1 : lancement de la séquence : définition des objectifs, présentation du déroulement et du calendrier, constitution de groupes et distribution du travail. Un groupe comprend 4 élèves. Le(la) professeur(e) propose à chaque groupe de travailler sur une formule restauration et suggère quelques établissements. Le but est de comparer l'évolution de leurs offres de services et de leurs supports physiques respectifs afin de montrer comment ces établissements se sont adaptés à l'évolution des besoins de la clientèle.

Exemples : sur le thème de la restauration rapide, on proposera à un groupe de comparer un établissement d'une chaîne historique à un établissement indépendant ayant fait le choix de la montée en gamme. Sur le registre de la restauration à thème on comparera par exemple une pizzeria de chaîne avec un établissement indépendant. Sur le registre de la restauration gastronomique, on pourra comparer le restaurant historique d'un grand chef avec un établissement type « formule bistrot » qu'il aurait installée et développée à proximité, etc.

Entre la séance 1 et la séance 2 : les élèves prennent contact avec l'établissement choisi et obtiennent l'autorisation d'effectuer leur étude. Ils produisent à cette occasion une courte vidéo dans laquelle, ils peuvent éventuellement interviewer le dirigeant sur ses choix en rapport avec le thème

Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche
(DGESCO)

Série STHR - STS

<http://eduscol.education.fr/>

étudié. Un reportage photo avec interview audio ou par prise de notes peut également convenir. L'espace de temps entre les séances 1 et 2 n'excèdera pas deux à trois semaines.

Séance 2 : repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution des besoins des clients : les élèves produisent un diaporama de présentation de leur étude et de ses conclusions. Chaque groupe présente ensuite son diaporama sous forme d'exposé. A l'issue des présentations, la classe vote pour élire l'étude qu'elle souhaite voir se prolonger par la mise en place d'un repas à thème en relation avec le concept de restauration retenu.

Séance 3 : appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration : les élèves sont sollicités pour élaborer collectivement le menu du repas à thème à partir d'un tarif de vente imposé. Le (la) professeur(e) peut éventuellement créer 4 groupes (entrée, plat, dessert, boissons). Il s'agira de choisir des produits locaux et de saison accessibles par circuit courts.

Les élèves élaborent ensuite leurs supports de vente en veillant à respecter le cadre réglementaire et proposent des pistes pour la décoration de la salle.

Séance 4 : appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration lors d'une expérience de production service face à une clientèle : les élèves réalisent l'expérience de production de service. Ils analysent la cohérence des choix opérés.

Séance 5 : synthèse et éléments de réponse aux questions du programme : les élèves répondent sous forme de synthèse aux questions du programme : comment les clients ont-ils été pris en charge par les différents groupes d'élèves ? Comment les supports physiques (décoration, cartes) ont-ils été adaptés au thème ?

Séance 1

« Comment les établissements prennent en charge les clients ? »

« Comment utiliser et adapter le support physique à un contexte d'hôtellerie restauration ? »

Durée	1 heure
Contexte	Restaurant pédagogique
Capacité visée	Repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution besoins des clients
Notion utilisée	Évolutions et tendances en matière de consommation de services
Supports exploités	<p>Fiche « consignes » réalisée par le professeur (annexe 1).</p> <p>Selon le concept « bring your own device » (« apportez votre propre matériel »), pour leurs recherches, les élèves sont invités à utiliser leurs propres matériels : smartphones, tablettes numériques. En prévision de la séance 2, ils devront réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none">- un film et/ou un reportage photo- si possible une interview sonore ou vidéo du responsable de l'établissement visité- un diaporama de présentation
Organisation	<p>Cette séance de lancement permet la présentation :</p> <ul style="list-style-type: none">- des objectifs de la séquence- de son déroulement. <p>On prévoit la constitution des groupes (de 3 ou 4 élèves) et la distribution du travail. Les élèves seront amenés par la suite à effectuer une recherche hors de l'environnement scolaire (durant 2 à 3 semaines).</p> <p>Chaque groupe se voit affecter l'observation et l'analyse de deux établissements de restauration dont l'équipe pédagogique estime qu'ils sont symptomatiques des évolutions de ces dernières années en matière d'adaptation de l'offre à la demande (dans différents secteurs, par exemple : restauration à thème, traditionnelle, rapide).</p> <p>Trois axes de recherches sont proposés aux élèves :</p> <ul style="list-style-type: none">- les clientèles accueillies et l'évolution de leurs attentes- les adaptations de l'offre : notamment pour l'agencement et la décoration de la salle ainsi que les cartes des mets et des boissons- la prise en compte du numérique et des nouvelles technologies (bornes interactives, terminaux électroniques de prise de commande) <p>Ils devront mettre en forme leurs productions pour la séance 2.</p>

