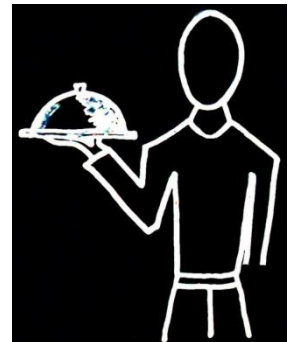
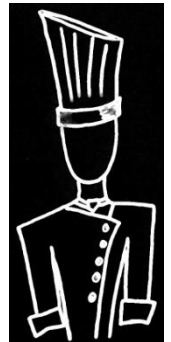
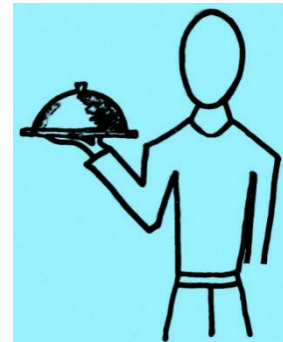




# Attractivité

# & Excellence

## de la filière Hôtellerie Restauration





# Sommaire

1)	Présentation des travaux .....	3
2)	Composition du groupe .....	5
3)	Agenda des rencontres.....	6
4)	Données économiques.....	7
a.	Données économiques.....	7
b.	Des clés pour réussir.....	7
c.	Des atouts pour l'emploi .....	9
d.	Ce qui nous attire, ce qui nous oppose .....	10
e.	Conclusions.....	12
5)	Fiches.....	16
6)	Séquences d'observation revisitées.....	19
a.	L'accueil des collégiens en entreprise .....	19
b.	Secteur d'activité : Cuisine .....	24
c.	Secteur d'activité : Restaurant .....	25
d.	Secteur d'activité : Hébergement / Réception.....	26
e.	Lien avec les enseignements disciplinaires du collège.....	27
f.	Séquences d'observation et compétences du socle commun .....	27
7)	Site académique.....	28
8)	Travail collaboratif .....	29
9)	Web conférence / classe virtuelle .....	31





## 1) Présentation des travaux

A la demande de Madame Sophie Bejean, Rectrice de l'académie de Strasbourg (Mars 2016 – Février 2020), un groupe de réflexion académique est constitué en septembre 2018 avec pour mission principale :

**Développer l'attractivité de la filière hôtellerie-restauration  
Viser l'excellence par la synergie  
entre l'éducation nationale et le monde professionnel**

Cette mobilisation s'inscrit dans le cadre de la transformation de la voie professionnelle (rentrée 2019) et la mise en œuvre de la seconde professionnelle Famille des métiers de l'hôtellerie-restauration (rentrée 2020).

Elle fait également écho aux enjeux d'une profession particulièrement impactée par l'évolution des technologies, des réglementations sanitaires, un déficit de personnel, des tendances régionales et mondiales contrastantes, une très forte diversité de métiers, d'environnements économiques et de cultures professionnelles.

Cette réflexion globale trouve sa source auprès d'individus motivés, engagés, passionnés et toujours enthousiastes.

Qu'ils en soient ici tous remerciés pour leur disponibilité, leur liberté de propos, leurs conseils, leur représentation d'un avenir complexe (particulièrement touché au moment de la parution des travaux par une période de confinement liée à la propagation du virus Covid-19), leur ingéniosité et leur motivation à poursuivre les activités étroitement liées entre le monde professionnel et les centres de formation.

Un remerciement tout spécifique à Madame Sandrine Zehnder et Monsieur Daniel Plumeré pour la finalisation et mise en forme des travaux.

Ce document constitue la mémoire des travaux et échanges conduits avec les partenaires économiques, les centres de formation, les acteurs de la filière hôtellerie-restauration, les enseignants des différentes disciplines professionnelles et générales.





Ainsi, vous y trouverez notamment

- les membres et les partenaires associés aux échanges,
- des données économiques et sociales de la filière,
- 41 fiches en trois catégories : côté métiers, côté formations, excellence,
- 11 fiches spécifiquement dévolues aux séquences d'observation,
- la méthodologie retenue et les outils mobilisés.

Ce mémoire est :

- imprimé, en quelques exemplaires, par les services académiques du Rectorat de Strasbourg,
- très largement diffusé au format numérique,
- publié en libre accès sur le site pédagogique de l'académie de Strasbourg.

*J'adresse mes très sincères remerciements à l'ensemble des membres et partenaires qui n'ont cessé d'œuvrer afin de questionner, étudier et suggérer de nouvelles pistes pour valoriser et promouvoir les métiers de l'hôtellerie-restauration.*

*Que ce mémoire contribue à la naissance de nouvelles vocations, soutienne les engagements, libère et intensifie des initiatives collectives.*

*C'est en avançant que l'on apprend ; l'erreur naît de son immobilisme.*

**Philippe Viain**

**Inspecteur de l'éducation nationale**

**Enseignement technique – Economie-gestion – Hôtellerie-restauration**

**Académie de Strasbourg**





## 2) Composition du groupe

### Pilotes

Madame Sandrine Zehnder  
Monsieur Daniel Plumeré

### Représentants de la profession

Mesdames Pauline Wambersie, Tinh Tran,  
Messieurs Médéric Brendel-Manier, Maxime Muller, Olivier Glé, François Baur, Geneviève Erb, Gilles Geudin, Jacques Chomentowski

### Enseignants

Mesdames Delphine Di Reda, Yaël Gabbay Weil, Nathalie Hermann, Séverine Levent

Messieurs Pascal Muller, Edouard Braun, Laurent Gully, Cédric Crisafulli, Jacky Boré, Thierry Arrigoni, Nicolas Stephan, Sébastien Deschenes

### Partenaires économiques

Brasserie des Haras – Strasbourg  
Hôtel des Haras – Strasbourg  
Hôtel Europe – Horbourg-Wihr  
Hôtel-Restaurant Au cerf d'Or – Strasbourg  
Hôtel Restaurant Mercure – Mulhouse

### Consultants des secteurs professionnels

Umih 67 – Christophe Weber / Umih 68 – Christophe Guillo  
Onisep – David Gless / CSAIO – Stéphane Klein  
CCI – Yves Bavau / CCI – Viviane Marie  
Collège de Hoerdt : Catherine Busy  
Collège de Geispolsheim : David Hartmann

### Centres de formation scolaire et apprentissage

Inspe (ex : Espe) – Sélestat  
Lycée Charles Pointet – Thann  
Lycée et CFA Joseph Storck – Guebwiller (1)  
CFA Hôtellerie-restauration – Colmar  
Lycée Alexandre Dumas – Illkirch (1)  
Cefppa – Illkirch  
Lycée Aristide Briand – Schiltigheim  
Lycée Charles de Foucauld – Schiltigheim

(1) Etablissements Labellisés Lycée des métiers

### Inspecteur IEN-ET

Monsieur Philippe Viain





### 3) Agenda des rencontres

Dates	Lieux
Novembre 2018	CFA Hôtellerie-restauration Comité de pilotage Comité de réflexion
Janvier 2019	Lycée Aristide Briand Comité de réflexion
Mars 2019	Lycée Aristide Briand Lycée Alexandre Dumas Comité de réflexion
Mars 2019	Lycée Alexandre Dumas Présentation fiches Côté Métiers et Côté Formations aux témoins
Avril 2019	Lycée Charles de Foucauld Comité de réflexion
Juin 2019	Inspection académique Haut-Rhin Publication académique
Juin 2019	Espe/Inspe Sélestat Présentation des fiches
Novembre 2019	CFA Hôtellerie-restauration Comité de réflexion
Janvier 2020	Lycée Alexandre Dumas Lycée Joseph Storck Comités départementaux de réflexion
Mars 2020	Hôtel Europe Comité départemental de réflexion
Mars 2020	Brasserie des Haras Hôtel des Haras Comité départemental de réflexion
Avril 2020	Visio conférences
Mai 2020	Publication du mémoire





## 4) Données économiques

Groupe de travail académique

Attractivité et excellence de la filière Hôtellerie-restauration



### a. Données économiques

86 % des 25-34 ans diplômés du supérieur (Bac +) sont en emploi contre 50% pour les non qualifiés.

Le Grand Est se place au cinquième rang des douze régions de France de province concernant le poids de l'emploi de l'hôtellerie, restauration, tourisme.

L'investissement pour la formation (initiale et continue) se situe dans la moyenne nationale au niveau du Grand Est.

**Le diplôme  
Atout majeur de  
l'insertion  
professionnelle**



Sources : Le Fafih

### b. Des clés pour réussir

**Culture locale  
Produits locaux**

**Essor des nouvelles technologies  
« sans contact »**

**Distanciation  
restauration  
hébergement**

#### Vivre Local

21% de la population du Grand Est se situe dans une zone couverte par un Agenda 21.  
 2014 - L'agriculture Bio ne progresse que de 1,8 % dans la région Grand Est contre 5 à 7 % dans le Sud de la France.  
 2019 - Les exploitations agricoles Bio nouvellement installées ou en conversion augmentent de 28 %.







## Nouvelles technologies

La 4G couvre 84 % du territoire de la région Grand Est (40 % en 2016). Les plateformes virtuelles contribuent de plus en plus à la transformation et au développement économique de la région (transports, restauration, logement, commerce...).

## Culture

Le secteur de la culture est un élément important du développement local (attractivité régionale et cohésion sociale).  
Le tourisme culturel complète l'offre d'hébergement et de restauration sans pour autant avoir une relation directe. Les contributeurs rebondissent sur une région attractive.

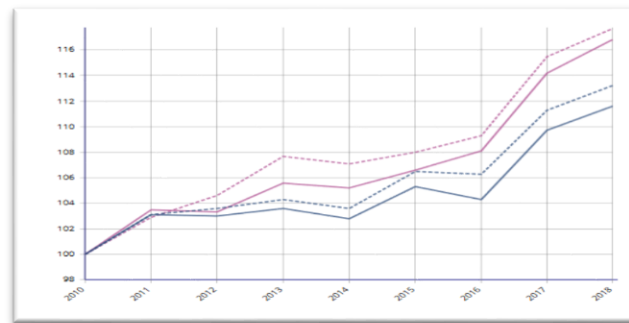
## Développement de l'emploi

La région Grand Est se classe en 3<sup>ème</sup> position en tant que région la plus inégalitaire Homme/Femme.  
*Ceci s'explique par la forte représentation féminine dans des métiers peu qualifiés, peu rémunérés, à faible quotité horaire.*

## Hôtellerie

La région Grand Est obtient le 3<sup>ème</sup> taux le plus important de nuitées lié au tourisme international.  
*C'est également la seconde région de France qui connaît un fort taux de croissance des nuitées (+3 %).*

Figure 5 - Évolution des nuitées dans les hôtels et les campings



## Mutations professionnelles

En termes d'évolution, les effectifs du secteur de l'hôtellerie-restauration progressent sur sept ans à un rythme moins soutenu qu'au niveau national. Cette augmentation des effectifs est principalement liée au développement des activités de restauration traditionnelle et plus particulièrement de la restauration de type rapide.

Activités enregistrant le plus grand nombre de créations totales d'établissements dans l'hôtellerie, restauration, tourisme en Grand Est

	Nombre de créations	Poids
Hôtellerie, restauration, tourisme, dont :	2 085	100,0 %
Restauration de type rapide	839	40,2 %
Restauration traditionnelle	393	18,8 %
Entretien corporel	171	8,2 %
Services des traiteurs	170	8,2 %
Débites de boissons	160	7,7 %

Source : Insee, Sirene BFF (tranche d'activités marchandes non agricoles) année 2015

Activités enregistrant le plus grand nombre de défaillances d'entreprise dans l'hôtellerie, restauration, tourisme en Grand Est

	Nombre de défaillances	Poids
Hôtellerie, restauration, tourisme, dont :	707	100,0 %
Restauration traditionnelle	340	48,1 %
Restauration de type rapide	172	24,3 %
Débites de boissons	114	16,1 %

Source : Banque de France, année 2015.







## c. Des atouts pour l'emploi

### Un problème de taille

Répartition des établissements de l'hôtellerie, restauration, tourisme selon la taille

	0 salarié	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
Grand Est	50,2 %	42,1 %	4,9 %	2,4 %	0,4 %	22847
France de province	55,1 %	39,0 %	3,8 %	1,7 %	0,4 %	270571

Source : Insee, Sirene REE, 2015.

### Travailler plus ou travailler mieux ?

Le recours au temps partiel est une caractéristique des emplois liés à l'hôtellerie, restauration, tourisme (en corollaire de la présence marquée de l'emploi féminin). Ainsi, 28,4 % des professionnels de l'hôtellerie, restauration, tourisme sont à temps partiel contre 18 % toutes professions confondues. Ce sont les employés qui sont proportionnellement les plus nombreux à être à temps partiel, soit un niveau de 14,0 points supérieurs à la moyenne du secteur. Plus précisément, les serveurs, commis de restaurant, garçons apparaissent majoritairement à temps partiel (45,0 %) ainsi que les aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration (42,7 %). Ce taux est également plus élevé chez les moins de 25 ans : 41,5 %.

Dualité entre temps partiel et stabilité de l'emploi

Au regard de l'importance du recours au temps partiel, la question du temps de travail est un des critères de sélection du secteur pour les demandeurs d'emploi (emploi unique, pluri-activités ou emploi complémentaire).

Des diplômes peu reconnus

Comparées à la moyenne régionale, les professions de l'hôtellerie, restauration, tourisme sont davantage occupées par des personnes plus faiblement qualifiées. En effet, 63,4 % d'entre elles sont titulaires au plus d'un niveau V de formation (60,4 % au niveau France de province) contre 47,3 % toutes professions confondues.

La part des professionnels sans diplôme est également supérieure à la moyenne Grand Est (respectivement 24,9 % et 17,6 %). A contrario, 13,1 % des actifs disposent d'un diplôme de l'enseignement supérieur contre 32,8 % en moyenne en région.

Cependant la part des pas ou peu diplômés a tendance à se réduire au profit du niveau IV de formation.

Figure 4 – Les profils d'emploi salarié de la restauration

	Part de femmes (en %)	Âge moyen (en années)	Part de temps complet (en %)	Salaires horaires nets moyens (en euros)
Restauration	44	33,1	56	9,5
Restauration traditionnelle	41	34,6	68	9,7
Restauration rapide	50	28,4	32	9,1
Débites de boisson	46	37,1	44	9,1





## d. Ce qui nous attire, ce qui nous oppose

Des représentations contraires

Maintenir le dialogue avancer ensemble

Une évolution professionnelle à valoriser, à reconnaître

Une image qui renvoie spontanément à un univers de prestige, fortement nourri par les médias et le cinéma

Les jeunes en cours de formation ont une image positive du secteur qui, pour eux, renvoie spontanément au « prestige », « aux étoiles », « aux palaces », « à la tradition française ». Cette image étant fortement nourrie par les médias et le cinéma (et par les codes visuels du secteur utilisés en communication par la majorité des différents acteurs).

Un secteur qui apparaît comme rémunérateur, tourné vers l'action et dont les horaires n'effraient pas

Les jeunes imaginent bénéficier d'heures doublement payées, puisque ce secteur de l'hôtellerie-restauration, aux métiers rémunérateurs, nécessite de travailler de nuit et/ou le week-end.

Avant même d'intégrer la filière, les jeunes en cours de formation indiquent avoir à l'esprit les horaires de travail à forte amplitude ; pourtant, cet aspect ne semble pas se présenter comme une contrainte.

Du fait de leur jeune âge, ils peinent à se projeter dans leur vie de famille future ; ils estiment ne pas craindre les horaires extensibles, l'emploi du temps mouvant et décalé.

Les plus motivés ayant tendance à positiver ces éléments décrivant un métier « animé », l'envie d'être « dans l'action », « un métier stressant mais challengeant », « fortement hiérarchisé mais valorisant le travail d'équipe ».

Des jeunes confrontés à des discours décourageants

Ces évocations très positives contrastent avec celles de leurs proches : les parents et les enseignants du collège des jeunes interrogés se destinant au secteur ont plutôt tenté de les dissuader de se préparer à ces métiers, les décrivant comme « précaires, ingrats, peu valorisants, destinés aux mauvais élèves ».

L'attention portée, en dehors de l'entreprise, aux candidats se déclarant intéressés pour entrer en formation (stagiaires ou apprentis) se désagrège rapidement au fil des semaines ; le maître d'apprentissage/le tuteur retrouve son naturel d'employeur.

Une expérience « employé » déterminante : parfois révélatrice de l'écart entre l'idée que les jeunes ont construite du secteur et la réalité

L'expérience en tant qu'employé est déterminante et met en lumière l'écart qui existe parfois entre la représentation que les jeunes avaient du secteur en amont et la réalité des conditions d'exercice du métier. Cet écart se traduit parfois par des abandons.

Des dimensions métiers qui sont parfois surestimées : « un accès aux tâches les plus intéressantes loin d'être immédiat, la réalisation de tâches ingrates pour commencer : la plonge, le ménage, les lits, les photocopies....., un accès aux établissements étoilés beaucoup plus compliqué que prévu ».





## Une image nettement plus positive auprès des jeunes en cours de formation pour intégrer le secteur

Les entretiens réalisés auprès des jeunes en cours de formation ont permis la mise en évidence de trois types de profils :

- Des « passionnés » : motivés et informés sur le secteur.  
*Un profil décrit par les enseignants du secteur comme minoritaire*
- Des « pourquoi pas » : ayant une appétence globale pour les métiers de service mais une connaissance du secteur approximative surtout nourrie par les médias.  
*Les enseignants décrivant ce profil comme majoritaire dans leurs établissements*
- Les « par défaut » : souvent en difficultés scolaires, orientés sans appétence particulière pour le secteur.  
*Un profil décrit comme de plus en plus nombreux par les enseignants du secteur.*

## Travailler ensemble



Les apprentis les plus touchés par une rupture préparent souvent un CAP (76 % des ruptures nationales). L'élévation du niveau de formation diminue le taux de rupture ; les maturités civiles et professionnelles diminuent les risques de rupture d'autant que l'accès aux mentions complémentaires voire à une licence professionnelle nécessitent une première formation dans la spécialité choisie.

Plus l'alternant est jeune et peu diplômé, plus le taux de rupture est élevé. Se pose donc la question de l'accompagnement du jeune dans la construction de son parcours et de son déroulé (présence, dialogue, démonstration, formation active, attention spécifique).

Pour les jeunes, diplômés ou non, les premiers temps de travail en entreprise doivent être pris comme des temps nécessaires de formation et d'adaptation (spécialisation) avant de devenir du temps professionnel.

Associer temps de travail et temps de formation





## Des « ruptures-rebonds » bénéfiques mais à accompagner

### Plutôt des ruptures que des abandons

La rupture n'est pas synonyme d'échec lorsqu'elle est anticipée, écoutée voire conseillée.

La rupture est d'autant plus positive et riche d'enseignements lorsqu'elle est l'aboutissement d'un nouveau projet de formation concerté entre maître d'apprentissage et enseignants.

**Rompre  
pour mieux  
rebondir**

#### Apprentissage :

- Taux de rupture brut : 45 %
- Taux d'abandon : 27,5 %

#### Contrat de professionnalisation :

- Taux de rupture brut : 33%
- Taux d'abandon : 21%

## e. Conclusions

### Les leviers de l'attractivité

**Monter le  
secteur sur  
scène**

**Bonifier le  
personnel,  
sublimer les  
missions**

**Activer le droit  
de réponse  
contre les idées  
reçues**

### 3 grandes dimensions sur lesquelles travailler :

- Valoriser le secteur : mettre en avant son accessibilité mais aussi ses autres atouts : diversité des métiers, des établissements, des territoires dans lesquels exercer le métier.
- Epruver la motivation des jeunes : Mettre en avant les avantages des métiers mais aussi ses exigences, davantage former et informer les prescripteurs sur le secteur, favoriser les rencontres entre le jeune et les professionnels.
- Encadrer et contrôler : accompagner la relation apprenti/maître d'apprentissage, signaler les abus, réfléchir à l'évolution de certaines conditions d'exercice du métier.

### Des compétences à développer puis à consolider

L'observation des tendances doit bénéficier à une dynamique d'élévation du niveau moyen de formation. Le CAP ne doit pas être perçu comme une finalité mais, dans un premier temps, l'acquisition d'attitudes professionnelles puis de compétences professionnelles à faire évoluer par des diplômes pouvant être obtenus en 1 an (Mention complémentaire), 2 ans (Baccalauréat et brevet professionnel), et 4 ans (BTS) à minima. Le futur employé est accompagné dans un parcours « Rebond ».





## Tableaux des tendances professionnelles en lien avec les formations

Domaines	Tendances	CAP	BacPro	BP/MC	BTS
Accueil, relationnel et conseil client	Faire s'exprimer le client sur ses attentes, ses besoins, son appréciation		✓	✓	✓
	Adopter un langage, une attitude, une posture, une image permettant de créer une relation de confiance avec le client	✓	✓	✓	✓
	Communiquer avec les nouveaux types de clientèle notamment étrangère, en connaissant ses codes culturels et mots clés de la langue		✓	✓	✓
	Gérer les situations difficiles		✓	✓	✓
	Savoir rechercher l'information utile sur l'environnement local, les activités, etc. pour conseiller les clients	✓	✓	✓	✓
Marketing / commercial	Se positionner dans les échanges clients en tant que « commercial » de l'établissement		✓	✓	✓
	Adopter et mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing efficace, notamment en yield management (1), en particulier de distribution multicanal mais également d'expérience client (1) Politique tarifaire adaptée			✓	✓
Management	Maîtriser les techniques de management participatif, d'animation, d'intégration et de motivation des équipes				✓
	Être pédagogue et formateur auprès de ses équipes au quotidien pour transférer son savoir		✓	✓	✓
	Manager un projet « client au centre de l'entreprise »				✓
	Optimiser son temps de travail, identifier ses priorités et structurer son activité en conséquence		✓	✓	✓
Hygiène et sécurité Pour rappel	Savoir appliquer strictement les procédures d'hygiène tant corporelles que professionnelles et respecter les règles de sécurité de l'établissement	✓	✓	✓	✓
	Appréhender les gestes et postures spécifiques à chacun des métiers concernés en vue de prévenir les TMS	✓	✓	✓	✓
Techniques hôtellerie	Savoir rechercher l'information utile sur l'environnement local pour conseiller les clients	✓	✓	✓	✓
	Imaginer de nouvelles façons de faire vivre l'art d'accueil du client		✓	✓	✓

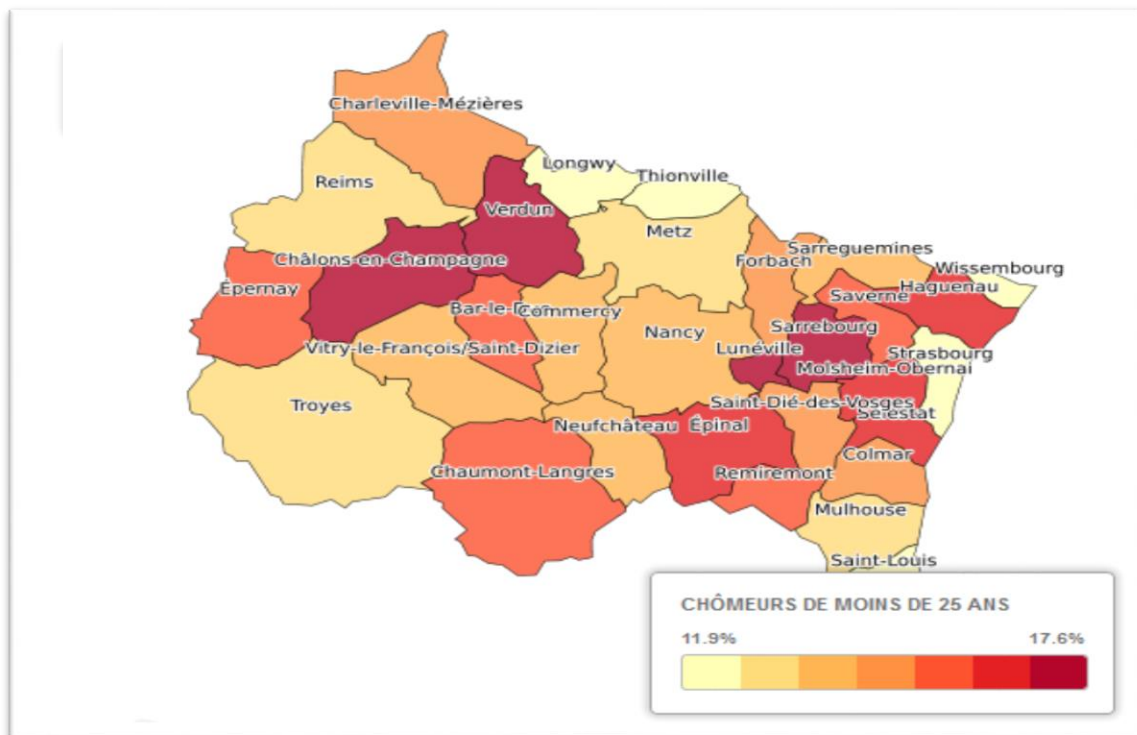




## Tableaux des tendances professionnelles en lien avec les formations

Domaines	Tendances	Formations			
		CAP	BacPro	BP/MC	BTS
Techniques Restauration	Apprendre de nouvelles recettes de cuisine et méthodes de cuisson adaptées aux orientations prises par le restaurant		✓	✓	
	Connaitre les produits du terroir valorisés dans le restaurant et en particulier les vins et les fromages	✓	✓	✓	
	Imaginer une nouvelle façon de faire vivre les arts de la table		✓	✓	✓
	Mettre en œuvre des techniques pour rendre un café vivant et animé, tant en termes de nouvelles recettes que d'échanges avec les clients		✓	✓	✓
	Diversifier ses recettes de cuisine et méthodes de cuisson en ouvrant sa carte à de nouveaux produits		✓	✓	✓
E-commerce et e-réputation	Maitriser les nouveaux équilibres des canaux de vente du tourisme, de commercialisation notamment en ligne ( <i>agences de voyages en ligne, plateformes de réservation, de notation</i> )				✓
	Mettre en œuvre une véritable stratégie webmarketing assurant l'e-réputation de son établissement, en le positionnant en ligne, en répondant activement et positivement aux commentaires des clients			✓	✓

## Situation chômage et scolarisation des jeunes en région Grand Est



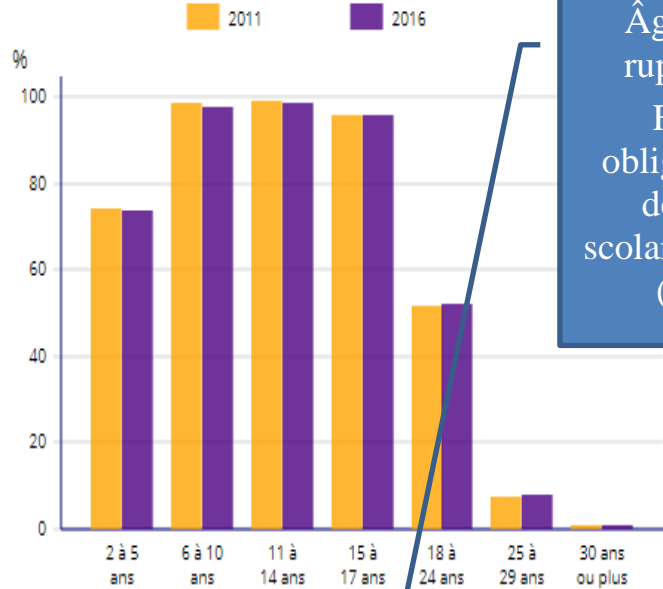




## Taux de scolarisation selon l'âge

	2011	2016
2 à 5 ans	74,2	73,7
6 à 10 ans	98,6	97,8
11 à 14 ans	99,0	98,5
15 à 17 ans	96,0	96,0
18 à 24 ans	51,5	52,3
25 à 29 ans	7,3	8,0
30 ans ou plus	0,9	1,0

FOR G1 - Taux de scolarisation selon l'âge (en %)



Âge de rupture  
Fin obligation de la scolarisation (1)

Sources : Insee, RP2011 et RP2016, exploitations principales, géographie au 01/01/2019.

(1) À partir de la rentrée scolaire 2020, les jeunes de 16 ans auront l'obligation de se former jusqu'à l'âge de 18 ans. Cette obligation de formation pourra être respectée par plusieurs moyens : scolarité, apprentissage, stage de formation, service civique, dispositif d'accompagnement ou d'insertion sociale et professionnelle.

### Sources :

- Le Ceser Grand Est - 2018
- Le Contrat d'objectifs territorial - 2018/2023
- L'INSEE - Publications de mars à avril 2020
- L'observatoire des métiers de l'hôtellerie et de la restauration (Fafih) - Octobre 2018
- L'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) - Rapport d'activités 2019
- L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) - 2018/2019
- Le Centre de documentation Économie Finances (Cedef) - Avril 2019







## 5) Fiches



Les acteurs du groupe de travail ont d'abord réfléchi à différentes idées, puis ont élaboré 41 fiches pour les 3 grands secteurs concernés.

L'objectif de ces fiches est d'aider les différents acteurs (enseignants de collèges, lycées, CFA et CFPPA, professeurs principaux, formateurs, professionnels et tuteurs en entreprises, partenaires du secteurs...) à mettre en application ces différentes pistes.

- 12 fiches : Renforcer l'attractivité des formations
- dont 4 fiches détaillées en annexes 1 à 4

Côté formation		
Thèmes	Actions et applications éventuelles	Fiches en annexe
1	Journées des immersions et des pré-affectations Mettre en place un suivi des élèves, savoir ce qu'ils deviennent. Croiser les vœux avec les affectations, le devenir en apprentissage.	
2	Organisation d'ateliers dans les lycées ou les collèges Mener des actions de démonstration dans les restaurants scolaires des collèges. Animer des ateliers avec les élèves des lycées et centres de formation et des collégiens.	Annexe 1
3	Communication sur les projets pédagogiques, mini entreprises, concours... Associer automatiquement les publications sur les sites Web avec les réseaux sociaux. Facebook/Instagram/tweeter/whats app/ Snapchat/chaine Youtube, Onglet sur le site web établissement, journal du lycée, journaux locaux.	
4	Présence sur les réseaux sociaux Créer un « club interne communication » (élèves, apprentis, enseignants, étudiants), un sous-groupe du réseau HR. Abonner et lier les réseaux sociaux entre eux	
5	Information des Professeurs principaux des collèges ou psyEN Inviter/associer les professeurs et psyEN à participer à des manifestations ponctuelles dans les lycées et centres de formations afin de rencontrer des professionnels, des formateurs, des enseignants, pour mieux se rendre compte des métiers CHR (Ex : cadr' hôtel). Sensibiliser les Profs Principaux des collèges pour qu'ils transmettent des informations justes et actuelles aux collégiens.	Annexe 2
6	Valorisation de nos métiers lors d'un événement national spécifique Proposer des animations spécifiques consacrées aux « saveurs » avec un professionnel dans les collèges et les écoles primaires, Ex : semaine du goût.	
7	Mise en place d'un référent H/R dans les collèges Former un référent par collège vers qui les élèves intéressés par nos formations pourront se tourner. En lien avec les établissements de formation et les corporations Animation du réseau par les corporations avec les établissements	
8	Développement d'une communication commune entre les différents lycées, centres de formations et les professionnels. Mettre en avant le réseau des établissements de formation de la filière H/R et les partenaires sur chaque opération de communication extérieure. Disposer d'un guide commun spécifique «H/R » en Alsace Ex : Guide commun national : <a href="http://www.onisep.fr/Publications/Parcours/Les-metiers-de-l-hotellerie-et-de-la-restauration">http://www.onisep.fr/Publications/Parcours/Les-metiers-de-l-hotellerie-et-de-la-restauration</a> Site web commun, guide papier	
9	Création de portraits Dresser des portraits de professionnels, élèves, anciens élèves, entreprises et techniques professionnelles sur les sites internet, dans les lycées, faire des actions dans les établissements.	Annexe 3
10	Réorganisation les dates des portes ouvertes des établissements Elaborer un programme « Portes ouvertes », une campagne publicitaire en concertation. Etablir un mode de communication ciblé et redondant dans le cadre du réseau des établissements de formation H/R.	Annexe 4
11	Participation à des manifestations ciblées et orientées en faveur des collégiens Participer de façon alternée aux journées thématiques telles que Saveurs et soleil d'automne, journée de la gastronomie, semaine du développement durable, etc...	
12	Interventions pour les journées de l'orientation en collège Constituer une mallette avec des supports actualisés (vidéos, PWP, affiches, plaquettes couleurs synthétiques, etc...) pour l'ensemble des formations et des établissements de formation de l'académie. Intégrer des anciens élèves, des professionnels et des professeurs, insister sur les poursuites d'études.	





- 14 fiches : Valoriser les métiers et l'environnement professionnel de la filière
- dont 4 fiches détaillées en annexes 5 à 8

Côté Métiers		
Thèmes	Actions et applications éventuelles	Fiches en annexe
A	Stop aux idées reçues Filmer son métier Présenter les métiers sous forme de mini bandes dessinées, de fiches pour lutter contre les idées reçues	
B	Projet reportage et série Créer une série Web avec saison et épisodes, reportage Comme Netflix, télé réalité, pour une classe ou un niveau ou un diplôme via une chaîne YouTube, TV ( <i>l'amour est dans la cuisine, le piano et sa partition, passons à table, Alerte Chef</i> )	
C	Développement d'un lien entre les différentes promotions Communiquer avec les anciens élèves devenus professionnels Solliciter les anciens élèves pour des interventions, des évaluations Investir les réseaux sociaux Associer les élèves sortants sur les projets des classes	
D	Immersion de professeurs principaux des collèges et psyEN dans les entreprises Organiser des soirées thématiques Déjeuner de travail et visite des entreprises avec les contenus de formation Inviter les professeurs principaux des collèges et les psyEN dans les entreprises	
E	Parcours découverte lors des séquences d'observation en entreprise pour les collégiens Créer un parcours séquence d'observation en entreprises pour les collégiens Valoriser les stages d'observations Rendre les collégiens stagiaires actifs (en lien avec le socle commun des connaissances, compétences et de culture)	Annexe 5
F	Valorisation des métiers de la salle Mettre en place des actions ponctuelles (techniques, connaissances produits, argumentations commerciales,) Scinder cuisine et services en salle	
G	Livret de promotion de la filière H/R A distribuer aux futurs élèves et apprentis Diffuser auprès des professeurs principaux, des PsyEn dans les collèges et lycées (et/ou via Moodle, via site, ou folio, à intégrer dans le guide de l'ONISEP ou guide spécial CHR)	
H	Campagne promotionnelle Promouvoir via des supports dans des espaces dédiés dans les gares, les villages, la presse régionale, les train TER, des clips publicitaires Engager une campagne annuelle de valorisation des métiers, des centres de formation Créer une journée nationale ou académique H/R. Exemple : Opération « Déciday »	
I	Parrainage entre les professionnels et les candidats aux concours S'associer ou proposer des concours pour repérer des talents Coordonner une équipe entre des professionnels, des enseignants et des jeunes talents	Annexe 6
J	Charte d'accueil des apprentis et stagiaires Permettre d'accueillir correctement les apprenants, (présentation de l'entreprise, accompagnement sur les postes de travail, tutorat) Identifier par un badge le personnel en formation	Annexe 7
K	Valorisation de l'engagement des entreprises, et des salariés Créer un label pour les entreprises qui s'engagent dans la formation en l'affichant sur la devanture, panneau « Maître Formateur » Valoriser le personnel « formateur » par l'attribution d'une distinction	Annexe 8
L	Portail d'entrée sur les métiers de l'H/R Constituer un site Web référencé par Google, qui renvoie sur les sites par catégorie des Etablissements en fonction de leur localisation et des formations proposées	
O	Promotion des métiers de la cuisine et du service au travers de la culture dans les collèges et écoles primaires Communiquer sur l'histoire de la cuisine, les services au fil de l'histoire, les régions, etc.... Ex : Histoire de la cuisine/restauration du passé / aujourd'hui / futur (tendance 2025 du ministère de l'agriculture) Patrimoine immatériel à l'UNESCO du repas gastronomique des Français, Cité de la gastronomie en Alsace, Ecomusée, Exposition, manifestation culturelle, théâtre, entreprises	
P	Trophée des tuteurs de stage, maître d'apprentissage Valoriser la formation du personnel en entreprise en créant un concours réservé aux personnels encadrants en binôme avec leurs apprenants	





- 15 fiches : Développer l'excellence
- dont 4 fiches détaillées en annexes 9 à 12

Côté excellence			
	Thèmes	Actions et applications éventuelles	Fiches en annexe
1	Participation à des concours : - de manière individuelle, - de manière collective, - de manière répartie...	Planifier la préparation aux concours dans les stratégies globales de formation et/ou les progressions  Développer la philosophie des concours dès le début de la formation Initier et motiver les élèves aux concours lors des séances d'enseignement Créer une dynamique autour des concours	Annexe 9
2	Projets pédagogiques / chefs d'œuvre	Participer à la préparation, l'organisation et la mise en œuvre de - Salon - Gala - Séminaire - Voyage / séjour / visite - Innovation, expérimentation, création	
3	Accompagnement aux concours	Constituer un réseau d'entreprises et/ou de professionnels susceptibles de préparer, conseiller, accompagner les apprenants aux différents concours pendant et en dehors des PFMP	
4	Témoignages des anciens élèves	Collecter des témoignages Inviter des anciens élèves à témoigner de leurs réussites et parcours professionnels Tenir à jour un « press-book » des réussites professionnelles	
5	Stages à l'étranger	Obtenir l'attestation Europro, Europass, section européenne Présenter l'épreuve facultative de mobilité Elaborer un CV international Développer des compétences professionnelles et culturelles des pays d'accueil	
6	Partenariats techniques	Elever le niveau de formation Enrichir la connaissance de la filière Multiplier les expériences	Annexe 10
7	Valorisation des engagements individuels ou collectifs	Valoriser les apprenants méritants Soutenir les initiatives des apprenants	
8	Communication des performances	Promouvoir les résultats aux concours	
9	Parrainages	Accompagner une classe, un groupe... par un professionnel - parrain/marraine - durant toute la formation	Annexe 11
10	Cérémonie de remise des diplômes	Associer les nouveaux apprenants avec les lauréats des diplômes Inviter les familles Organiser une cérémonie officielle, des festivités avec un buffet, un dîner à l'initiative des apprenants de l'établissement Délocaliser la cérémonie	
11	Tutorats	Tutorer les nouveaux apprenants par les apprenants des classes supérieures	Annexe 12
12	Valorisation des activités individuelles ou collectives	Afficher les réalisations des apprenants sur les murs de l'établissement Exposer les réalisations dans les locaux Décorer les espaces de vie des réalisations	
13	Opération nationale : Je filme mon métier	Participer au concours national avec le soutien d'un ou plusieurs partenaires	
14	La journée des talents	Promouvoir l'engagement sociétal des apprenants Organiser une soirée des internes Animer un club	
15	Promotion des offres d'emploi	Diffuser les offres d'emploi aux anciens apprenants Afficher les offres d'emploi dans l'établissement Faire participer les professionnels à des journées thématiques (ex : Cadr'hôtel) Organiser des entretiens professionnels à distance ou en atelier	





## 6) Séquences d'observation revisitées

### a. L'accueil des collégiens en entreprise

Les séquences d'observation des collégiens dans les entreprises du secteur de l'hôtellerie-restauration offrent de nombreuses opportunités pour découvrir les univers et les différents métiers qui le constituent.

Toutefois, il faut reconnaître que le secteur est particulièrement sur-représenté d'entreprises à effectif réduit, dont le personnel exerce souvent à temps partiel et affiche un fort turn-over.

Ainsi, les témoignages font régulièrement mention d'activités suivies plutôt que pratiquées, d'observation plutôt que d'échanges avec les acteurs des différents métiers. De plus, les professionnels se questionnent pour améliorer les conditions d'accueil, de découverte et rendre plus attractive cette première expérience en entreprises : quelles activités confier, comment les organiser ?

En accord avec les représentants des partenaires économiques, les membres du groupe de réflexion se sont penchés sur la prise en charge des collégiens dans les entreprises de la filière en revisitant un ensemble d'activités menées en cuisine, restaurant, réception et hébergement.

Dans un premier temps, nous avons identifié différentes contraintes pouvant limiter le champ d'action des encadrants et des stagiaires :

- le cadre légal avec l'obligation du respect des horaires imposés par la convention de stage, le maniement d'objets et d'outils dangereux, les tâches répétitives et dangereuses.
- les obligations de service des encadrants. L'accueil d'un stagiaire prend du temps et il y a obligation de résultat face à la clientèle.

Afin de se rendre compte des difficultés des professionnels et confronter quelques pistes de réflexion aux moyens existants, le groupe de travail a effectué trois visites d'entreprises au cours desquelles les professionnels ont été questionnés sur leurs pratiques, leurs méthodes, leurs problèmes. (cf résumé des questionnaires en page suivante). Les enseignants du groupe de travail leur ont ensuite exposé certaines propositions d'activités afin d'adapter au mieux les fiches pour des séquences d'observations innovantes.