Séance 2

« Comment les établissements prennent en charge les clients ? »

« Comment utiliser et adapter le support physique à un contexte d'hôtellerie restauration ? »

Durée	2 heures (cette séance peut être regroupée avec la séance 3)
Contexte	Les travaux de recherche effectués par les groupes vont maintenant être présentés.
Capacités visées	<ul style="list-style-type: none">- Repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution besoins des clients- Appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration
Notions et d'enseignement objets	<i>Évolutions et tendances en matière de consommation de services</i> <i>Les éléments structurants des supports de vente au restaurant et à l'hôtel :</i> <ul style="list-style-type: none">- choix des prestations proposées (nombre de prestations, intitulé des prestations, produits locaux, circuits courts, saisonnalité...)- l'offre commerciale (prix des prestations)- la présentation des supports- la législation.
Supports exploités	Reportages photo et/ou films réalisés par les élèves Interviews sonores et/ou vidéo Diaporamas Grille d'analyse (annexe 2)
Organisation	<u>Activité 1 :</u> Recueil et si nécessaire finalisation des supports de présentation des groupes. <u>Activité 2 :</u> Les élèves présentent leurs recherches par groupes de 3 ou 4. Ils analysent les éléments suivants à l'aide de la grille fournie : la carte, le décor et les clientèles accueillies par chaque établissement. Ils montrent aussi comment les établissements prennent en compte le numérique et les nouvelles technologies. <u>Activité 3 :</u> Sélection par la classe d'un concept de restauration et d'un thème pour le repas à thème qui sera mis en place (à l'aide de la grille en annexe 2 ; choix à faire en interdisciplinarité avec le professeur de STC : par exemple sous la forme d'un « jury » composé des deux professeurs et des élèves des deux valences).
Synthèse : éléments de réponse à la question	On invite les élèves à apporter des éléments de réponse aux questions : « Comment les établissements étudiés prennent-ils en charge les clients ? » « Comment utilisent-ils et adaptent-ils le support physique à leur concept ? »

Séance 3

« Comment les établissements prennent en charge les clients ? »

« Comment utiliser et adapter le support physique à un contexte d'hôtellerie restauration ? »

Durée	2 heures (cette séance peut être regroupée avec la séance 2)
Capacités visées	<ul style="list-style-type: none">- Repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution besoins des clients- Appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration
Contexte	Le concept et le thème choisis lors de la séance précédente servent de base de départ à la séance.
Notions et objets d'enseignement	<p><i>Évolutions et tendances en matière de consommation de services</i></p> <p><i>Les éléments structurants des supports de vente au restaurant et à l'hôtel :</i></p> <ul style="list-style-type: none">- choix des prestations proposées (nombre de prestations, intitulé des prestations, produits locaux, circuits courts, saisonnalité...)- l'offre commerciale (prix des prestations)- la présentation des supports- la législation.
Supports exploités	Recherches Internet Fiche sur la législation (annexe 3) Mercuriale Répertoire (ou manuel scolaire) pour les appellations
Organisation	<p><u>Activité 1 :</u></p> <p>À partir du thème du thème choisi, les élèves travaillent par groupes (de 3 ou 4 élèves) afin de définir le menu qui sera servi.</p> <p>Selon les possibilités, ce travail de choix peut aussi se faire :</p> <ul style="list-style-type: none">- en réunissant les deux groupes d'élèves (STC et STS) et leurs professeurs- à l'avance, en amont de la séance <p>Chaque groupe travaille en mode projet et doit respecter certaines contraintes fixées à l'avance :</p> <ul style="list-style-type: none">- prix de vente du menu imposé (selon tarif appliqué au restaurant pédagogique d'initiation ou d'application)- utilisation de produits locaux et de circuits courts- utilisation de produits de saison <p>Chaque groupe peut proposer un menu complet ou, selon l'option choisie, un plat : entrée, plat ou dessert par exemple.</p> <p><u>Activité 2 :</u></p> <p>À partir des propositions élaborées, les mêmes groupes présentent et justifient leurs choix. Le professeur anime cette étape ; les notions du programme (<i>intitulé des prestations, produits locaux, circuits courts, saisonnalité</i>) sont utilisées pour analyser la pertinence des choix et, si nécessaire, proposer des correctifs.</p> <p><u>Activité 3 :</u></p> <p>Les élèves travaillent sur la création d'un support de vente en relation avec leur thème qui respecte la législation (fiche sur la législation, annexe 3). Les supports seront finalisés, si nécessaire, après la séance.</p>