GT 46

2019-2020

« Développer l'attractivité de la filière hôtellerie restauration et viser l'excellence »

## Rencontre Professionnels Haut-Rhin et Bas-Rhin

Entreprises 1 et 2: Brasserie Les Haras et Hôtel des Haras

Ville : Strasbourg

Poste / Métier : chef de cuisine, cheffe pâtissière, maître d'hôtel, directeur de l'hôtel

Professionnels rencontrés : Mesdames Wambersie et Mme Tran, Messieurs Baur, Brendel-Manier et Muller (directeurs)

Enseignants : Mesdames Di Reda, Gabbay Weil, Hermann, Zehnder et Messieurs Muller et Braun

Entreprise 2 : Hôtel Europe

Ville : Horbourg Wihr

Poste / Métier : chef pâtissier, personnel de salle, réceptionniste, gouvernante et personnel d'étage

Professionnels rencontrés : Mesdames Hils, Caron et Sigen, Monsieur Simoneau

Enseignants : Messieurs, Boré, Crisafully, Gully, Plumeré

### Introduction

Nous participons aux travaux d'un groupe de réflexion académique portant sur le développement de l'attractivité et de l'excellence en Hôtellerie-restauration.

Nous avons formulé 41 fiches réparties entre « Formations », « Métiers » et « Excellence ». Nous vous remercions de nous consacrer une partie de votre temps pour témoigner de vos expériences liées à l'accueil d'élèves de 3<sup>ème</sup> de collège, venus effectuer une séquence d'observation au sein de votre établissement.

### Compte rendu des rencontres du 5 et du 13 mars 2020

Accueil des collégiens	Les trois entreprises accueillent régulièrement des élèves de collège pour des stages d'observation. D'autres stagiaires de la voie professionnelle (CAP, Baccalauréat professionnel, Mention complémentaire) et de la formation continue sont aussi présents auprès d'eux. Chaque année, des contrats d'apprentissage sont proposés.
Premier contact	Les chefs de service apprécient une démarche de premier contact téléphonique avec prise de rendez-vous en présence des responsables légaux. Cet entretien permet de faire connaissance, de fixer les attentes (tenue professionnelle, savoir-être) et le planning horaire. Cette entrevue est considérée comme primordiale par les professionnels pour un bon déroulement du stage.
Qualités attendues pour un jeune de	Curiosité professionnelle, motivation, politesse, ponctualité et assiduité.







<p>Accueil du jeune dans l'entreprise</p>	<p>Accueil par le référent/tuteur du jeune de 3ème : Suivant la demande de l'élève, il passera soit la semaine en cuisine, en salle ou en hébergement. Lorsque le projet de stage est moins cerné, il pourra découvrir l'ensemble des services et métiers de l'entreprise. De manière générale le premier jour se déroule de la manière suivante :</p> <p>Présentation de l'établissement et de son histoire,          Visite de l'établissement,          Présentation aux équipes et aux différents services,          Description des journées futures, avec passage dans les différents services,          Un point détaillé sur la sécurité et l'hygiène,          Mise à disposition d'une tenue professionnelle (au cas par cas).</p>
<p>Activités proposées en cuisine</p>	<p>Une volonté que « l'élève se sente utile » et « qu'il prenne plaisir »</p> <p>Équeuter des herbes, mise en place des assaisonnements, mise en place des postes pour le service, finition et dressage des assiettes, participation aux envois, réaliser une tarte...</p> <p>Souvent le stagiaire est mis à contribution pour effectuer des tâches simples et lucratives.</p>
<p>Activités proposées en salle</p>	<p>Vérification des rangs et propreté générale, réalisation de différentes mises en place (carte et banquet), fonctionnement du vestiaire, service du pain, de l'eau, changement de couverts, port de plateau de service.</p> <p>Lorsque le collégien est motivé et volontaire, il peut être amené à accueillir et servir les clients avec l'aide et le soutien de son responsable.</p>
<p>Activités proposées en accueil et réception</p>	<p>Les stagiaires observent principalement l'accueil et la prise en charge de la clientèle à la réception. Ils peuvent être amenés à réaliser des travaux de classement, de recherches sur les différentes activités touristiques dans la ville puis la région. Si la période se prolonge, ils peuvent être amenés à accueillir un client voire à répondre au téléphone avec l'aide de son responsable.</p>
<p>Activités proposées en hébergement et travail en étages</p>	<p>Travail en binôme avec une femme de chambre, observation et visite des chambres avec la gouvernante, contrôle d'une chambre, débarrassage des tables, service des boissons chaudes au petit déjeuner, observation du travail du voiturier/bagagiste.</p> <p>Le dernier jour l'élève choisit le service qu'il a préféré.</p>
<p>Supports complémentaires fournis ou mis à disposition de l'élève</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historique de l'établissement, site internet,</li> <li>• fiche technique, fiche de mise en place,</li> <li>• carte du restaurant, plan de la salle,</li> <li>• consignes de sécurité, règlement intérieur,</li> <li>• procédure de l'accueil du client en réception</li> <li>• organigramme, trombinoscope.</li> </ul> <p>On observe que les supports remis sont adaptés aux attentes, répondent aux demandes des stagiaires et caractérisent les postes de travail occupés. Le personnel privilégie la personnalisation des ressources, souvent co-construite avec la direction, pour un dialogue adapté au projet du stagiaire (volonté de poursuivre, réorientation, choix d'un établissement de formation).</p> <p>Dans certains cas les élèves ne reçoivent aucun document et ne font que passer dans les différents secteurs sans garder de traces de leurs expériences.</p> <p>Dans les petites structures, un support pré-renseigné peut sembler utile mais son actualisation peut poser quelques difficultés de suivi (Ex : envoi annuel par un organisme).</p>





<p>Idée d'outils à développer</p>	<p>Fiche de poste du stagiaire avec attitude, horaires, tenue. Fiches ludiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeu des 7 erreurs (MEP),</li> <li>- Jeu de rôle à la réception (check-in du client habitué),</li> <li>- Organigramme vierge avec fiches de poste à compléter,</li> <li>- Réalisation d'une carcasse sur format papier avec placement des réservations « exemple d'activité restaurant »,</li> <li>- Un parcours ludique et pédagogique à compléter tout au long du stage (voir « fiche d'activité cuisine »),</li> <li>- Fiches d'activités à réaliser dans l'entreprise par secteur,</li> <li>- Une fiche avec les droits et obligations règlementaires adaptées aux collégiens,</li> <li>- Réaliser un document à destination des parents afin de les informer sur les métiers de l'hôtellerie-restauration et des différentes formations</li> </ul>
<p>Points à améliorer</p>	<p>Le professionnel est invité à tenir compte du profil de l'élève (= dialogue dès la première heure du stage, mieux se connaître, apprécier la motivation, l'ouverture, la curiosité) et de continuer à faire preuve de bienveillance (explications accompagnées de démonstrations, de tests, d'essais) lors de cette période de découverte du milieu professionnel. Le stagiaire a parfois besoin d'une reconnaissance, d'ouvrir les yeux sur ce qu'il vient d'apprendre. Une reformulation par le stagiaire est recommandée plutôt qu'un « OUI » spontané à une question courante : « As-tu compris ? ».</p> <p>Le professionnel apprécierait la réception d'un exemplaire du rapport de stage (ou un extrait) ainsi que des remerciements de la part de l'élève. Les professionnels ont des difficultés à différencier les stagiaires collégiens, des élèves en formations (lycées hôteliers et apprentis). Les travaux demandés et les objectifs de ces périodes en entreprise ne sont pas les mêmes. Les contraintes et réglementations ne sont pas non plus similaires. De ce fait les professionnels sont en attente d'informations concernant l'accueil des collégiens et des activités possibles avec ces jeunes.</p>

Nous avons été particulièrement bien accueillis dans les deux entreprises, malgré une forte activité et dans un cas, un contexte particulier avec la préparation du confinement. L'ensemble des personnels s'est montré très engagé, intéressé et impliqué dans notre démarche.

Nous remercions l'ensemble de nos interlocuteurs pour leur engagement, leur intérêt, la pertinence de leurs remarques et le temps qu'ils nous ont consacré malgré la charge de travail professionnelle.







Onze fiches sont publiées en annexes 13 à 23 pour les quatre principales activités suivantes :



Les fiches préparées par le groupe de travail constituent des pistes pour l'élaboration d'une boîte à idées que les professionnels peuvent initier.

- En anticipant des fiches avec des supports indépendants du déroulement de la journée d'accueil,
- les activités proposées peuvent être réutilisées avec chaque stagiaire,
- les activités rédigées n'ont plus à être imaginées au gré des événements du jour,
- les activités formalisées suscitent le dialogue, des inter-actions,
- les activités sont sélectionnées par le professionnel, documentées par des supports réels avec des informations factices sans incidence sur le déroulement de la journée,
- les activités connues des professionnels peuvent être menées par tous,

À la suite de ces visites, le groupe de travail a constitué une liste d'activités réalisables en entreprise pour et par les collégiens dans quatre secteurs :





## b. Secteur d'activité : Cuisine

Voici des activités qu'un stagiaire peut réaliser en cuisine

	Thématique	Activités du stagiaire	Supports, ressources	Fiches en annexe
Pour le stagiaire	Réceptions matières premières	Contrôle des températures Contrôle de la fraîcheur des produits Découvre des produits frais Découvre les locaux de stockage Participe au déconditionnement et au tri des déchets Aide à remplir les formulaires de contrôle Prend des photos des étiquettes pour la traçabilité	Thermomètre laser  Explications et conseils du responsable	Annexe 13
	Organisation de la cuisine	Organisation des commandes, plan des locaux de la cuisine, organigramme à compléter	Liste des fournisseurs, Plan de la cuisine, organigramme	
	Jeu de piste	Jeu de piste avec une liste d'ingrédients à trouver dans les différents stocks et trouver des idées d'utilisations de ces produits (questionnement des cuisiniers)	Liste d'ingrédients Fiche recette	Annexe 14
	Inventaire	Réalise un inventaire (intermédiaire) ce qui permet de découvrir des produits	Liste d'inventaire	
	Les pesées	Pèse, mesure différents ingrédients	Liste d'ingrédients à peser avec différentes mesures Balance avec mode d'emploi	
	Réalisation d'une recette en autonomie	Prépare une recette simple avec l'aide d'une fiche recette	Atelier avec matériel adapté Fiche recette simple (sans taillages, ni cuissons avec source directe de chaleur)	Annexe 15
	Les plannings, gestion du personnel	Essaye de compléter un planning sur une période déterminée afin de comprendre l'organisation de la cuisine	Fiche exercice planning	
	Hygiène et sécurité	Lavage des mains, marche en avant, PMS	Affichage HACCP	
	Gestion des invendus	Too good to go Répertorie les excédents de service		Annexe 16
	Matériels	Identifie les matériels de cuisine, leur utilisation	Photos, tableau, livre, documentation du matériel	
Pour le professionnel	Alternance des ateliers et activités	Favorise l'intégration du stagiaire dans les activités en limitant à deux heures maximum		
	Démonstrations	Anime un atelier ou une démonstration d'une technique ou d'une recette pour le stagiaire		





## c. Secteur d'activité : Restaurant

Voici des activités qu'un stagiaire peut réaliser en restaurant

	Thématique	Activités du stagiaire	Supports, ressources	Fiches en annexe
Pour le stagiaire	Contrôle du dressage des tables	1 <sup>er</sup> jour – A partir d'une photo, corrige quelques erreurs de dressage préparés par le maître d'hôtel 2 <sup>ème</sup> jour – Sur quelques tables, il manque des éléments préparés par le maître d'hôtel sur un plateau 3 <sup>ème</sup> jour – Prépare sur un plateau les éléments pour dresser les 2 ou 3 tables manquantes 4 <sup>ème</sup> jour – Dresse deux tables	Photo d'une table dressée, Un plateau, ensemble des éléments d'une table  Conseils : les éléments sont préparés sur un plateau que le maître d'hôtel déplace	
	Réalisation d'une carcasse Placement des réservations	Découpe les tables, les place sur le plan en tenant compte des réservations et des demandes particulières des clients	Imprimé/Plan/Schéma de la salle de restaurant, les tables à découper et le planning des réservations, ciseaux et colle	Annexe 17
	Accueil	Met à jour un plan de salle pour l'occupation des tables en fonction des réservations	Cahier de réservation Plan de salle	
	Organisation d'une salle	1 <sup>er</sup> jour – A partir d'un plan de la salle, le stagiaire reproduit la mise en place effectuée 2 <sup>ème</sup> jour – A partir d'une liste de réservations, le stagiaire trace sur le plan une organisation de la salle 3 <sup>ème</sup> jour – A partir d'un plan déjà tracé, le stagiaire vérifie l'implantation prévue (avec des erreurs) à corriger	Plan de la salle ou partie, , liste des réservations pour une journée, liste des réservations pour une seconde journée avec des spécificités (personne à mobilité réduite, enfants, emplacement business...)	
	La provenance des boissons sur une carte	Identifie la région d'origine des boissons proposées et les replace sur une carte de France ou de la région	Carte des boissons du restaurant, accès aux boissons pour consulter les étiquettes Un imprimé par carte éventuellement avec Web	Annexe 18
	Commande de boissons	Réalise une commande de remontée de cave	Bon de commande interne, état des stocks physiques	
	Contrôle de mise en place	Identifie 7 erreurs dans la mise en place de la salle de restaurant, préalablement préparée par un membre de l'équipe	Salle de restaurant dressée	Annexe 19
	Pliage des serviettes	Recherche d'origami pour présentation de pliages de serviettes	Ordinateur, serviettes de la salle de restaurant	
	Port du plateau	Porte une tasse à café sur un plateau avec un téléphone (ou autre objet) en main (pour favoriser la concentration) Pose une commande fictive sur un plateau	Matériel de salle (plateau, tasse)	
	Menu du jour	Prend des photos (entrée, plat, dessert), nomme chaque plat et demande/compose une phrase explicative pour chacun (origine, ingrédients, technique)	Téléphone portable, ordinateur Fiche de mise en place, dressage	
Carte du restaurant	Prend une photo pendant le service de chaque plat différent sortant puis fait la correspondance avec la carte de restaurant	Téléphone portable, ordinateur, carte du restaurant		





## d. Secteur d'activité : Hébergement / Réception

Voici des activités qu'un stagiaire peut réaliser en hébergement/réception

	Thématique	Activités du stagiaire	Supports, ressources	Fiches en annexe
Pour le stagiaire	Usages des produits	Classe des produits en catégorie selon leur composition (bio, stockage)	Documents présentant les symboles placés sur les étiquettes	
	Réservation des chambres	Repère les réservations (durée, numéro des chambres, groupe) Ajoute et retire des réservations	Planning de réservation sur deux semaines pré-rempli Demandes de réservation et des annulations, demandes spécifiques	
	Elaboration petit déjeuner	A partir du petit déjeuner du jour, élabore la liste des ingrédients à prévoir Pour le petit déjeuner suivant, prévoit les quantités nécessaires (y compris disposition des tables)	Liste des ingrédients à prévoir pour une réservation Fiche à compléter pour la prévision du lendemain	
	Accueil d'un groupe pour un brunch	A partir d'une fiche technique, effectue la programmation pour l'accueil d'un groupe pour un brunch	Fiche technique Fiche commande à compléter (y inclure documentation touristique par exemple)	
	Information du personnel	A partir d'une liste de messages réceptionnés, identifie la personne à prévenir et le mode de communication	Liste de messages pré-réceptionnés Fiche profil du personnel et des modes de communication (Téléphone, direct, mail)	
	Différents types de chambres et leurs équipements	Différencie les différents types de chambres ainsi que les équipements.	Téléphone stagiaire (photos des chambres)	Annexe 20
	Accueil du client	Classe les phrases en fonction des situations (arrivée, demande, départ...)	Liste de phrases à classer	
	Statut des chambres	Réalise un lit au carré avec l'aide de la femme de chambre	Une chambre double ou simple / un lit / linge de lit	Annexe 21
	Environnement touristique	Liste les activités touristiques à faire dans la région en utilisant les dépliants mis à disposition	Dépliants touristiques	
	Produit chambre	Relève les services proposés à la clientèle (mini bar, sèche-cheveux, coffre-fort...)	Plan de chambre	
	Plateau petit déjeuner	Le collégien vérifie la mise en place des plateaux petits déjeuners à l'aide d'un plan référence	Plan de référence, photo d'un dressage complet	
	Buffet petit déjeuner	A l'aide d'un plan du buffet petit déjeuner, relève les différents produits et leur disposition sur le buffet	Plan du buffet petit déjeuner	
	Jeu des 7 erreurs le contrôle des chambres	Trouve les 7 erreurs / oublis mis en place volontairement par l'équipe	Chambre	Annexe 22
	Renseignements touristiques	Se situe sur le plan et proposer un itinéraire Renseigne des clients Offre un service	Plan de la région et documents à disposition dans l'hôtel, l'outil informatique	Annexe 23





## e. Lien avec les enseignements disciplinaires du collège

Ces fiches intègrent des compétences du socle commun de connaissances, de compétences et de culture car les professionnels peuvent également contribuer à l'appréciation, non de la maîtrise des techniques professionnelles, mais de compétences dans les domaines de la communication, de la réflexion, de l'hygiène/sécurité, de la motivation et de la socialisation de chaque stagiaire.

Ces appréciations sont ensuite intégrées dans le livret scolaire par les équipes disciplinaires. Les 25 compétences sont à relier aux 5 domaines du socle.

## f. Séquences d'observation et compétences du socle commun

### Communication

- C1 - Comprendre, s'exprimer en utilisant la langue française à l'oral et à l'écrit
- C2 - Lire des textes non littéraires, des images et des documents composites (y compris numériques)
- C3 - Formuler clairement un propos simple
- C4 - Adapter sa prise de parole à la situation de communication

### Socialisation

- S1 - Construire des relations avec autrui dans un échange, une conversation, une situation de recherche
- S2 - Être capable de coopérer, se sentir membre d'une collectivité
- S3 - Différencier son intérêt particulier de l'intérêt général
- S4 - Avoir le sens de l'intérêt général
- S5 - Participer à l'organisation et au déroulement de projets

### Hygiène et sécurité

- H1 - Respecter les règles communes, les règles de sécurité et les mesures d'hygiène
- H2 - Respecter les règles de la vie collective
- H3 - Respecter des comportements favorables à sa santé et sa sécurité

### Motivation

- M1 - Gérer son effort, faire des choix
- M2 - S'informer de manière rigoureuse
- M3 - Manifester curiosité, créativité, motivation à travers des activités conduites ou reconnues
- M4 - Se familiariser avec l'environnement économique, les entreprises, les métiers du secteur

### Réflexion

- R1 - Mesurer des grandeurs physiques de manière directe ou indirecte
- R2 - Connaître et utiliser les nombres entiers, décimaux et fractionnaires
- R3 - Mener à bien un calcul : mental, à la main, à la calculatrice
- R4 - Contrôler la vraisemblance de ses résultats (ex : ordres de grandeur, encadrements)
- R5 - Préparer-planifier-se représenter une action avant de la réaliser
- R6 - Rechercher, extraire et organiser l'information utile
- R7 - Connaître des actions de l'entreprise en faveur de son environnement (développement durable)







## 7) Site académique

L'ensemble des travaux sur l'attractivité et l'excellence en hôtellerie-restauration est consultable et les fiches sont téléchargeables sur le site de l'académie de Strasbourg.



<http://www.ac-strasbourg.fr/pedagogie/ecogestionpro/filieres-et-ressources/hotellerie-restauration/projets-pluridisciplinaires/gt-2018-2019-attractivite-de-la-filiere/>

académie Strasbourg

Aller au contenu Aller au menu

### Économie gestion dans la voie professionnelle

Sites Outils Ressources pédagogiques Ressources éducatives Nous contacter

Économie gestion dans la voie professionnelle > Filières et ressources > Hôtellerie-restauration > Projets pluridisciplinaires > GT 2018-2020 Attractivité et excellence de la filière HR

#### GT 2018-2020 Attractivité et excellence de la filière HR

« Développer l'attractivité de la filière hôtellerie-restauration et viser l'excellence par la synergie entre l'éducation nationale et le monde professionnel »

**Présentation**

Ce groupe de travail s'inscrit dans le cadre de la réforme de la voie professionnelle et d'une commande institutionnelle de Madame la Rectrice. En liminaire, le séminaire organisé le 6 juillet 2018 en présence des proviseurs du réseau des lycées hôteliers, des directeurs de CFA, des représentants de l'institution et du monde professionnel permet de dresser l'état des lieux et évoquer des pistes de réflexion.

**Les partenaires associés**

- Les entreprises Brasserie Les Haras et l'hôtel des Haras (Strasbourg), l'hôtel Europe (Horbourg-Wihr)
- Les CCI 67/68
- Les UMIH 67/68
- Les conseillers "entreprises pour l'école" 67/68
- Les IEN-IO, les DDFPT 67/68, l'ingénierie pour l'école DAET, le CSAIO, la CREE
- Les équipes de direction des lycées publics et privés sous contrat, du CEFPPA Illkirch et du CFA Colmar
- Les représentants des principaux des collèges
- L'ONISEP

**IEN-ET économie-gestion :**  
Monsieur Philippe Vlain

**Coordonnateurs :**  
Madame Sandrine Zehnder (CSR) et Monsieur Daniel Plumeré (Cuisine)





## 8) Travail collaboratif



Un espace collaboratif sur la plateforme « tribu » de l'éducation nationale a été créé. Cet espace permet la mise à disposition de documents, d'informations, d'un agenda et propose un travail en ligne avec l'ensemble des contributeurs.

Au rythme des productions et des relectures, l'ensemble des acteurs du groupe travaille selon ses échéances et de façon spontanée.

La plateforme donne l'opportunité de limiter les envois, les verrouillages oubliés, le stockage de versions différentes dans des espaces distincts.

tribu GROUPE DE TRAVAIL 46

Tribu > Groupe de travail 46 > Documents

### Documents

Norm	Dernière contribution	Taille	
Documents GT 46 2019-2020	17 décembre 2019 - Daniel Plumeré	-	<input type="checkbox"/>
Documents site Académie de Strasbourg	17 décembre 2019 - Daniel Plumeré	-	<input type="checkbox"/>
Mémoire travaux	31 mars 2020 - Philippe Viain	-	<input type="checkbox"/>
Ressources Socle CCC	12 janvier 2020 - Philippe Viain	-	<input type="checkbox"/>
Utilisation tribu	10 janvier 2020 - Daniel Plumeré	-	<input type="checkbox"/>

© Tribu 2019 Conditions générales d'utilisation

Besoin d'aide ?







Afin de faciliter la prise en main de l'outil, différents tutoriels ont été réalisés :

- Utiliser les identifiants et mot de passe de votre messagerie académique
- 1) Cliquer sur « SE CONNECTER » dans « Je suis un utilisateur académique ou de l'administration centrale »



- 2) Sélectionner « Tribu –accès académies et administration centrale » et valider



- 3) Sélectionner « Académie de Strasbourg » et valider
- 4) Renseigner vos identifiants académiques et valider
- 5) Vous aurez accès à l'espace du GT46







## 9) Web conférence / classe virtuelle

En Mars 2020, le territoire français a été impacté par la propagation d'un virus dénommé Covid-19 (Famille des coronavirus) obligeant les autorités gouvernementales et sanitaires de déclarer une période de confinement, notamment dans le Haut-Rhin du 07 mars au 11 mai 2020, à l'ensemble de la population.

Le groupe a poursuivi son travail à distance en mobilisant deux plateformes de travail à distance. En voici un petit comparatif

Collaboration	M@gistère	Cned
Logos		
Nom public	Via	Maclassealamaison
Caméra / Micro	✓	✓
Accès	Par lien	Par lien
Comptes	Réservée aux enseignants	Tout public du monde de l'éducation
Pré-installation	Oui - 4 modes	Non
Documents supportés	Tout format	PDF / Images
Sondage	Oui par anticipation	Oui en direct
Partage d'écran	✓	✓
Chat	✓	✓
Travail en équipes	✓	✓
Anticipation des téléchargements	✓	✓





## Sommaire des annexes

Attractivité des formations .....	33
Annexe 1 – L’organisation d’ateliers avec des élèves de 3 <sup>ème</sup> .....	34
Annexe 2 – L’information des professeurs principaux .....	37
Annexe 3 – La création de portraits .....	38
Annexe 4 – Les portes ouvertes des établissements .....	40
Valorisation des métiers et des environnements professionnels .....	42
Annexe 5 – La découverte des métiers .....	43
Annexe 6 – Parrainage & Concours .....	46
Annexe 8 – La valorisation des engagements .....	50
Développement de l’excellence .....	52
Annexe 9 – La sensibilisation aux concours .....	53
Annexe 10 – Les partenariats techniques .....	54
Annexe 11 – Les parrainages .....	55
Annexe 12 – Le tutorat des apprenants .....	57
Séquences d’observation revisitées .....	59
Annexe 13 – La réception des matières premières .....	60
Annexe 14 – Jeu de piste .....	62
Annexe 15 – La réalisation d’une recette, l’ordonnancement des tâches .....	66
Annexe 16 – La sensibilisation à la gestion des invendus .....	69
Annexe 17 – La gestion de la salle de restaurant .....	71
Annexe 18 – La découverte d’une carte .....	74
Annexe 19 – Le repérage d’erreurs volontaires .....	78
Annexe 20 – Les chambres et le matériel .....	80
Annexe 21 – Le statut des chambres .....	83
Annexe 22 – Le contrôle des chambres .....	85
Annexe 23 – Les renseignements touristiques .....	86

### Codification des annexes

- Annexe 21      L’annexe se compose d’une page
- Annexe 21\_s    L’annexe se compose de deux pages
- Annexe 21\_s1   L’annexe se compose d’au moins trois pages





# Attractivité des formations

Les travaux du groupe ont été finalisés avant l'apparition du virus Covid-19 en France. Les fiches placées en annexe ne tiennent donc pas compte de l'application des mesures sanitaires à l'issue de la période de confinement.

Comme pour toute activité antérieure, son adaptation aux nouvelles recommandations doit être étudiée et expérimentée.





<b>Organisation d'ateliers avec des élèves de 3<sup>ème</sup> dans les lycées ou dans les collèges</b>	Mener des actions de démonstration dans les restaurants scolaires des collèges. Animer des ateliers entre des collégiens et des élèves des lycées et/ou des centres de formation d'apprentis
	<b>À la redécouverte de vos sens</b>
<p><b>QUI ?</b> Classes de 3<sup>ème</sup></p> <p><b>AVEC QUI ?</b> Classe de seconde baccalauréat professionnel, professeurs d'enseignement professionnel (cuisine, restaurant ou hébergement)</p> <p><b>OÙ ?</b> Dans les collèges, au restaurant scolaire.</p> <p><b>QUAND ?</b> Une matinée de 8h à 12h, chaque classe de 3<sup>ème</sup> passe 1 heure pour l'ensemble des activités</p> <p><b>QUOI ?</b> 7 ateliers proposés aux collégiens pour développer ou découvrir leurs sens.</p> <p><b>COMMENT ?</b> Préparation en amont avec les élèves de seconde Baccalauréat professionnel. Chaque élève de Bac Pro accompagne deux élèves de 3<sup>ème</sup> dans les différents ateliers</p> <p>Ateliers proposés :</p> <p><u>Atelier 1 : Bar à cocktails</u> L'élève élabore son cocktail en fonction de ses goûts, on met à sa disposition les produits et matériels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des sirops (Grenadine, fraise, pêche, pamplemousse)</li> <li>- des jus de fruits (pomme, orange, pamplemousse, ananas, mangue, abricot, banane)</li> <li>- de l'eau, de la limonade,</li> <li>- des glaçons,</li> <li>- et un shaker.</li> </ul> <p><u>Atelier 2 : Saveurs de base</u> L'élève déguste à l'aveugle (bandeau sur les yeux) et détermine les saveurs de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chips (salé)</li> <li>- Bonbons (sucré)</li> <li>- Chocolat noir (amer)</li> <li>- Pamplemousse (acide)</li> </ul> <p><u>Atelier 3 : dégustation de fromages</u> L'élève déguste 4 fromages, découverte des différents laits utilisés et zones de production.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maroilles ou Camembert,</li> <li>- Saint Nectaire,</li> <li>- Ossau Iraty,</li> <li>- Sainte Maure de Tourraine.</li> </ul>	
<b>Suite page suivante</b>	



## Organisation d'ateliers avec des 3ème dans les lycées ou dans les collèges

Mener des actions de démonstration dans les restaurants scolaires des collèges.  
Animer des ateliers avec les élèves des lycées et centres de formation et des collégiens.



### À la redécouverte de vos sens

Suite de la page précédente

#### Atelier 4 : Textures en bouche

L'élève met en bouche un morceau des produits proposés et détermine la sensation en bouche.

Madeleine                      Glace                      Nougatine                      Yaourt

#### Atelier 5 : Toucher

Dans une boîte noire, l'élève plonge la main et détermine les éléments qui s'y trouvent.

Noix                      Litchi                      Kiwi                      Lentilles

#### Atelier 6 : Vue

L'élève nomme les différents fruits et légumes, si l'exercice semble trop difficile pour l'élève, lui proposer des étiquettes avec les noms des produits. Possibilité de faire goûter les fruits en cas de découverte :

- Céleri,
- Aubergine,
- Courgette,
- Grenade,
- Pitaya,
- Papaye.

#### Atelier 7 : Odeur

L'élève reconnaît les épices de manière olfactive, à présenter dans des pots opaques.

- Menthe,
- Poivre,
- Thym,
- Romarin.

**Il est possible de proposer un support à chaque élève sous forme de livret qu'il pourra emporter chez lui ou retravailler avec ses professeurs.**

Numéro des différents fruits et légumes

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Accompagné par \_\_\_\_\_

Ma visite au lycée hôtelier  
Le 13 octobre 2013

**Atelier 1 : Ma création**  
Créer un cocktail à partir des ingrédients proposés.

Composition de mon cocktail :

**Atelier 2 : Saveurs de base**

Test n°1 :  Sucré  Salé  Amer  Acide  
=> Aliment : \_\_\_\_\_

Test n°2 :  Sucré  Salé  Amer  Acide  
=> Aliment : \_\_\_\_\_

Test n°3 :  Sucré  Salé  Amer  Acide  
=> Aliment : \_\_\_\_\_

Test n°4 :  Sucré  Salé  Amer  Acide  
=> Aliment : \_\_\_\_\_

**Atelier 3 : Dégustation de fromages**

Lait : \_\_\_\_\_

Lait : \_\_\_\_\_

**Atelier 4 : Textures en bouche**

Reconnaitre la texture des aliments

**Madeleine :** \_\_\_\_\_

**Glace :** \_\_\_\_\_

**Nougatine :** \_\_\_\_\_













**Yaourt :** \_\_\_\_\_

**Atelier 5 : Avec les doigts et les yeux**

Reconnaitre l'aliment au bouche

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_



Autres activités possibles :	
	Organiser un parcours ludique avec des plateaux, port de plusieurs assiettes, (course des garçons de café)
	Atelier pâtisserie, chocolat, cuisine moléculaire, cuisine ethnique, locale, régionale
	Production d'un repas, buffet, cocktail, avec le chef, les enseignants et les élèves du lycée.
	Produire et servir un repas avec des élèves des lycées pro dans les restaurants scolaires des collèges
	Comparer des produits bio et non bio, leur saisonnalité, leur production
	Elaborer un smoothie à la demande
	Proposer, confectionner un cocktail en adéquation avec un plateau repas équilibré
	Dresser un dessert composé de fruits, élaborer une brochette de fruits frais ou une salade de fruit, élaborer des décorations à base de fruits et légumes
	Organiser un jeu concours pour la découverte des aliments (légumes, fruits, épices, etc...)
	Imaginer des jeux de rôle promotion culturelle, touristique (hébergement)
	Imaginer une composition florale pour une journée spécifique
	Organiser un brunch, petit déjeuner équilibré







<p><b>Information des professeurs principaux des collèges ou psyEN</b></p>	<p>Inviter/associer les professeurs et psyEN à participer à des manifestations ponctuelles dans les lycées et centres de formations afin de rencontrer des professionnels, des formateurs, des enseignants, pour mieux se rendre compte des métiers de la restauration et de l'hôtellerie (Ex : cadr' hôtel).</p> <p>Sensibiliser les Professeurs Principaux des collèges pour qu'ils transmettent des informations justes et actuelles aux collégiens.</p>
--	---

	<p><b>Présentation des formations professionnelles des métiers de la restauration et de l'hôtellerie</b></p>
---	--

<p><b>QUI ?</b> Les professeurs principaux de collèges, psyEN, les principaux de collège.</p> <p><b>AVEC QUI ?</b> Les professeurs d'enseignement professionnel (cuisine, service en restaurant et hébergement) travaillant avec des classes de terminale baccalauréats professionnels cuisine, commercialisation et services en restauration ou certificat d'aptitude professionnelle commercialisation et services en hôtel café restaurant La Direction et le DDFPT</p> <p><b>OÙ ?</b> Dans le lycée professionnel</p> <p><b>QUAND ?</b> Sur une ½ journée (ex. 9h30 à 14h)</p> <p><b>QUOI ?</b> Invitation à découvrir le travail des élèves en enseignement professionnel</p> <p><b>COMMENT ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>9h30 Accueil par le proviseur avec visite de l'établissement et des ateliers.</li> <li>10h00 Immersion en restaurant, afin de visualiser le travail effectué par les élèves, échange et questionnement avec l'enseignant professionnel en charge des élèves</li> <li>10h45 Immersion en cuisine, sous la même forme</li> <li>11h30 Immersion en hébergement, sous la même forme</li> <li>12h00 Repas dans le restaurant pédagogique ou d'application mettant en œuvre une diversité de techniques, à différentes tables. L'élève de restaurant en charge de la table accompagne ses clients à visualiser les coulisses pendant le service et découvrir son fonctionnement : aboyeur, réclame, dressage et envoi.</li> <li>13H30 -14h00 Synthèse avec échanges et distribution des documents de présentation des formations et du lycée</li> </ul>
---

<p><b>Autres activités possibles :</b></p>	
	<p>Associer les restaurateurs à participer à cette demi-journée</p>
	<p>Visiter un établissement CHR avec échange avec le personnel. Proposer des établissements susceptibles d'accueillir des élèves en immersion pour le stage d'observation de 3<sup>ème</sup> en fonction des zones géographiques des collèges d'origines.</p>

<p><b>Mise en œuvre, faisabilité, conseils</b></p>	
<p>Modifier les emplois du temps des enseignants</p>	<p>Questionnaire de satisfaction</p>
<p>Signalisation par affichage, annonce au préalable de l'action</p>	<p>Liste des participants et courrier d'invitation</p>



## Création de portraits

Dresser des portraits de professionnels, d'anciens élèves, d'entreprises ou de techniques professionnelles pour une diffusion sur les sites internet, dans les lycées, et soutenir des actions de valorisation dans les établissements.



## Galerie de portraits

## POUR QUI ?

Pour les apprenants et futurs apprenants, établissements et professionnels, enseignants

## AVEC QUI ?

Apprenants anciens et actuels, professionnels reconnus, partenaires de la formation, parrains d'une promotion, équipe pédagogique au complet

## OÙ DIFFUSER ?

Etablissements, CIO, Forum des métiers, collèges, sites, réseaux sociaux, brochures, journées portes ouvertes, durant les séances pédagogiques, centre de documentation, UMIH, Média locaux (Alsace 20, France3 Alsace, radio France bleue, etc.)

## OÙ REALISER ?

Ateliers de production et distribution des établissements, en entreprises, durant les PFMP, durant les séances pédagogiques, sur les salons professionnels (interview pro, speed dating, etc.)

## SUPPORTS ?

Enregistrement vocal, trame portrait (capsule vidéo, diaporama, affiche, etc.), journal du lycée, Moodle, monbureaunumerique, etc.

## COMMENT ?

1. **Rechercher des professionnels :**  
Anciens élèves devenus professionnels, M.O.F. cuisine et maître d'hôtel art de la table, Maîtres restaurateurs, restaurants médiatisés, associations des anciens élèves, les confréries, etc.
2. **Interviewer :**  
Création d'un questionnaire sur le parcours du professionnel avec apprenants (support papier et/ou informatique), en face à face avec enregistrement audio/vidéo ou en live (skype, facetime, viber, etc.)
3. **Construire le support :**  
En salle informatique, synthétiser sur documents Word (trame) ou présentation (PWP) ou création d'une affiche
4. **Diffuser**  
Sur écran d'accueil, salle de classe, couloirs, sites, réseaux sociaux, partenaires, etc.

## Portrait de Pro



NOM : BENAHMED

PRENOM : Sarah




ETABLISSEMENT ACTUEL : le Crocodile (67)

POSTE ACTUEL : maître d'hôtel

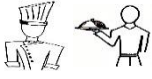
DATE : novembre 2018

1. \_\_\_\_ Pourquoi avoir choisi la restauration ?
2. \_\_\_\_ Quelle formation avez-vous suivie ?
3. \_\_\_\_ Parcours professionnel après la formation ?
4. \_\_\_\_ Avantages et contraintes liés à la profession ?
5. \_\_\_\_ Evènement ou personne ayant influencé vos choix professionnels ?
6. \_\_\_\_ Région d'origine ?
7. \_\_\_\_ Célébrités servies ?
8. \_\_\_\_ Plats, évènement, ou manifestations ayant marqué votre carrière ?
9. \_\_\_\_ Projet professionnel futur ?








Autres activités possibles :	
	Proposer aux apprenants de faire le portrait de leurs tuteurs de stages
	Imaginer son propre portrait dans cinq ans
	Choisir des professionnels locaux ou célébrités médiatisées
Mise en œuvre, faisabilité, conseils	
Organiser une rencontre ou visite directement dans l'établissement du professionnel	Rechercher une liste de médias pour diffuser largement le projet
Proposer aux apprenants de se projeter dans l'hypothèse d'une embauche à l'issue du diplôme	Etablir une liste d'établissement en fonction d'une zone géographique



<p><b>Réorganisation des dates des portes ouvertes des établissements scolaires</b></p>	<p>Elaborer un programme « Portes ouvertes », une campagne publicitaire en concertation. Etablir un mode de communication ciblé et redondant dans le cadre du réseau des établissements de formation H/R.</p>
	<p><b>Faire une opération participative pour les parents ou représentant légal d'élèves et les futurs élèves en complément des journées portes ouvertes.</b></p>
<p><b>QUI ?</b> En étroite collaboration avec la direction de l'établissement, les professeurs d'enseignement professionnel hôtellerie-restauration</p> <p><b>AVEC QUI ?</b> Les collégiens accompagnés de leurs parents (volontaires ou ciblés par les professeurs principaux ou Psyen). Les élèves en réorientation et leurs parents (lycéens, apprentis). Groupe limité en fonction des capacités et moyens mobilisés par l'établissement.</p> <p><b>OÙ ?</b> Les lycées professionnels, Centres de formations pour apprentis. Dans les ateliers professionnels (cuisine, offices, bar et salle de restaurant, hôtellerie)</p> <p><b>QUAND ?</b> Période à partir du mois de janvier, avant les choix d'orientation.</p> <p><b>QUOI ?</b> Faire des ateliers pratiques et rendre les participants acteur de cette initiation.</p> <p><b>COMMENT ?</b> Proposer un cycle de rotation sur différents ateliers (cuisine, salle, bar, hôtellerie) avec à la clé une dégustation ou un repas avec la production réalisée.</p> <p><b>Encadrement profs de spécialité et des élèves en formation (CAP, BAC Pro, Mentions)</b> Promouvoir l'opération sur le site internet, réseaux sociaux. Créer une possibilité de réservation avec un nombre restreint. Prévoir une matinée, journée banalisée</p> <p><b>POURQUOI ?</b> Essayer de fidéliser les parents et les jeunes à l'établissement afin d'éviter la fuite vers d'autres établissements et les conforter dans leur choix professionnel et d'orientation. Informier directement les parents et apporter une réponse concrète à leurs interrogations.</p> <p><b>APRES ?</b> Au terme de cette opération, on sollicitera les participant sur cette expérience (questionnaire de satisfaction, interview...). Permettre la diffusion de ces informations et d'en faire des statistiques.</p>	



### Autres activités possibles :

	Intégrer les collégiens et leurs parents lors de séances pratiques (cuisine, salle, hébergement...)
	Inviter les parents à déguster la production ou à manger au restaurant du lycée lors de l'immersion de leur enfant.
	L'élève en immersion produit ou sert pour ses parents.
	Mettre en place un référent (enseignant) d'accueil et de renseignement dans l'établissement
	Permettre aux parents d'élèves et collégiens de pouvoir visiter le lycée et se renseigner sur les formations par rendez- vous (permanence, créneaux, repas restaurant pédagogique)

### Mise en œuvre, faisabilité, conseils

Banaliser une demi-journée ou une journée pour des enseignants et des élèves.	Communiquer auprès des collèges environnants et par voie de presse, Onisep, site internet de l'établissement.
Modifier les emplois du temps des élèves, prévenir les enseignants	Questionnaire de satisfaction
Prévoir des tenues professionnelles pour les participants.	Possibilité d'inviter des anciens élèves pour témoigner
Participation financière au choix des établissements.	Intervention de l'équipe de Direction
Approbation par le Conseil d'Administration d'un tarif préférentiel aux restaurants pédagogique d'initiation ou d'application pour les parents et leur enfant souhaitant faire une immersion.	





# Valorisation des métiers et des environnements professionnels

Les travaux du groupe ont été finalisés avant l'apparition du virus Covid-19 en France. Les fiches placées en annexe ne tiennent donc pas compte de l'application des mesures sanitaires à l'issue de la période de confinement.

Comme pour toute activité antérieure, son adaptation aux nouvelles recommandations doit être étudiée et expérimentée.