	<p><u>Activité 4 :</u> A partir du thème, du menu et du support de vente choisis, les groupes travaillent sur la décoration de table pour leur futur service.</p>
Synthèse : éléments de réponse à la question	<p>On invite les élèves à apporter des éléments de réponse aux questions du programme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comment ont-ils choisi de prendre en charge les clients pour leur prochain service ? » - Comment le support physique a-t-il été adapté au concept et au thème choisis ?

Séance 4

« Comment les établissements prennent en charge les clients ? »

« Comment utiliser et adapter le support physique à un contexte d'hôtellerie restauration ? »

Durée	5 heures (cette séance peut être regroupée avec la séance 5)
Capacités visées	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution besoins des clients</i> - <i>Appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration</i>
Contexte	Les choix opérés lors des séances précédentes (thème, menu, support de vente, décoration) donnent lieu à une expérience de service avec la réalisation d'un « repas à thème ».
Notions et d'enseignement objets	<p><i>Évolutions et tendances en matière de consommation de services</i> <i>Les éléments structurants des supports de vente au restaurant et à l'hôtel :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>choix des prestations proposées (nombre de prestations, intitulé des prestations, produits locaux, circuits courts, saisonnalité...)</i> - <i>l'offre commerciale (prix des prestations)</i> - <i>la présentation des supports</i> - <i>la législation.</i>
Supports exploités	<p>Pour chaque groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les supports de vente créés - les éléments de décoration de la table et de la salle choisis
Organisation	<p><u>Activité 1 :</u> Les élèves préparent et mettent en place l'expérience de service. Chaque groupe met en place son rang et prépare la salle, les tables, les supports de vente... en fonction des choix qu'il a faits.</p> <p><u>Activité 2 :</u> Les élèves réalisent le service qui a été préparé et en observent le déroulement (possibilité de désigner un ou plusieurs rapporteurs).</p> <p><u>Activité 3 :</u> Une première synthèse « à chaud » est réalisée.</p>
Synthèse : éléments de réponse à la question	<p>On invite les élèves à répondre à la question suivante : la prise en charge des clients (choix du thème par rapport aux attentes, choix du menu, adaptation de la décoration) leur a-t-elle semblé pertinente ? (annexe 4).</p> <p>Chaque groupe consignera par écrit ses réponses en vue de la prochaine séance de synthèse.</p>

Séance 5

« Comment les établissements prennent en charge les clients ? »

« Comment utiliser et adapter le support physique à un contexte d'hôtellerie restauration ? »

Durée	1 heure (cette séance peut être regroupée avec la séance 4)
Capacités visées	<ul style="list-style-type: none">- Repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution besoins des clients- Appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration
Contexte	À partir de l'expérience de service en séance 4, les présentations des différents groupes permettent d'apporter des éléments de réponse aux questions de synthèse.
Notions et objets d'enseignement	<p>Évolutions et tendances en matière de consommation de services</p> <p>Les éléments structurants des supports de vente au restaurant et à l'hôtel :</p> <ul style="list-style-type: none">- choix des prestations proposées (nombre de prestations, intitulé des prestations, produits locaux, circuits courts, saisonnalité...)- l'offre commerciale (prix des prestations)- la présentation des supports- la législation.
Supports exploités	Présentations des groupes Grille d'analyse pour la la synthèse écrite (annexe 4) et synthèse générale (annexe 5)
Organisation	<p><u>Activité 1 :</u></p> <p>Les élèves présentent les résultats de leurs synthèses écrites (annexe 4) par groupes de 3 ou 4. Ils analysent la cohérence de leurs choix. Ils montrent aussi comment ils ont répondu aux attentes de la clientèle, mettant ainsi en perspective les éventuels écarts et envisagent les mesures correctives qui pourraient être mises en œuvre.</p> <p><u>Activité 2 :</u></p> <p>Ces présentations débouchent sur une synthèse écrite individuelle en classe qui pourra être ensuite évaluée de façon formative par le professeur (annexe 5).</p>
Synthèse : réponse à la question	On invite les élèves à répondre aux questions : « Comment les clients ont-ils été pris en charge par les différents groupes ? » ; « Comment les supports physiques ont-ils été adaptés ? »
Prolongements possibles	L'évolution des attentes des clients et l'adaptation nécessaire des établissements d'hôtellerie : réalisation d'une expérience de service en hébergement : par exemple dans le cadre de l'accueil d'une clientèle VIP.