**Fiche côté « Métier »**

**Parcours découverte lors des séquences d'observation en entreprise pour les collégiens**

Créer un parcours séquence d'observation en entreprises pour les collégiens. Valoriser les stages d'observation. Rendre les collégiens stagiaires actifs (en lien avec le socle commun des connaissances, compétences et de culture).



**Découvrir tous les métiers et services de l'entreprise**

Lors du premier jour de stage, le tuteur s'occupe de l'accueil du stagiaire, il lui fait visiter l'entreprise avec l'ensemble des secteurs et lui présente les différents personnels.  
 À l'aide d'une fiche qu'il complète au fur et à mesure de ses observations (et d'éventuelles recherches ciblées) dans les différents services, le stagiaire identifie les différents postes, les tâches et les attitudes qui s'y rapprochent.

Cf. : « fiche découverte », annexe 5\_s2

« Fiche découverte »

Stage d'observation collège

Nom du stagiaire → → → → → Période du stage → → → → → Collège d'origine

Ma mission










Lors de votre première journée dans l'hôtel-restaurant, vous allez observer et questionner l'ensemble des personnels en suivant l'ordre du tableau ci-dessous. Vous complétez le tableau au fur et à mesure avec l'aide de la personne observée. Vous resterez environ 30 minutes avec chaque salarié. A la fin de la journée, vous donnerez votre avis en complétant dans la dernière colonne ce que vous avez ou non apprécié et vous remettrez ce document à votre Tuteur M/Mme. fin de faire le point.

Nom du poste Nom du/de la salarié.e	Horaires de travail / Principales missions / Tâches à réaliser dans une journée	Description d'une tâche observée	Horaires d'observation	Votre appréciation
Chef de Cuisine M. X Cuisine, bureau du Chef			De 9h à 9h30	😊 😐 😞
Cuisinier, Chef de partie M. Y Poste « poisson »			9h30 à 10h00	😊 😐 😞
Plongeur M. C Plonge, légumeries			10h00 à 10h30	😊 😐 😞
Maitre d'hôtel Mme B Salle de restaurant			10h30 à 11h00	😊 😐 😞
Chef de rang M. O Salle de restaurant, bar			11h00 à 11h30	😊 😐 😞

Pause déjeuner 11h30 à 12h00 avec l'ensemble du personnel



**Autres activités possibles :**

	Faire une visite d'entreprise avec des activités ludiques
	Concevoir un jeu de pistes pour se repérer, identifier le matériel, les équipements
	Créer des activités adaptées et ludiques (dresser ou reproduire le dressage d'une table, décoration florale, etc)
	Imaginer des mini jeux de rôles, (accueil et information des clients)
	Découvrir tous les métiers et services de l'entreprise
	Associer un nom de plat avec la photo du plat
	Situer géographiquement des produits, boissons, appellations sur une carte de France, de la Région
	Calcul de coût matière, faire des conversions en cuisine, calculs et mesure de superficie
	Placement des réservations sur un plan de salle

**Mise en œuvre, faisabilité, conseils**

L'entreprise met en place une journée d'accueil le premier jour du stage. Le tuteur encadre le stagiaire, lui fait visiter l'ensemble des services de l'entreprise, lui présente l'ensemble du personnel.

Prévoir la mise à disposition d'une tenue professionnelle (blouse ou tenue de cuisine avec des chaussures de sécurité).

Le tuteur modifie, adapte et personnalise la « fiche découverte » en fonction de l'entreprise.

Si le stagiaire éprouve des difficultés, le tuteur peut accompagner le stagiaire lors des différents roulements de postes d'observation.

A la fin de la journée, le tuteur fait un bilan avec le stagiaire. A la suite de ce bilan, le tuteur et le stagiaire pourront fixer les objectifs et organiser le stage sur les 4 jours restants.



## « Fiche découverte »

## Stage d'observation collègue

Nom du stagiaire :

Période du stage :








Collège d'origine :


Ma mission :

Lors de votre première journée dans l'hôtel-restaurant ....., vous allez observer et questionner l'ensemble des personnels en suivant l'ordre du tableau ci-dessous. Vous complèterez le tableau au fur et à mesure avec l'aide de la personne observée. Vous resterez environ 30 minutes avec chaque salarié. A la fin de la journée, vous donnerez votre avis en complétant dans la dernière colonne ce que vous avez ou non apprécié et vous remettrez ce document à votre Tuteur M/Mme..... afin de faire le point.

Nom du poste Nom du/de la salarié-e	Horaires de travail / Principales missions / Tâches à réaliser dans une journée	Description d'une tâche observée	Horaires d'observation	Votre appréciation
Chef de Cuisine M./Mme #nom Cuisine, bureau du Chef			De 9h à 9h30	😊 😐 😞
Cuisinier, Chef de partie M./Mme #nom Poste « poisson »			9h30 à 10h00	😊 😐 😞
Plongeur M./Mme #nom Plonge, légumerie			10h00 à 10h30	😊 😐 😞
Maître d'hôtel M./Mme #nom Salle de restaurant			10h30 à 11h00	😊 😐 😞
Chef de rang M./Mme #nom Salle de restaurant, bar			11h00 à 11h30	😊 😐 😞
Pause déjeuner 11h30 à 12h00 avec l'ensemble du personnel.				
Sommelier M./Mme #nom Salle de restaurant, cave			12h00 à 12h30	😊 😐 😞
Gouvernante M./Mme #nom Réception, étages de l'hôtel			12h30 à 13h00	😊 😐 😞
Agent d'entretien d'étage M./Mme #nom Etages et chambres de l'hôtel			13h00 à 13h30	😊 😐 😞
Bilan et synthèse avec le tuteur M./Mme #nom			13h30 à 14h30	😊 😐 😞



<p><b>Parrainage entre les professionnels et les candidats aux concours</b></p>	<p>S'associer ou proposer des concours pour repérer des talents Coordonner une équipe entre des professionnels, des enseignants et des jeunes talents.</p>	
	<p><b>Créer un partenariat entre un professionnel et un enseignant de spécialité afin de planifier l'inscription d'un apprenant à un concours.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer le binôme.</li> <li>- Définir le concours visé.</li> <li>- Organiser un TP avec le professionnel et l'ensemble de la classe (le professionnel devient le parrain).</li> <li>- Recenser et choisir le futur candidat au concours (ou les candidats).</li> <li>- Planifier le projet :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• PFMP chez le parrain</li> <li>• Intervention du parrain au lycée et suivi tout au long de la préparation</li> <li>• Accompagnement au concours</li> <li>• Communication et mise en avant du projet et des résultats au sein de l'entreprise partenaire (Mise à la carte de la production ou d'une technique, site internet, etc).</li> </ul> </li> </ul>		
<p><b>Rôle du professeur</b></p> <p>En lien avec le DDFPT,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir un concours adapté et se faire force de proposition</li> <li>- Démarcher et trouver le professionnel</li> <li>- Planifier / coordonner le projet</li> <li>- Sélectionner le ou les candidats</li> <li>- Intégrer le projet dans une démarche pédagogique (chef d'œuvre, etc)</li> </ul>	<p><b>Rôle du Parrain (professionnel)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenir lors de séances en atelier afin de susciter des candidatures</li> <li>- Accompagner, suivre, mettre en confiance les apprenants</li> <li>- Prendre en charge les candidats au concours lors des PFMP</li> <li>- Accompagner les candidats lors des préparations des épreuves.</li> <li>- Promouvoir et mettre en avant le projet et ses résultats dans l'entreprise</li> </ul>	<p><b>Rôle de l'élève (candidat)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer les enjeux et les bénéfices d'une préparation à un concours</li> <li>- S'investir et se préparer sérieusement</li> <li>- Supporter les charges de travail supplémentaires</li> <li>- Intégrer la dimension professionnelle dans son parcours de formation</li> </ul>
<p><b>Autres activités possibles :</b></p>		
	<p>Recherche de partenaires permettant la mise à disposition de moyens (financiers, techniques, produits, ressources) pour faciliter la préparation aux concours</p>	
	<p>Créer un partenariat avec des fournisseurs et/ou des entreprises en lien avec la filière (Viticulteur, producteur local, équipementier, grossiste...)</p>	
	<p>Solliciter le parrain professionnel pour participer aux évaluations lors des CCF du groupe classe.</p>	
	<p>Organiser une manifestation permettant la mise en avant du projet et de recueillir des moyens financiers nécessaires.</p>	
	<p>Organiser une rencontre avec un lauréat d'un précédent concours ou d'un concours hors secteur (témoignages sur la préparation psychologique, sportive...)</p>	
	<p>Créer entre deux classes (même établissement ou non) des mini épreuves en lien avec le concours préparé. Chaque équipe organise les questions, les mini ateliers, les mini défis.</p>	
<p><b>Mise en œuvre, faisabilité, conseils</b></p>		
<p>Demander l'accord préalable des parents</p>		
<p>Préférer les concours officiels, reconnus par l'Education Nationale (MAF, Concours Général des Métiers, Coupe George Baptiste)</p>		
<p>Considérer la préparation à un concours comme un renforcement de formation, et non une fin en soi</p>		
<p>Intégrer la préparation à un concours dans un projet de classe (type Chef d'œuvre), afin de faire bénéficier l'ensemble du groupe des différentes actions</p>		
<p>Conserver la trace (photos, témoignages...) des différentes étapes de préparation pour les candidats des années suivantes</p>		

<h3>Charte d'accueil des apprentis et stagiaires</h3>	<p>Permettre d'accueillir correctement les apprenants (présentation de l'entreprise, accompagnement sur les postes de travail, tutorat) Identifier par un badge le personnel en formation</p>																																																
	<p><b>Protocole d'accueil pour les tuteurs</b> <b>Présentation des locaux, des équipes, du livret d'accueil, changement tenue pro avec badge, affectation aux postes avec tuteurs, bilan</b></p>																																																
<p><b>POUR QUI ? AVEC QUI ?</b> Les tuteurs de stages, par l'intermédiaire de l'UMIH</p> <p><b>OÙ ?</b> En entreprise</p> <p><b>QUAND ?</b> Durant le stage</p> <p><b>SUPPORTS ?</b> Livret d'accueil (bilan, tâches à réaliser, etc.)</p> <p><b>COMMENT ?</b> <b>Premier jour :</b> Visite de l'entreprise et des différents services, entretien avec le tuteur sur les objectifs du stage et compétences à valider, rappeler les consignes de sécurité, remise du badge avec nom, prénom et fonction de l'apprenant, prise de connaissance du planning et son affectation (en fonction de l'entreprise et du diplôme)</p> <p><b>Durant le stage :</b> Guider progressivement dans la pratique professionnelle (découverte, consolidation ou approfondissement de techniques en fonction du niveau du diplôme) : proposer des tâches variées et à différents postes. Prendre le temps de faire un bilan intermédiaire (vérifier les documents à compléter par l'apprenant et l'évolution des acquis)</p> <p><b>Fin de stage :</b> Analyser et faire le bilan des situations professionnelles vécues par un entretien tuteur/apprenant, Vérifier et valider les documents apprenant</p>																																																	
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>Exemple de tâches pouvant être réalisées (CAP Cuisine terminale)</b></p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>Exemple de tâches pouvant être réalisées (CAP CSHCR Terminale)</b></p> </div> </div>																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>✓</th> <th>Tâches à réaliser</th> <th>Détails</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Réceptionner, contrôler et ranger une livraison.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Réaliser les préparations préliminaires (éplucher, laver des légumes / des fruits).</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Réaliser des taillages de base (macédoine, brunoise, julienne, ...).</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Réaliser des cuissons (pocher, rôtir, sauter, ragoût, ...).</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Réaliser des pâtes et crèmes de base (à base de produits PAI ou frais).</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Participer à la distribution des plats (dressage des assiettes).</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Participer aux activités de nettoyage et de rangement.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	✓	Tâches à réaliser	Détails		Réceptionner, contrôler et ranger une livraison.			Réaliser les préparations préliminaires (éplucher, laver des légumes / des fruits).			Réaliser des taillages de base (macédoine, brunoise, julienne, ...).			Réaliser des cuissons (pocher, rôtir, sauter, ragoût, ...).			Réaliser des pâtes et crèmes de base (à base de produits PAI ou frais).			Participer à la distribution des plats (dressage des assiettes).			Participer aux activités de nettoyage et de rangement.		<table border="1"> <thead> <tr> <th>✓</th> <th>Tâches à réaliser</th> <th>Détails</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Réceptionner, contrôler et ranger une livraison.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Prise de commandes et service des mets.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Prise de commandes et service des boissons au plateau.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Réaliser les mises en place.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mise en place et réapprovisionnement d'un buffet.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Gérer les réclamations des clients.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Participer aux activités de nettoyage et de rangement.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	✓	Tâches à réaliser	Détails		Réceptionner, contrôler et ranger une livraison.			Prise de commandes et service des mets.			Prise de commandes et service des boissons au plateau.			Réaliser les mises en place.			Mise en place et réapprovisionnement d'un buffet.			Gérer les réclamations des clients.			Participer aux activités de nettoyage et de rangement.	
✓	Tâches à réaliser	Détails																																															
	Réceptionner, contrôler et ranger une livraison.																																																
	Réaliser les préparations préliminaires (éplucher, laver des légumes / des fruits).																																																
	Réaliser des taillages de base (macédoine, brunoise, julienne, ...).																																																
	Réaliser des cuissons (pocher, rôtir, sauter, ragoût, ...).																																																
	Réaliser des pâtes et crèmes de base (à base de produits PAI ou frais).																																																
	Participer à la distribution des plats (dressage des assiettes).																																																
	Participer aux activités de nettoyage et de rangement.																																																
✓	Tâches à réaliser	Détails																																															
	Réceptionner, contrôler et ranger une livraison.																																																
	Prise de commandes et service des mets.																																																
	Prise de commandes et service des boissons au plateau.																																																
	Réaliser les mises en place.																																																
	Mise en place et réapprovisionnement d'un buffet.																																																
	Gérer les réclamations des clients.																																																
	Participer aux activités de nettoyage et de rangement.																																																



## Fiche d'auto-évaluation du stagiaire

Nom : \_\_\_\_\_ Entreprise : \_\_\_\_\_  
Prénom : \_\_\_\_\_ Dates : \_\_\_\_\_

**Bilan de stage****1. Les exigences professionnelles et moi**

Etre à l'heure :

 Facile Difficile Irréalisable

Etre en tenue professionnelle :

 C'est facile pour moi Je n'aime pas la mettre**2. Les tâches et moi**

Ce que je dois faire :

 Je sais Je demande Je ne comprends pas

Les tâches sont :

 Faciles Difficiles mais je réussis Difficiles et je ne réussis pas

J'ai aimé :

 Faire la mise en place Servir les clients Ranger la salle Travailler en équipe Prendre les commandes, servir le vin, réaliser des cocktails...**3. Les clients et moi**

Ils sont :

 Sympathiques 😊 Indifférents 😐 Désagréables ☹️ Je suis mal à l'aise Je n'ose pas leur parler Je suis à l'aise**4. Les employés et moi**

Ils sont :

 Sympathiques 😊 Indifférents 😐 Désagréables ☹️

Ils :

 Me donnent des conseils M'aident M'exploitent Ne me laissent rien faire**5. Le tuteur et moi**

Il est :






 Sympathique 😊 Indifférent 😐 Désagréable ☹️

Il a travaillé avec moi :

 Pas du tout Un peu Souvent Toujours J'ai aimé mon stage Je n'ai pas aimé mon stage




### Autres activités possibles :

	Découverte des lieux d'achat (circuit court : producteur, viticulteur, etc.)
	Passer des commandes sous la surveillance du tuteur
	Proposer des produits bio et non bio, leur saisonnalité, leur production
	Valoriser les espaces de ventes (décoration, facteurs d'ambiance, etc.)
	Amener l'apprenant à être force de proposition et être autonome

### Mise en œuvre, faisabilité, conseils


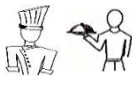

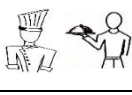


Être exigeant et bienveillant	Rappeler le protocole en cas d'absence, accident, retard, etc.
S'assurer du niveau de compréhension de l'apprenant	Vérifier les informations des conventions de stage



<p><b>Valorisation de l'engagement des entreprises, et des salariés</b></p>	<p>Créer un label pour les entreprises qui s'engagent dans la formation en l'affichant sur la devanture, (Ex : panneau « Maître Formateur ») Valoriser le personnel « formateur » par l'attribution d'une distinction</p>
	<p><b>Créer un cahier des charges « maître formateur » Et /ou de valorisation du personnel tuteur</b></p>
<p><b>Le label pour l'entreprise</b></p> <p>Un Label « Maître Formateur » valorise et met en avant les entreprises sérieuses et investies dans la formation des élèves et des apprentis. En adhérant bénévolement à ce label, les entreprises témoignent de leur engagement et de leur soutien dans la formation de son personnel (stagiaire, apprenti, salarié).</p> <p>Pour les repérer, il est possible d'apposer un panneau sur leur devanture. Cet affichage offre la possibilité aux futurs stagiaires et apprentis de repérer les entreprises pour effectuer leurs PFMP ou contrats d'apprentissage. Cet affichage informe la clientèle du sérieux et de l'implication de l'entreprise dans la formation.</p> <p><b>Le label pour le salarié-formateur</b></p> <p>Afin d'obtenir le label « Maître formateur », le restaurateur s'engage à respecter un cahier des charges inspiré des points ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversité des formations pris en charge dans l'entreprise</li> <li>- Taux de transformation (embauche ou poursuite d'études post PFMP/stage)</li> <li>- Implication dans les établissements de formation : jury d'examens, interventions, animations</li> <li>- Nombre d'heures de formations accordées sur l'année</li> <li>- Conformité des tâches en rapport aux compétences exigées</li> <li>- Ratio nombre d'apprentis, stagiaires /tuteurs</li> <li>- Bilan des connaissances au début et fin de PFMP</li> <li>- Disponibilité/accueil des enseignants pour les visites et évaluations</li> <li>- Communication, suivi (école/stagiaire/entreprise)</li> <li>- Intégration sociale du stagiaire dans l'entreprise (respect de la réglementation, mêmes avantages que les salariés)</li> <li>- Détention du permis de former (au moins pour les apprentis)</li> <li>- Efforts particuliers (logement, horaires adaptés, accessibilité mobilité réduite, profil particulier)</li> </ul>	



## Autres activités possibles :

	Créer une distinction ou récompense pour les formateurs / tuteurs dans les entreprises
	Créer un label « Maître Formateur » avec un affichage sur la devanture du restaurant (respect du cahier des charges « maître formateur »)
	Créer des formations pour les professionnels sur la prise en charge des stagiaires et des apprentis (présentation des référentiels d'examens, grilles d'évaluations, compétences...)
	Répertorier les entreprises impliquées dans les formations, ou ayant un autre label géré par l'UMIH ou une association
	Mettre en place une codification (couleur, toque...), pour le niveau de formation (CAP, BAC PRO, BP, BAC Techno, BTS, mentions, et nombre de stagiaires ou apprentis
	Aider à autoévaluer son engagement de maître formateur, conception d'une Check List d'accueil et d'accompagnement du personnel en formation
<b>Mise en œuvre, faisabilité, conseils</b>	
Adhérer bénévolement au label, signer une charte, respecter le cahier des charges	
Dégager du temps de prise en charge et formation en entreprise	
Permettre aux tuteurs d'aller en formation dans les centres de formation ou lycées	
Faire confiance aux entreprises par une auto-déclaration	
Soumettre à l'évaluation les bonnes intentions afin de vérifier si le cahier des charges est respecté et tenir compte des progrès	





# Développement de l'excellence

Les travaux du groupe ont été finalisés avant l'apparition du virus Covid-19 en France. Les fiches placées en annexe ne tiennent donc pas compte de l'application des mesures sanitaires à l'issue de la période de confinement.

Comme pour toute activité antérieure, son adaptation aux nouvelles recommandations doit être étudiée et expérimentée.





## Fiche côté « Excellence »

<b>Participation (individuelle ou collective) à des concours</b>	<p>Planifier la préparation aux concours dans les stratégies globales de formation et/ou dans les progressions disciplinaires</p> <p>Développer la philosophie des concours dès le début de la formation</p> <p>Initier et motiver les élèves aux concours lors des séances d'enseignement</p> <p>Créer une dynamique autour des concours</p>
--	---

	<b>Aider les élèves à intégrer un esprit concours</b>
--	---

<p><b>QUI ?</b> Groupe d'élèves au sein de la classe ou élève seul</p> <p><b>AVEC QUI ?</b> Professeur de spécialité, professeur d'arts appliqués, de sciences appliquées, de gestion, de langue vivante, de Lettres/Histoire-géographie, d'E.P.S. ou autres selon profil du concours</p> <p><b>OÙ ?</b> En ateliers, en salles de classe, au sein du lieu de formation (CDI)</p> <p><b>QUAND ?</b> Selon concours et progression de l'année Collectivement : dès la première année de formation Individuellement : année de réalisation du concours</p> <p><b>QUOI ?</b> En fonction du concours et de la progression et thématique de l'année <u>Collectivement</u> : (Eliminatoire) travail en groupe pour susciter la motivation et l'esprit d'un même concours ou bien de plusieurs concours. <u>Individuellement</u> : (Finale) préparer la finalité du concours par des entraînements</p> <p><b>COMMENT ?</b> Comme exemple le concours <i>Coupe Georges Baptiste</i> (en commercialisation et service)</p>
--

	Collectivement (Eliminatoire)	Individuellement (Finale)
<b>Intégrer dans la formation</b>	<p><u>En cours de technologie</u> : développer les thèmes proposés de l'épreuve (les eaux minérales, le champagne, le porto, le terroir Français, etc.)</p> <p><u>En atelier expérimental</u> : découverte et élaboration du cocktail et des produits</p> <p><u>En APS/TP</u> : préparer l'argumentaire commercial devant la clientèle, préparation d'office et découpe devant le client</p> <p><u>En formation CNIEL</u> : approfondissement des connaissances du fromage</p> <p><u>A l'extérieur</u> : intervention comme dégustateur auprès AERIAL à Illkirch</p>	<p>Dans le cadre de travaux personnels en dehors des séances de cours et en accord avec la Direction</p> <p>En accompagnement personnalisé avec le professeur <i>référent</i></p>

**Autres activités possibles :**

	Concours en interne au sein d'un groupe ou d'une classe « <i>Master Chef, etc.</i> »
	Proposer une carte avec les meilleurs plats d'une région de France (accord mets / vins)

**Mise en œuvre, faisabilité, conseils**





<b>Idée concours :</b> Alsace Qualité, M.A.F., Trophée Georges Roux, Trophée JM Kieny, Trophée Masse, concours général des métiers, Thonon-Châteldon, Lesdiguières-Chartreuse, etc.	Renforcer l'esprit <i>concours</i> avec le soutien, les conseils, l'accompagnement d'un tuteur d'entreprises Mettre à profit les PFMP pour s'entraîner
--	---



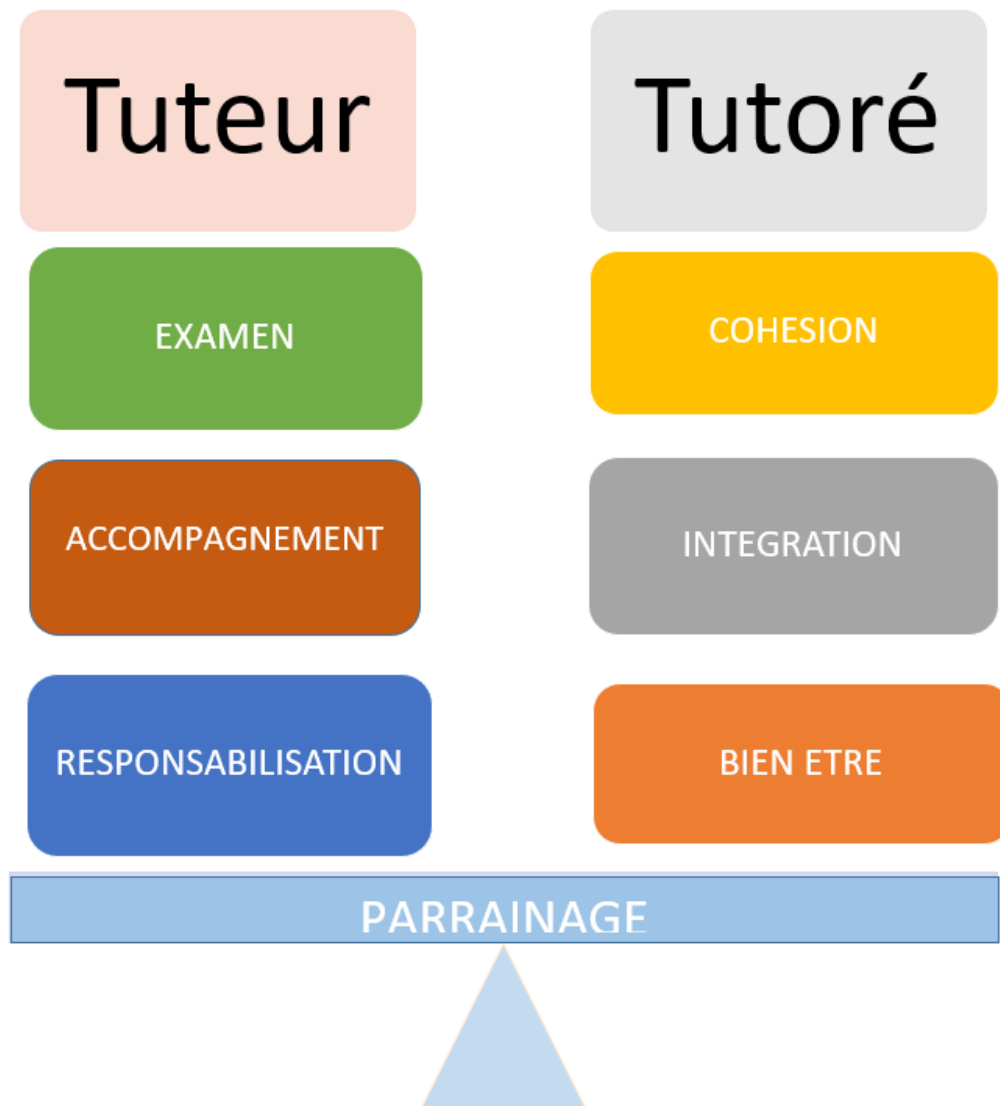
*Fiche côté « Excellence »*

<p><b>Partenariats techniques</b></p>	<p>Élever le niveau de formation Enrichir la connaissance de la filière Multiplier les expériences</p>
	<p><b>Création d'une mini-entreprise service traiteur évènementiel, avec une classe de CAP ou BAC PRO (CSR et cuisine)</b></p>
<p>L'Éducation Nationale, en partenariat avec la fondation « Entreprendre Pour Apprendre », permet la création d'une « mini-entreprise » sous la responsabilité d'un enseignant avec des classes allant de la troisième aux BTS.</p> <p><a href="https://www.ac-strasbourg.fr/pedagogie/ecoleentreprise/dispositif-mini-entreprises/">https://www.ac-strasbourg.fr/pedagogie/ecoleentreprise/dispositif-mini-entreprises/</a></p> <p>La création d'une mini-entreprise avec une classe de BAC Professionnel ou CAP de la filière hôtellerie-restauration permet de développer des partenariats avec des fournisseurs, des clients, des acteurs de notre filière, tout en acquérant des compétences et connaissances dans la gestion, la compréhension de l'entreprise et du monde du travail pour nos élèves. Cette mini entreprise donne l'opportunité de tisser des liens, voire de créer des parrainages avec des professionnels (des Chefs, Maîtres D'hôtel, des fournisseurs ou producteurs locaux). Cette mini-entreprise permet aussi de mettre en avant l'établissement scolaire grâce à la démarche commerciale pour trouver et réaliser les prestations clients.</p> <p>À partir d'un besoin d'une institution d'état (mairie, école, hôpitaux, ehpad, associations locales, etc), une classe de restauration BAC professionnel ou CAP (cuisine et restaurant), crée une « mini-entreprise » de service traiteur évènementiel.</p> <p>Le but de la mini-entreprise est de réaliser des prestations traiteur en dehors du lycée.</p> <p>Type de prestations traiteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cocktails déjeunatoires ou dinatoires</li> <li>- Repas, banquets</li> <li>- Animations, ateliers cuisine et art de la table</li> <li>- Tenue d'un stand lors de salons ou conférences professionnels (exemple : Egast)</li> </ul> <p>Les élèves imaginent, conçoivent et entreprennent l'ensemble des démarches relations clientèles, fournisseurs et des différents partenaires (matériels, mobiliers, etc), ainsi que l'aspect organisation et gestion (devis, factures, paiements, etc).</p> <p>Comme toute entreprise, les élèves constituent et s'organisent selon un organigramme précis des responsabilités et se répartissent les différents postes. De plus ils apprennent à gérer et à tenir des comptes à jour. La Mini-entreprise ambitionne de générer un bénéfice, qui sera ensuite reversé selon les choix des actionnaires.</p>	
<p><b>Autres activités possibles :</b></p>	
	<p>Intervention de fournisseurs dans les écoles pour des démonstrations, dégustations, interventions (maîtres fromagers, viticulteurs, cavistes, fournisseurs, producteur)</p>
	<p>Visites salon (Egast, Sirha), visites d'entreprises (industrie agro-alimentaire)</p>
	<p>Partenariat avec des producteurs ou fournisseurs pour développer des produits ou proposer des idées recettes de nouveaux produits</p>
<p><b>Mise en œuvre, faisabilité, conseils</b></p>	
<p>Essayer de créer la mini-entreprise en début de formation et la prolonger durant l'ensemble de la scolarité.</p>	
<p>2 ans pour les CAP et 3 ans pour les BAC Professionnels</p>	
<p>Demander l'accord du Proviseur, faire voter la création de la mini-entreprise au Conseil d'administration du lycée.</p>	
<p>Définir dès la création de la mini-entreprise la destination de l'éventuel bénéfice.</p>	
<p>Si la mini-entreprise ne fonctionne pas ou que les élèves n'adhèrent pas, elle peut être très rapidement dissoute ou mise en sommeil.</p>	
<p>Prévoir le montant d'adhésion à la fondation pour bénéficier des conseils, des ressources.</p>	
<p>Le parrainage est obligatoire, et fortement conseillé.</p>	








<h2>Parrainages</h2>	Accompagner une classe, un groupe... par un professionnel - parrain/marraine - durant toute la formation
	<h3>Développer les parrainages en faveur de la découverte des métiers</h3>
<p><b>POUR QUI ?</b> Pour les apprenants</p> <p><b>AVEC QUI ?</b> Professionnels (reconnus, médiatisés, anciens élèves)</p> <p><b>OÙ ?</b> Établissements scolaires ou professionnels, Forum des métiers, sites internet, réseaux sociaux, brochures, journées portes ouvertes, durant les séances pédagogiques, lors des concours, l'UMIH, etc.</p> <p><b>OÙ REALISER ?</b> Ateliers de production et distribution des établissements, en entreprises, durant les PFMP, durant les séances pédagogiques.</p> <p><b>SUPPORTS ?</b> Site, réseaux sociaux, journal interne, médias, signes distinctifs (pins, badge, toque, logo, broderie), etc.</p> <p><b>COMMENT ?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Démarcher les parrains potentiels :</b> M.O.F. cuisine et maître d'hôtel art de la table, Maîtres restaurateurs, restaurants médiatisés, associations des anciens élèves, les confréries, etc.</li> <li><b>Mission de parrainage :</b> Apporter son savoir-faire et sa plus-value à un niveau de formation, accompagner les apprenants, participer à un projet (chef d'œuvre, co-intervention, etc.), accompagner des apprenants à un concours.</li> <li><b>Mise en œuvre :</b> Accueil à la rentrée de la promotion, Participer à la progression des menus, des séances de PPAE ou Technologie, Visite de l'établissement par le parrain (avec repas) Accueillir des apprenants en PFMP Valoriser et développer la créativité des apprenants Créer un signe distinctif et un nom de la promotion et/ou une devise (logo, symbole, etc.) Participer à la remise des diplômes de fin d'année Créer et animer un compte Instagram ou autres réseaux sociaux de la promotion (nourrir régulièrement le compte pour communiquer) Participer à la journée des portes ouvertes</li> <li><b>Diffuser</b> Sur écran d'accueil, salle de classe, couloirs, sites, réseaux sociaux, partenaires, etc.</li> </ol>	
<b>Autres activités possibles :</b>	
	Proposer aux apprenants de choisir le parrain
	Créer un menu avec accord mets et vins à l'aide du parrain et le réaliser en TP
	Jeu de piste pour trouver et chercher son parrain
<b>Mise en œuvre, faisabilité, conseils</b>	
Solliciter les médias locaux	Rechercher une liste de médias pour diffuser largement le projet
Associer les apprenants de façon active et participative dans toutes les étapes	Établir une liste de parrains et marraines en fonction d'une zone géographique

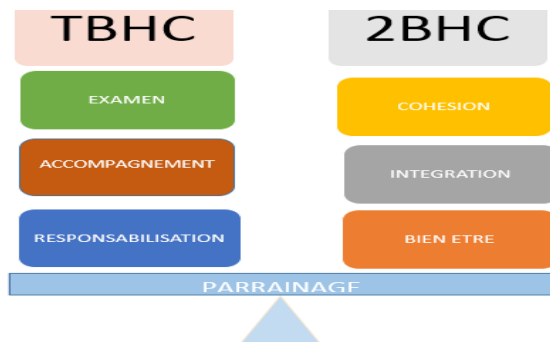
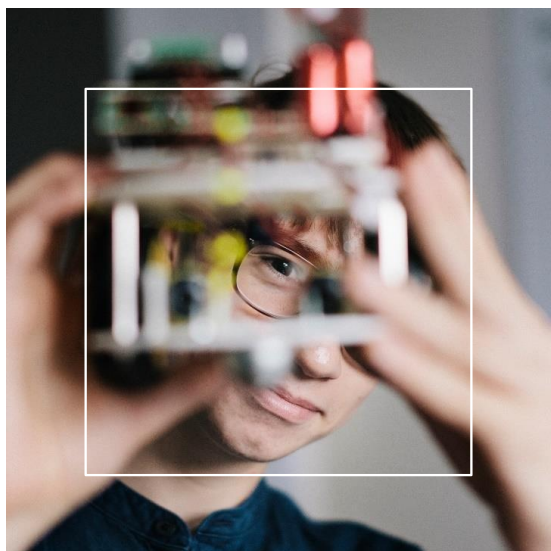




## Fiche côté « Excellence »

<b>Tutorat</b>	Assurer un suivi, une aide par des pairs, élèves de classes terminales, des anciens élèves, des professionnels du secteur, des enseignants à des apprenants
	<b>Tutorer les nouveaux apprenants par les apprenants des classes supérieures</b>
<p>Le tutorat est une relation d'élève à élève, dont le but premier est un soutien sur le plan humain. Il permet d'apporter un soutien moral et psychologique, des conseils, ainsi qu'un suivi aux élèves dans cette année transitoire.</p> <p><b>QUI ?</b> Les élèves de terminales volontaires assurent le tutorat d'élèves entrants (1<sup>ère</sup> année CAP, seconde année Bac pro)</p> <p><b>AVEC QUI ?</b> Un enseignant de spécialité ou le professeur principal qui encadre et organise les tutorats.</p> <p><b>OÙ ?</b> Dans le lycée avec possibilité d'étendre à l'extérieur du lycée lors d'heures de vie de classe en commun, d'activités communes (travaux pratiques, sorties scolaires communes, manifestations extérieurs, projets, chefs d'œuvres, activités sportives).</p> <p><b>QUAND ?</b> Après la première période de PFMP des élèves entrants. Jusqu'à la fin de l'année scolaire.</p> <p><b>QUOI ?</b> Les tuteurs assurent l'intégration des élèves entrants, les aident à la recherche d'entreprises pour les PFMP, les conseillent sur leurs formations, sur les PFMP, les examens, poursuite d'étude et les problèmes rencontrés au lycée.</p> <p><b>COMMENT ?</b> Echange de coordonnées (mail, numéro de téléphone). Le tuteur assure son tutorat durant l'année scolaire afin d'aider l'élève entrant Créer des liens durant l'année, séances en ateliers en commun Aide aux examens Chef/commis tuteur/tutoré gagnant-gagnant</p>	
<b>Autres activités possibles :</b>	
	Des enseignants assurent le tutorat d'un ou plusieurs apprenants
	Du personnel non enseignant de l'établissement assure un tutorat des élèves
	Des professionnels du secteur ou acteur dans la voie professionnelle assurent un tutorat d'un élève (PFMP, dossier professionnel)
	Des anciens élèves assurent un tutorat des apprenants entrants.
<b>Mise en œuvre, faisabilité, conseils</b>	
Un contrat gagnant-gagnant	
<p>Apports bilatéraux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour le tuteur : responsabilisation, valorisation et mise en réussite pour les épreuves (chef/commis)</li> <li>- Pour le tutoré : intégration dans la formation, travail en équipe pour une cohésion professionnelle, débouchant sur un bien être de l'apprenant</li> </ul>	
Contrat signé entre les deux partenaires	





[Prénom]  
[Nom]

## Tutorat 2/T BHC



**Téléphone :**  
+6 06 06 06 06



**Adresse email :**  
xyz@monbureaunumérique.fr



Nom du Tuteur :T



**Téléphone :T**  
+7 07 07 07 07



**Adresse email : T**  
abc@monbureaunumérique.fr



Lycée Joseph Storck  
53 Rue Jules Ferry  
68500 GUEBWILLER

### Engagements

- Présenter le tutorat au 2 bhc
- Relation d'égalité entre parrain et filleul avec un contrat de confiance (tâches ingrates partagées de manière égale dans les ateliers)
- Aider au travail à réaliser des fiches techniques et comprendre le vocabulaire professionnel. (2 heures de cours en commun en technologie)
- Aider les élèves en dni
- Etre un référent en cas de mise à l'écart de litige entre élèves ...
- Aider à la recherche de PFM et donner des conseils d'intégration en entreprise

### Actions commune

- Faire comprendre l'importance du respect mutuel et des engagements professionnels et du respect des règles de solidarité et de déontologies de cuisine
- Réaliser des ventes de produits à emporter au restaurant client dans le cadre de la MDL

### Activités

- Réaliser une visite commune à la ferme de Mme D..... sortie pédagogique.
- Faire du sport en équipe (badminton, volley et foot 4 contre 4 ...)

### Examens

- Présenter le planning des examens
- S'aider à la soutenance du dossier e22 et à remplir le dossier.
- Etre présent aux examens de fin d'année et s'impliquer avec sérieux et rigueur dans son rôle de commis.
- Inviter les tutorés à la remise des diplômes





# Séquences d'observation revisitées

Les travaux du groupe ont été finalisés avant l'apparition du virus Covid-19 en France. Les fiches placées en annexe ne tiennent donc pas compte de l'application des mesures sanitaires à l'issue de la période de confinement.

Comme pour toute activité antérieure, son adaptation aux nouvelles recommandations doit être étudiée et expérimentée.