Annexes

Annexe 1 : Fiche consignes (séance 1)

Titre de la séquence	L'évolution des attentes des clients et l'adaptation nécessaire des établissements de restauration
Durée	11 heures (x séances, selon l'organisation choisie)
Dates	séance 1 : séance 2 : séance 3 : séance 4 : séance 5 :
Objectifs	- Repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution besoins des clients - Appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration
Contexte	Restaurant pédagogique
Organisation de la séquence	Séance 1 : lancement de la séquence Séance 2 : repérer comment l'organisation s'adapte à l'évolution des besoins des clients Séance 3 : appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration Séance 4 : appréhender les enjeux de la conception d'un support de vente en hôtellerie-restauration lors d'une expérience de service Séance 5 : synthèse et éléments de réponse aux questions du programme
Travail à faire pour le	xx/xx/xxxx (séance 2)
Groupe N° Nom des élèves Etablissement choisi	x/...../...../.....
Détail du travail à réaliser	Vous avez choisi un établissement de restauration (à thème, traditionnel ou rapide) parmi ceux proposés par vos professeurs. Vous devez maintenant observer et analyser les évolutions de la demande (comment ont évolué les besoins des clients) et de l'offre de cet établissement (comment il a adapté sa carte et sa décoration). Trois axes de recherches sont demandés : <ul style="list-style-type: none"> - les clientèles accueillies, leurs besoins et attentes et comment ceux-ci ont évolué au fil des dernières années - les adaptations de l'offre : l'agencement et la décoration de la salle ; les propositions des cartes des mets et des boissons Vous en profitez pour analyser la prise en compte du numérique et des nouvelles technologies (bornes interactives, terminaux électroniques de prise de commande...) dans ces évolutions. Pour réaliser ce travail, vous pouvez utiliser un Smartphone ou une tablette numérique. Vous devez réaliser : <ul style="list-style-type: none"> - un film et/ou un reportage photo - une interview audio ou vidéo du responsable de l'établissement visité - un diaporama de présentation de votre étude et de ses conclusions Vous mettez mettre en forme vos productions en vue de leur présentation en

Annexe 3 : Fiche sur la législation (séance 3, activité 3)

Remarque : la liste n'est pas exhaustive.

SUR TOUTES LES CARTES :

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Afficher les prix « taxes et service inclus ». Les prix indiqués sont nets et en euros. |
| <ul style="list-style-type: none">• Pour les menus, indiquer '<i>boisson comprise</i>' ou '<i>non comprise</i>'. Préciser également la nature et la quantité des boissons servies. |
| <ul style="list-style-type: none">• Respecter les appellations pour les mets et les boissons. |

SPÉCIFICITÉS SUR LES CARTES DES METS :

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Provenance des viandes à indiquer : affichage ou directement sur les cartes et menus (lieux de naissance, élevage et abattage).• L'indication des allergènes dans les denrées non préemballées doit figurer sur le menu ou sur un cahier tenu à la disposition des clients. |
|--|

Une mention facultative : « le fait maison ».

SPECIFICITES SUR LES CARTES DES VINS

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Les mentions légales (appellation, contenance) doivent être indiquées.• Les prix sont indiqués.• Il faut préciser la contenance servie pour la vente au verre.• Il faut indiquer la mention « l'abus d'alcool est dangereux pour la santé ». |
|---|

Quelques mentions facultatives : domaine, couleur et millésime.

Annexe 4 : grille d'analyse pour la synthèse écrite (séance 5, activité 1)

GRILLE D'ANALYSE – EXPERIENCE DE PRODUCTION DE SERVICE				
groupe N° :				
Clientèles, besoins et attentes ciblés				
Offre définie : décoration, menu à thème, support de vente				
Auto-évaluation	<i>(notez votre autoévaluation et justifiez la)</i>			
	TRÈS BIEN	BIEN	MOYEN	INSUFFISANT
Adaptation de l'offre à la demande et à ses évolutions				
Cohérence des choix entre eux (décoration, menu à thème, support de vente)				
Écarts éventuels et mesures qui pourraient être mises en œuvre				
SYNTHÈSE DU GROUPE N°.....				