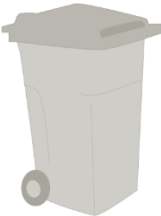
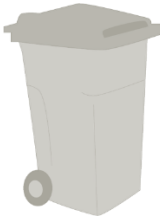
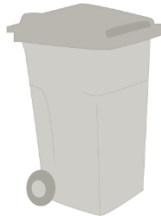
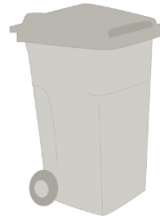
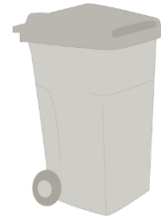
Hôtellerie restauration

## Fiche d'activité Séquence d'observation

<b>Cuisine</b>	Fiche C1			Page N°	1
	Niveau :			Sur total de	2
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>*</span> <span>**</span> <span style="background-color: #92d050; padding: 2px;">***</span> </div>					
	<b>Mission : Réception des matières premières</b>				
Autonomie			Accompagné		
<b>SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :</b>					
<i>Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>		-	+	++	+++
C2 - Lire des images et des documents composites (y compris numériques)					
S4 - Avoir le sens de l'intérêt général					
H1 - Respecter les règles communes et de sécurité, les mesures d'hygiène					
M1 - Gérer son effort, faire des choix					
R3 - Mener à bien un calcul : mental, à la main, à la calculatrice					
(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise					
<b>MATÉRIEL :</b>					
Thermomètre laser					
Explications et conseils du responsable					
Fiche de contrôle à réception, protocole de contrôle et de stockage					
<b>OÙ RÉALISER ?</b>					
Zone de réception et de livraison des matières premières. Zone de déconditionnement et de stockage					
<b>TEMPS ESTIMÉ :</b>					
30 à 45 minutes					
<b>POINTS DE VIGILANCE :</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eviter la manipulation de charges lourdes (ne pas manipuler les cartons ou les caquettes)</li> <li>- Eviter les tâches répétitives</li> <li>- Porter les EPI adaptés : gants de manutention, protection contre le froid (veste ou gilet)</li> <li>- Ne pas utiliser de matériel dangereux comme les cutters</li> </ul>					
<b>OBJECTIFS &amp; DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ :</b>					
Accompagner la personne qui s'occupe de la réception des matières première lors d'une livraison de produits frais (poisson/viande/fruits et légumes/B.O.F.).					
<b>QUESTIONNEMENT</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourquoi vérifier les matières premières à leur réception et avant de signer le bon de livraison ?</li> <li>- Pourquoi mettre les produits les plus anciens devant et les produits qui viennent d'être livrés derrière ?</li> <li>- Quels est le risque pour les produits si les températures cibles ne sont pas correctes lors de la livraison ?</li> </ul>					
<b>CONTINUITÉ :</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le tri des déchets</li> <li>- Le choix des fournisseurs et saisonnalité des produits</li> <li>- La gestion des stocks</li> </ul>					
<b>APPRÉCIATION :</b>					





Cuisine		Fiche C1 Niveau : *      **      ***			Page N° 2																																										
					Sur total de 2																																										
	<h2 style="text-align: center;">Mission : Réception des matières premières</h2> <div style="display: flex; justify-content: space-around; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <span>Autonomie</span> <span style="background-color: #92d050; padding: 2px;">Accompagné</span> </div>																																														
<b>1. Les contrôles des livraisons</b>	<p>Effectue les contrôles de matières avec l'aide des documents et du responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle de la température du véhicule de livraison et des denrées livrées</li> <li>- Contrôle qualitatif et quantitatif des produits</li> <li>- Vérification et comparaison du bon de livraison et du bon de commande</li> </ul>																																														
<b>2. La fiche de réception</b>	<p>Complète la fiche de réception (document lacunaire adapté pour le collégien)</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b>Fiche de contrôle des livraisons - Modèle stagiaire 3ème</b></p> <p style="margin: 5px 0;">Nom du fournisseur <span style="float: right;">Date de livraison</span></p> <p style="margin: 5px 0;">Référence de notre commande</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Matières contrôlées</th> <th style="width: 10%;">Quantité livrée</th> <th style="width: 10%;">Unité</th> <th style="width: 10%;">Quantité commandée</th> <th style="width: 10%;">Egalité (OK) ou erreur</th> <th style="width: 30%;">Observations pour expliquer les différences</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> </div>					Matières contrôlées	Quantité livrée	Unité	Quantité commandée	Egalité (OK) ou erreur	Observations pour expliquer les différences																																				
Matières contrôlées	Quantité livrée	Unité	Quantité commandée	Egalité (OK) ou erreur	Observations pour expliquer les différences																																										
<b>3. Le déconditionnement</b>	<p>Avec ton tuteur, aide au déconditionnement et au tri des déchets (+ ligne 7)</p>																																														
<b>4. Stockage des marchandises</b>	<p>Aide au stockage des denrées dans les chambres froides en respectant le protocole de stockage et de roulement de stock</p>																																														
<b>5. Gestion des stocks</b>	<p>Observe la mise à jour des stocks (version papier ou informatique)</p>																																														
<b>6. Equipements</b>	<p>Liste le matériel et les documents nécessaires à la livraison</p>																																														
<b>7. Tri des déchets</b>	<p>Colorie et indique les catégories de déchets par poubelle</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;">      </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border-top: 1px solid black; width: 15%;"></div> <div style="border-top: 1px solid black; width: 15%;"></div> <div style="border-top: 1px solid black; width: 15%;"></div> <div style="border-top: 1px solid black; width: 15%;"></div> <div style="border-top: 1px solid black; width: 15%;"></div> </div>																																														





## Fiche d'activité Séquence d'observation

<b>Cuisine</b>	Fiche C2			Page N°	1
	Niveau :			Sur total de	4
			*	**	***

**Mission : Jeu de piste**

Autonomie

Accompagné

**SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :**

<i>Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>	-	+	++	+++
C1 - Comprendre, s'exprimer en utilisant la langue française à l'oral et à l'écrit				
S1 - Construire des relations (conversation, situation de recherche)				
H3 - Respecter des comportements favorables à sa santé et sa sécurité				
M3 - Manifester sa curiosité à travers des activités conduites ou reconnues				
R5 - Préparer-planifier-se représenter une action avant de la réaliser				

(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise

**MATÉRIEL :**

La carte du jeu de piste

Plan de la cuisine et des stocks, liste du personnel de cuisine (noms et postes) ou organigramme

Un espace réservé pour déposer les ingrédients au poste pâtisserie

**OÙ RÉALISER ?**

Dans l'ensemble des postes de la cuisine et au niveau des stocks des matières premières

**TEMPS ESTIMÉ :**

45 minutes minimum

**POINTS DE VIGILANCE :**

S'assurer que l'élève a compris le travail demandé et faire des vérifications toutes les trois étapes

Prévenir l'ensemble du personnel de l'activité (lors du briefing), s'assurer de leur prise de poste et de la possession des informations nécessaires au bon déroulement de l'activité

**OBJECTIFS & DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ :**

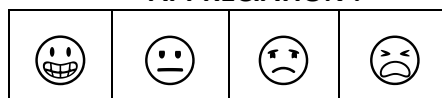
- Découvrir l'environnement de l'entreprise et se familiariser avec les locaux et le personnel
- Être capable de se repérer dans les locaux
- Répondre à des énigmes et questions mettant en œuvre des connaissances générales
- Chercher et trouver par soi-même des ingrédients ou ustensiles


**MISE EN ŒUVRE DE L'ACTIVITÉ :**

- 1) Sous forme de jeu de piste, le stagiaire doit suivre la carte que son tuteur lui remet au début de l'activité
- 2) Le tuteur donne les consignes et lui explique le déroulement de l'activité
- 3) Le stagiaire suit la carte, il doit se rendre dans les différents locaux de la cuisine, poser des questions au personnel, répondre à des énigmes et questions, chercher des ingrédients, ustensiles et indices
- 4) L'ensemble des éléments qu'il récupère devront être stockés à un poste en pâtisserie et lui permettront de réaliser une recette. Cette activité est en lien avec la fiche « C1 réalisation d'une tarte aux pommes ».

**CONTINUITÉ :**

- Vérifier la fraîcheur et qualité des ingrédients choisis
- Réaliser l'activité de la fiche C3
- Imaginer sous la forme d'un reportage photo « La folle histoire d'un légume » (de sa livraison à l'assiette)

**APPRÉCIATION :**

Cuisine		Fiche C2 Niveau : *                      **                      ***			Page N°	2																				
					Sur total de	4																				
	<b>Mission : Jeu de piste</b> Autonomie                      Accompagné																									
<b>Annexe</b>																										
Transmettre les consignes et expliquer le déroulement de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le tuteur détermine un emplacement au poste pâtisserie pour que le stagiaire puisse déposer et stocker les éléments (ingrédients et ustensiles)</li> <li>- Le tuteur transmet les consignes en expliquant la mission, la carte, les documents nécessaires</li> <li>- Il dispose tous les indices au poste pâtisserie (emplacement réservé)</li> </ul>																									
Liste des étapes et énigmes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cherche 6 pommes « Boskoop » dans la chambre froide « fruits et légumes ».</li> <li>2) Résous l'énigme<sub>1</sub> du chef de partie « garde-manger ».</li> <li>3) Retourne à la pâtisserie et cherche un rouleau à pâtisserie.</li> <li>4) Cherche l'économiste et réponds correctement à sa question, il te donnera un ingrédient.</li> <li>5) Cherche une plaquette de beurre dans la chambre froide B.O.F, dépose-la dans le tiroir réfrigéré de ton poste en pâtisserie.</li> <li>6) Trouve le Maître d'hôtel, il te donnera un indice<sub>3</sub>.</li> <li>7) Donne cet indice au Chef de cuisine afin de recevoir la fiche au trésor<sub>4</sub>.</li> <li>8) Donne la fiche au trésor<sub>4</sub> à ton tuteur et montre-lui les éléments que tu as trouvés.</li> </ol>																									
Liste des questions et énigmes à transmettre aux intervenants	<table border="1" data-bbox="319 1209 1492 1881"> <thead> <tr> <th></th> <th>Intervenant</th> <th colspan="2">Mission / rôle</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enigme<sub>1</sub></td> <td>Chef de partie garde-manger</td> <td>Pose une énigme et donne 10g de cannelle moulue au stagiaire lorsqu'il a correctement répondu</td> <td>C'est une épice qui ne pousse pas dans les arbres, mais qui en est issue. On la trouve sous forme de bâton ou moulue. Réponse : la cannelle</td> </tr> <tr> <td>Question<sub>2</sub></td> <td>Economiste</td> <td>Pose la question et donne un paquet de farine lorsque le stagiaire répond correctement.</td> <td>A partir de quelle céréale est fabriquée la farine ? Réponse : le blé</td> </tr> <tr> <td>Indice<sub>3</sub></td> <td>Le Maître d'hôtel</td> <td>Lorsque le stagiaire vient à sa rencontre, lui donne un bouchon de vin usagé.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fiche au trésor<sub>4</sub></td> <td>Le chef de cuisine</td> <td>Lorsque le stagiaire lui donne le bouchon de vin, lui remettre la fiche technique de fabrication de la tarte aux pommes cf. fiche C1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							Intervenant	Mission / rôle		Enigme <sub>1</sub>	Chef de partie garde-manger	Pose une énigme et donne 10g de cannelle moulue au stagiaire lorsqu'il a correctement répondu	C'est une épice qui ne pousse pas dans les arbres, mais qui en est issue. On la trouve sous forme de bâton ou moulue. Réponse : la cannelle	Question <sub>2</sub>	Economiste	Pose la question et donne un paquet de farine lorsque le stagiaire répond correctement.	A partir de quelle céréale est fabriquée la farine ? Réponse : le blé	Indice <sub>3</sub>	Le Maître d'hôtel	Lorsque le stagiaire vient à sa rencontre, lui donne un bouchon de vin usagé.		Fiche au trésor <sub>4</sub>	Le chef de cuisine	Lorsque le stagiaire lui donne le bouchon de vin, lui remettre la fiche technique de fabrication de la tarte aux pommes cf. fiche C1	
	Intervenant	Mission / rôle																								
Enigme <sub>1</sub>	Chef de partie garde-manger	Pose une énigme et donne 10g de cannelle moulue au stagiaire lorsqu'il a correctement répondu	C'est une épice qui ne pousse pas dans les arbres, mais qui en est issue. On la trouve sous forme de bâton ou moulue. Réponse : la cannelle																							
Question <sub>2</sub>	Economiste	Pose la question et donne un paquet de farine lorsque le stagiaire répond correctement.	A partir de quelle céréale est fabriquée la farine ? Réponse : le blé																							
Indice <sub>3</sub>	Le Maître d'hôtel	Lorsque le stagiaire vient à sa rencontre, lui donne un bouchon de vin usagé.																								
Fiche au trésor <sub>4</sub>	Le chef de cuisine	Lorsque le stagiaire lui donne le bouchon de vin, lui remettre la fiche technique de fabrication de la tarte aux pommes cf. fiche C1																								



<b>Cuisine</b>	Fiche C2			Page N°	3
	Niveau :			Sur total de	4
		*	**	***	



## Mission : Jeu de piste

Autonomie

Accompagné

# Jeu de piste ...


... Pour les gourmands

- 1 Cherche 6 pommes « Boskoop » dans la chambre froide « fruits et légumes »
- 2 Résous l'énigme du chef de partie « garde-manger ».
- 3 Retourne en pâtisserie et cherche un rouleau à pâtisserie en bois.
- 4 Cherche l'économiste et réponds correctement à sa question, il te donnera un ingrédient.
- 5 Cherche une plaquette de beurre dans la chambre froide B.O.F, dépose la dans le tiroir réfrigéré de ton poste en pâtisserie.
- 6 Trouve le Maître d'hôtel, il te donnera un indice.
- 7 Donne cet indice au Chef de cuisine afin de recevoir la fiche au trésor


Donne la fiche au trésor à ton tuteur et montre-lui les éléments que tu as trouvés.

Félicitation ! tu as réussi 😊



<b>Cuisine</b>	Fiche C2 Niveau :			Page N°	<b>4</b>
	*	**	***	Sur total de	<b>4</b>
	<b>Mission : Jeu de piste</b>				
	Autonomie			Accompagné	

## EXTRAIT DE LA FICHE C3 – Annexe 15 – Fiche trésor

<b>CHEF DE PARTIE PATISSIER</b>	<b>SAISON : Automne/Hiver</b>	<b>INTITULE TARTE AUX POMMES ALSACIENNE</b>	<b>NOMBRE DE PORTIONS A PRODUIRE 8</b>		<i>« Source Image : Google images : Images libres de droit : 15 JANVIER 2020 »</i>
MATIERES PREMIERES	UNITES	QUANTITES	TECHNIQUES DE REALISATION		
<b>PATE BRISEE</b>			<p><b>Confectionner la pâte Brisée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ la réserver au frais, enveloppée dans un film plastique.</li> </ul> <p><b>Préparer les pommes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Les éplucher (citronner les pommes si nécessaire), les évider avec un vide-pomme, les détailler en gros quartiers.</li> </ul> <p><b>Foncer la tarte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Beurrer le cercle, abaisser la pâte à 3 mm, piquer légèrement à l'aide d'une fourchette, foncer le cercle et le réserver au frais.</li> </ul> <p><b>Confectionner appareil à crème prise sucré</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Blanchir les œufs entiers, le jaune, le sucre et la poudre à crème. Incorporer le lait et la crème et quelques gouttes de vanille.</li> </ul> <p><b>Garnir la tarte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Disposer harmonieusement les quartiers de pommes en rosace.</li> </ul>		
Farine	Kg	0.250			
Beurre	Kg	0.125			
Œuf (jaune)	P	1			
Eau	L	0.05			
Sucre semoule	Kg	0.030			
Sel	Kg	0.005			
Beurre (cercle)	Kg	0.020			
<b>APPAREIL A CREME PRISE</b>			<p><b>Marquer la tarte en cuisson</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Cuire la tarte au four à 240°C pendant 15 min,</li> <li>◆ Ajouter l'appareil à crème prise puis terminer à 170°C durant 25 à 30 min.</li> <li>◆ Decercler à mi-cuisson</li> <li>◆ Saupoudrer la tarte de sucre glace quelques minutes avant de la sortir du four</li> <li>◆ Débarrasser la tarte sur une grille à pâtisserie.</li> </ul> <p><b>Dresser la tarte alsacienne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Dresser la tarte alsacienne sur un grand plat rond recouvert d'un papier cartonné.</li> </ul>		
Œufs (jaunes)	P	1			
Œufs entiers	P	2			
Sucre semoule	Kg	0.050			
Lait	L	0.20			
Crème Fleurette	L	0.10			
Vanille		Pm			








## Fiche d'activité Séquence d'observation










<b>Cuisine</b>	Fiche C3 Niveau :			Page N°	<b>1</b>
	*	**	***	Sur total de	<b>3</b>
	<b>Mission : Réalisation d'une tarte aux pommes</b>				
	<b>Ordonnancement des tâches</b>				
	<b>Autonomie</b>	<b>Accompagné</b>			
<b>SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :</b>					
<i>Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>		-	+	++	+++
C2 - Lire des images et des documents composites (y compris numériques)					
S5 - Participer à l'organisation et au déroulement de projets					
H1 - Respecter les règles communes, les mesures d'hygiène					
M3 - Manifester sa curiosité à travers des activités conduites ou reconnues					
R5 - Préparer-planifier-se représenter une action avant de la réaliser					
(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise					
<b>MATÉRIEL :</b>					
Poste de travail adapté et petit matériel de préparation (cul de poule, calotte, rouleau à pâtisserie, plaque à pâtisserie etc). Avant la mise en pratique, le tuteur prépare le poste de travail et le matériel nécessaire à la réalisation de la recette avec le stagiaire ainsi que la fiche technique et les photos des étapes de la réalisation d'une préparation					
<b>OÙ RÉALISER ?</b>					
Zone pâtisserie de la cuisine, avec une zone de travail réservée au stagiaire. Le stagiaire doit se sentir intégré à l'équipe, donc ne pas le mettre à l'écart des autres cuisiniers.					
<b>TEMPS ESTIMÉ :</b>					
120 minutes minimum					
<b>POINTS DE VIGILANCE :</b>					
S'assurer que l'élève a compris le travail demandé avant de débiter et faire des vérifications toutes les trois étapes.					
<b>OBJECTIFS &amp; DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ :</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Susciter l'éveil et l'intérêt du stagiaire, permettre de travailler au maximum en autonomie,</li> <li>- Être capable d'ordonner les tâches pour réaliser la recette à l'aide d'une fiche technique,</li> <li>- Valoriser le travail du stagiaire avec la dégustation par l'équipe de sa production,</li> <li>- Intégrer le stagiaire à l'équipe en lui donnant une « mission de production ».</li> </ul>					
<b>MISE EN ŒUVRE DE L'ACTIVITÉ :</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sous forme de puzzle, remettre dans l'ordre les étapes de réalisation de la recette (Doc 1 – Annexe 15_s1).</li> <li>- Découvrir, lire et comprendre la fiche technique (Annexe 15_s2).</li> <li>- Déchiffrer et comprendre la fiche technique (unités, quantités, et phases techniques).</li> <li>- Mettre en application avec une réalisation en autonomie plus ou moins complète (en fonction des pré acquis).</li> <li>- Déguster de la tarte avec une partie de l'équipe (cuisine/restaurant) afin de valoriser le travail du stagiaire et de renforcer son intégration dans l'équipe.</li> </ul>					
<b>CONTINUITÉ :</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer à l'élève de réaliser certaines étapes,</li> <li>- Participer à la réception des marchandises,</li> <li>- Réaliser la préparation avec l'aide d'un membre expérimenté de l'équipe pour le repas du personnel</li> </ul>					
<b>APPRÉCIATION :</b>					





<b>Cuisine</b>	Fiche C3 Niveau :			Page N°	<b>2</b>
	*	**	***	Sur total de	<b>3</b>
	<b>Mission : Réalisation d'une tarte aux pommes</b> <b>Ordonnancement des tâches</b>				
	Autonomie			Accompagné	

### Annexe : exemple « la tarte aux pommes »

<b>1. Identifier les produits</b>	<p>Questionnement simple à l'intention du jeune :</p> <p><i>As-tu déjà fait une tarte aux pommes ? Un autre dessert ? Quels sont les ingrédients nécessaires ?</i></p> <p>L'élève reconnaît-il tous les ingrédients ? Si oui, possibilité de lui présenter différentes variétés de pommes, les différentes farines, ...</p>
<b>2. Etapes de réalisation</b>	<p>Proposer au jeune de remettre dans l'ordre les différentes photos de la réalisation d'une tarte aux pommes en les numérotant ou en les remettant dans l'ordre chronologique (comme un puzzle)</p> <div style="display: grid; grid-template-columns: 1fr 1fr 1fr; gap: 10px;"> <div style="text-align: center;">  Eplucher les pommes         </div> <div style="text-align: center;">  Abaissier la pâte         </div> <div style="text-align: center;">  Réaliser le flan         </div> <div style="text-align: center;">  cuire la tarte         </div> <div style="text-align: center;">  peser les ingrédients         </div> <div style="text-align: center;">  foncer la pâte         </div> <div style="text-align: center;">  déguster         </div> <div style="text-align: center;">  garnir la tarte         </div> <div style="text-align: center;">  dresser la tarte         </div> </div> <p style="text-align: center;"><b>Document 1</b></p> <p>Guide : <a href="http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/fiches/?id=94">http://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/fiches/?id=94</a></p>
<b>3. Fiche technique</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Découverte, lecture et compréhension d'une fiche technique Support : livre de cuisine, fiche technique de l'entreprise, vidéos</li> <li>Déchiffrer et comprendre la fiche technique (Unité, quantité et phases techniques, coûts)</li> <li>Compléter la fiche technique à trous (lacunaire)</li> </ol>



<b>Cuisine</b>	Fiche C3			Page N°	<b>3</b>
	Niveau :			Sur total de	<b>3</b>
			*	**	***




## Mission : Réalisation d'une tarte aux pommes

### Ordonnancement des tâches

Autonomie

Accompagné

<b>CHEF DE PARTIE PATISSIER</b>	<b>SAISON :</b> Automne/Hiver	<b>INTITULE</b> TARTE AUX POMMES ALSACIENNE	<b>NOMBRE DE PORTIONS A PRODUIRE</b> 8		<i>« Source Image : Google images : Images libres de droit : 15 JANVIER 2020 »</i>
-------------------------------------	----------------------------------	---	---	---	--


MATIERES PREMIERES	UNITES	QUANTITES	TECHNIQUES DE REALISATION
<b>PATE BRISEE</b>			<b>Confectionner la pâte brisée</b>
Farine	Kg	0.250	♦ la réserver au frais, enveloppée dans un film plastique.
Beurre	Kg	0.125	
Œuf (jaune)	P	1	<b>Préparer les pommes</b>
Eau	L	0.05	♦ Les éplucher (citronner les pommes si nécessaire), les évider avec un vide-pomme, les détailler en gros quartiers.
Sucre semoule	Kg	0.030	
Sel	Kg	0.005	<b>Foncer la tarte</b>
Beurre (cercle)	Kg	0.020	♦ Beurrer le cercle, abaisser la pâte à 3 mm, piquer légèrement à l'aide d'une fourchette, foncer le cercle et le réserver au frais.
<b>APPAREIL A CREME PRISE</b>			<b>Confectionner appareil à crème prise sucré</b>
Œufs (jaunes)	P	1	♦ Blanchir les œufs entiers, le jaune, le sucre et la poudre à crème. Incorporer le lait et la crème et quelques gouttes de vanille.
Œufs entiers	P	2	
Sucre semoule	Kg	0.050	<b>Garnir la tarte</b>
Lait	L	0.20	
Crème Fleurette	L	0.10	♦ Disposer harmonieusement les quartiers de pommes en rosace.
Vanille		Pm	
Poudre à crème	Kg	0.010	<b>Marquer la tarte en cuisson</b>
<b>GARNITURE</b>			♦ Cuire la tarte au four à 240°C pendant 15 min, ♦ Ajouter l'appareil à crème prise puis terminer à 170°C durant 25 à 30 min.
Pommes Boskoop	Kg	0.600	
Citron	P	1/2	♦ Decercler à mi-cuisson
<b>FINITION</b>			♦ Saupoudrer la tarte de sucre glace quelques minutes avant de la sortir du four
Sucre glace	Kg	0.020	♦ Débarrasser la tarte sur une grille à pâtisserie.
			<b>Dresser la tarte alsacienne</b>
			♦ Dresser la tarte alsacienne sur un grand plat rond recouvert d'un papier cartonné.

Source Image : Google images : Images libres de droit : 15 JANVIER 2020



Fiche d'activité Séquence d'observation

<b>Cuisine</b>	Fiche C4			Page N°	1
	Niveau :			Sur total de	2
			*	**	***

	<b>Mission : Sensibilisation à la gestion des invendus</b>			
Autonomie		Accompagné		

**SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :**

<i>Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>	-	+	++	+++
C4 - Adapter sa prise de parole à la situation de communication				
S2 - Être capable de coopérer, se sentir membre d'une collectivité				
H1 - Respecter les règles communes et de sécurité, les mesures d'hygiène				
M4 - Se familiariser avec l'environnement économique, les clients				
R2 - Connaître et utiliser les nombres entiers, décimaux et fractionnaires				

(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise

**MATÉRIEL :**

- Un ordinateur ou tablette avec accès à internet et à l'application « too good to go », « OptiMiam »
- Le protocole à suivre pour la vente des excédents de production et le tutoriel d'utilisation de l'application (vidéo)
- Une liste à compléter pour inventorier les produits à vendre, un appareil photo
- Un poste de travail adapté avec des petits ustensiles pour la mise en barquette
- Des consommables pour portionner et emballer les produits en vente à emporter (barquettes, blisters...)

**OÙ RÉALISER ?**

Zone de préparation froide et bureau du chef

**TEMPS ESTIMÉ :**

90 minutes minimum

**POINTS DE VIGILANCE :**

- Sensibiliser le stagiaire au respect des règles d'hygiène (mise en barquette et stockage)
- Accompagner et vérifier les portions avant la vente (poids, étiquette, température...)
- Ne pas laisser le stagiaire en autonomie sur le poste informatique et au contact de la clientèle, mais l'accompagner et le guider

**OBJECTIFS :**

- Sensibiliser le collégien à la gestion des déchets et au gaspillage
- Comprendre la difficulté de la gestion des matières périssables
- Faire le lien entre la production et la vente auprès de la clientèle
- Utiliser l'outil informatique et apprendre à rédiger des argumentaires de vente (titres, et explications des plats vendus)
- Se familiariser avec le contact client

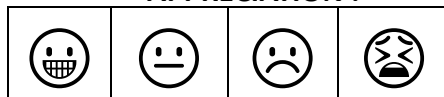
**QUESTIONNEMENT :**


- Quels intérêts pour le restaurant de vendre les excédents de production ?
- Pourquoi est-ce important d'éviter le gaspillage alimentaire ?

**CONTINUITÉ :**

- Les produits locaux
- La prise de commande de plats du jour

**APPRÉCIATION :**



<b>Cuisine</b>	Fiche C4		Page N°	2
	Niveau :		Sur total de	2
		*	**	***
	<b>Mission : Sensibilisation à la gestion des invendus</b>			
		Autonomie	Accompagné	
<b>Identification des invendus potentiels</b>	Aide à lister et à inventorier les excédents de production du service du midi ou du petit déjeuner (dans le cas d'un hôtel-restaurant), complète la liste des excédents de production			
<b>Excédents de production</b>	Mets les excédents de production en barquettes, les étiqueter, afin de pouvoir compter le nombre de portions et les stocker avant la vente			
<b>Actualisation de l'offre</b>	Renseigne l'application de vente en ligne ; nature des ventes, nombre de portions, prix, explications ou détail des plats, photo, heure de disponibilité....			
<b>Distribution des produits</b>	Accueil et distribue les plats vendus aux clients lorsqu'ils viennent au restaurant			
<b>Commande de plats du jour</b>	Trace une fiche permettant au cuisinier et au maître d'hôtel de suivre les commandes de plats et desserts du jour			





## Fiche d'activité Séquence d'observation

<b>Restaurant</b>	Fiche R1	Page N° <b>1</b>	
	Niveau : *      **      ***	Sur total de <b>3</b>	



## Mission : Réaliser une carcasse Placer les réservations

Autonomie

Accompagné

**SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :**

<i>Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>	-	+	++	+++
C4 - Adapter sa prise de parole à la situation de communication				
S4 - Avoir le sens de l'intérêt général				
H3 - Respecter des comportements favorables à sa santé et sa sécurité				
M3 - Manifester sa curiosité, créativité à travers des activités conduites				
R1 - Mesurer des grandeurs physiques de manière directe ou indirecte				

(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise

**MATÉRIEL :**

Imprimé/Plan/Schéma de la salle de restaurant, les tables à découper et le planning des réservations, ciseaux et colle

**OÙ RÉALISER ?**

Dans la salle de restaurant

**TEMPS ESTIMÉ :**

45 minutes

**POINTS DE VIGILANCE :**

Sensibiliser le jeune sur la sécurité (tables éloignées des portes pour permettre une circulation optimale)

**OBJECTIFS :**

Le stagiaire doit découper les tables, les placer sur le plan en tenant compte des réservations et des demandes particulières des clients

**QUESTIONNEMENT :**

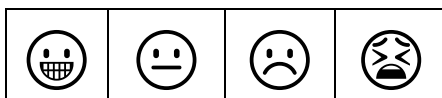
Où se trouvent les sorties de secours ?


Pourquoi le passage doit-il être dégagé autour des portes ?

Quel sens de circulation entre la salle et la cuisine ?

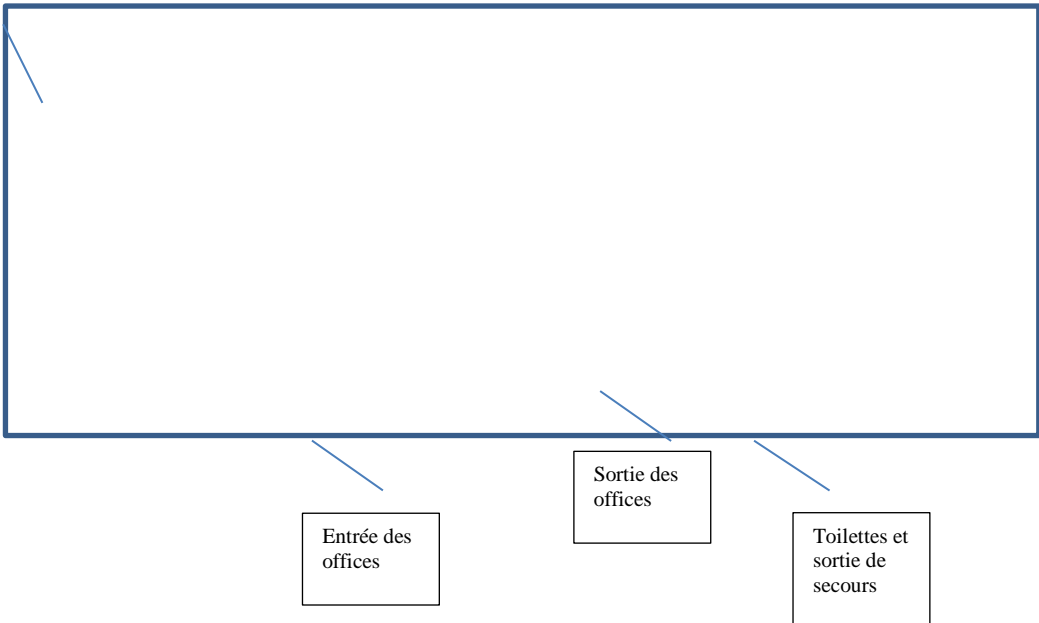
**CONTINUITÉ :**

- Placer les réservations du jour avec l'aide du maître d'hôtel
- Comprendre la numérotation des tables
- Comment prendre une réservation et répondre au téléphone
- Expliquer les horaires de travail (cf 4. Réservation à 22 heures)

**APPRÉCIATION :**


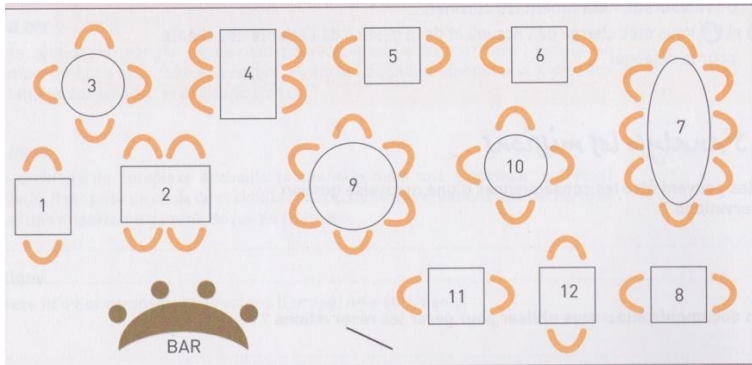
<b>Restaurant</b>	Fiche R1		Page N°	<b>2</b>
	Niveau :		Sur total de	<b>3</b>
		*	**	***
	<b>Mission : Réaliser une carcasse</b>			
	<b>Placer les réservations</b>			
		Autonomie		Accompagné

## Annexe - Exemple

1. Plan de salle	Baies vitrées																																																																
																																																																	
2. Planning des réservations	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Noms</th> <th>Heure</th> <th>Cvts</th> <th>Observations</th> <th>Réservation prise par</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ménard</td> <td>12h00</td> <td>5</td> <td></td> <td>Sophie</td> </tr> <tr> <td>Georges</td> <td>12h15</td> <td>4</td> <td></td> <td>Alex</td> </tr> <tr> <td>Martin</td> <td>12h00</td> <td>3</td> <td></td> <td>Élise</td> </tr> <tr> <td>Dupond</td> <td>12h00</td> <td>2</td> <td></td> <td>Sophie</td> </tr> <tr> <td>Paulus</td> <td>12h00</td> <td>6</td> <td></td> <td>Sophie</td> </tr> <tr> <td>Tigrou</td> <td>12h30</td> <td>2</td> <td><i>Fêtent leur anniversaire de mariage</i></td> <td>Sophie</td> </tr> <tr> <td>Ricaud</td> <td>12h00</td> <td>1</td> <td></td> <td>Alex</td> </tr> <tr> <td>Quitus</td> <td>12h30</td> <td>6</td> <td></td> <td>Élise</td> </tr> <tr> <td>Souris</td> <td>12h15</td> <td>6</td> <td></td> <td>Alex</td> </tr> <tr> <td>Radial</td> <td>12h00</td> <td>2</td> <td></td> <td>Élise</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Noms	Heure	Cvts	Observations	Réservation prise par	Ménard	12h00	5		Sophie	Georges	12h15	4		Alex	Martin	12h00	3		Élise	Dupond	12h00	2		Sophie	Paulus	12h00	6		Sophie	Tigrou	12h30	2	<i>Fêtent leur anniversaire de mariage</i>	Sophie	Ricaud	12h00	1		Alex	Quitus	12h30	6		Élise	Souris	12h15	6		Alex	Radial	12h00	2		Élise					
Noms	Heure	Cvts	Observations	Réservation prise par																																																													
Ménard	12h00	5		Sophie																																																													
Georges	12h15	4		Alex																																																													
Martin	12h00	3		Élise																																																													
Dupond	12h00	2		Sophie																																																													
Paulus	12h00	6		Sophie																																																													
Tigrou	12h30	2	<i>Fêtent leur anniversaire de mariage</i>	Sophie																																																													
Ricaud	12h00	1		Alex																																																													
Quitus	12h30	6		Élise																																																													
Souris	12h15	6		Alex																																																													
Radial	12h00	2		Élise																																																													





<b>Restaurant</b>	Fiche R1		Page N°	<b>3</b>																														
	Niveau :		Sur total de	<b>3</b>																														
		*      **      ***																																
	<b>Mission : Réaliser une carcasse</b>																																	
		<b>Placer les réservations</b>																																
		Autonomie	Accompagné																															
<b>3. Tables à découper et à repositionner</b>	<p>Découper les tables et les replacer sur le plan          Notez le nom de la réservation en tenant compte du nombre de client, si nécessaire déplacer les chaises</p>																																	
																																		
<b>4. Planning des réservations plus complexe</b>  (Prévoir éventuellement une disposition de la salle déjà définie)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Noms</th> <th>Heure</th> <th>Cvts</th> <th>Observations</th> <th>Réservation prise par</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Floir</td> <td>19h00</td> <td>3</td> <td></td> <td>Sophie</td> </tr> <tr> <td>Miste</td> <td>19h30</td> <td>4</td> <td><i>Dont une personne à mobilité réduite</i></td> <td>Alex</td> </tr> <tr> <td>Rubher</td> <td>19h00</td> <td>2</td> <td><i>Malvoyant avec un chien d'aveugle</i></td> <td>Élise</td> </tr> <tr> <td>Sulzan</td> <td>22h00</td> <td>2</td> <td></td> <td>Sophie</td> </tr> <tr> <td>Orli</td> <td>19h00</td> <td>7</td> <td><i>2 couples et 3 enfants</i></td> <td>Sophie</td> </tr> </tbody> </table>				Noms	Heure	Cvts	Observations	Réservation prise par	Floir	19h00	3		Sophie	Miste	19h30	4	<i>Dont une personne à mobilité réduite</i>	Alex	Rubher	19h00	2	<i>Malvoyant avec un chien d'aveugle</i>	Élise	Sulzan	22h00	2		Sophie	Orli	19h00	7	<i>2 couples et 3 enfants</i>	Sophie
	Noms	Heure	Cvts	Observations	Réservation prise par																													
Floir	19h00	3		Sophie																														
Miste	19h30	4	<i>Dont une personne à mobilité réduite</i>	Alex																														
Rubher	19h00	2	<i>Malvoyant avec un chien d'aveugle</i>	Élise																														
Sulzan	22h00	2		Sophie																														
Orli	19h00	7	<i>2 couples et 3 enfants</i>	Sophie																														





## Fiche d'activité Séquence d'observation

<b>Restaurant</b>	Fiche R2	Page N°	1
	Niveau :	Sur total de	4
	*      **      ***		



## Mission : Situer la provenance des boissons sur une carte

Autonomie

Accompagné

### SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :

Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)	-	+	++	+++
C2 - Lire des images et des documents composites (y compris numériques)				
S1 - Construire des relations avec autrui dans une situation de recherche				
H2 - Respecter les règles de la vie collective				
M4 - Se familiariser avec l'environnement économique, les entreprises				
R6 - Rechercher, extraire et organiser l'information utile				

(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise

### MATÉRIEL :

La carte des boissons du restaurant, accès aux boissons pour consulter les étiquettes  
Imprimé avec la carte du monde, de France ou carte de la région  
Éventuellement accès à internet

### OÙ RÉALISER ?

À une table et au bar ou cave du jour

### TEMPS ESTIMÉ :

30 minutes

### POINTS DE VIGILANCE :

Mise à disposition des boissons dont l'origine doit être identifiée

### OBJECTIFS :

Le stagiaire doit identifier la région d'origine des boissons proposées et les replacer sur une carte de France ou de la région

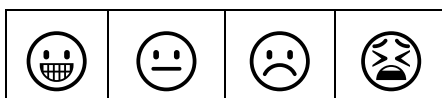
### QUESTIONNEMENT :

Pourquoi devons-nous connaître la provenance des produits vendus ?  
Existe-t-il des restrictions à la commercialisation de certaines boissons ? (Alcool, licence, accords commerciaux)

### CONTINUITÉ :

- Identifier les plats régionaux proposés à la clientèle sur la carte de restaurant
- Repérer les produits régionaux dans les mets de la carte

### APPRÉCIATION :



<b>Restaurant</b>	Fiche R2	Page N°	2			
	Niveau :	<table border="1"> <tr> <td>*</td> <td>**</td> <td>***</td> </tr> </table>	*	**	***	Sur total de
*	**	***				



## Mission : Situer la provenance des boissons sur une carte

Autonomie

Accompagné

### Annexe cartes

#### 1. Carte des boissons

#### Chameleon Restaurant

##### Carte des boissons

##### Apéritifs

Ricard, Anis Gras	2 cl	3,50 €
Martini blanc, rouge	6 cl	5,00 €
Lillet Blanc	6 cl	5,00 €
Campari	6 cl	5,00 €
Porto	6 cl	5,00 €
Whisky Cardhu	4 cl	6,00 €
Jack Daniels	4 cl	6,00 €
Vodka Zubrowska	4 cl	6,00 €
Whisky Japonais	4 cl	9,00 €

##### Cocktails

Spritz	7,00 €
Zlatan	7,00 €
Margarita	7,00 €
Mojito au Bacardi	8,00 €
Whisky Coca, Gin Tonic, Vodka Orange	6,00 €

##### Vins au verre

12 cl

##### Rosés

Alpilles rosé IGP		3,50 €
Gris de Gris IGP des Sables de Camargue	Bio	4,00 €

##### Blancs

Sauvignon	Saint-Clair	3,50 €
D.O Rueda Espagne	Stella Maris	4,00 €
Chardonnay Torrontes	Argentine	4,00 €
Côte du Rhône AOC	Famille Perrin Réserve	4,00 €
Sauvignon Marigny Neuf	Val de Loire	Bio 4,00 €
Quincy		4,50 €
Grand Ardèche	Chardonnay	5,00 €
Saint Véran	Orchys	5,00 €
Champagne Brut	Nicolas Feuillate	7,00 €

##### Vins Rouges

Tempranillo	Pintoresco	3,50 €
Côte du Roussillon AOC	Le Petit Dernier	4,00 €
Pinot Noir	Antugnac	4,00 €
Côte de Bourg AOC	Château de Barbe	4,00 €
Côte du Rhône Village	Cairanne Peyre Blanche	4,50 €
Languedoc AOC	Hecht & Bannier	4,50 €
Brouilly AOC	Château de Corcelles	5,00 €
Haut Médoc AOC	Château Picourneau	5,00 €
Côtes du Rhône AOC	Renaissance Viret	5,00 €

##### Vins au pichet

50 cl

Rosé	Alpilles	12,00 €
Blanc	Sauvignon Saint Clair	12,00 €
Blanc	Perrin Réserve Côte du Rhône AOC	16,00 €
Rouge	Côte de Bourg AOC	13,00 €
Rouge	Brouilly AOC	18,00 €

Prix en Euros TTC, service compris

##### Bières

##### Bières Pression

Heineken demi	25 cl	3,50 €
Heineken pinte	50 cl	6,00 €
Affligem demi	25 cl	4,00 €
Affligem pinte	50 cl	7,00 €

##### Bières Bouteilles

Hoegaarden 33 cl	4,50 €
Desperados 33 cl	5,00 €
Kriek Cerise 37 cl	6,00 €
Duvel 33 cl	5,50 €

##### Eaux

Vittel 25 cl	3,00 €
Badoit 25 cl	3,00 €
Perrier 33 cl	3,50 €
Vittel 50 cl	4,00 €
San Pellegrino 50 cl	4,50 €
Supplément Sirop :	0,50 €

Citron, Menthe, Grenadine, Fraise, Orange

##### Jus de fruits

Jus de Fruits Pago	20 cl	3,50 €
Orange, Ananas, Nectar Abricot, Pommes, Tomates		
Citron pressé		3,50 €
Oranges pressées		4,00 €

##### Sodas

Coca-Cola	Normal, Light ou Zéro	3,50 €
Sprite		3,50 €
Orangina		4,00 €
Schweppes		4,00 €

##### Cafés, Thés

Café Bio, 100% arabica Bolivie, Commerce équitable

Espresso ou allongé	2,00 €
Double espresso	3,00 €
Café au lait	3,00 €
Cappuccino	3,50 €
Thé (Vert, Noir, Parfumé)	4,00 €
Chocolat (Bolivie)	4,00 €
Infusion (Camomille, Verveine)	4,00 €


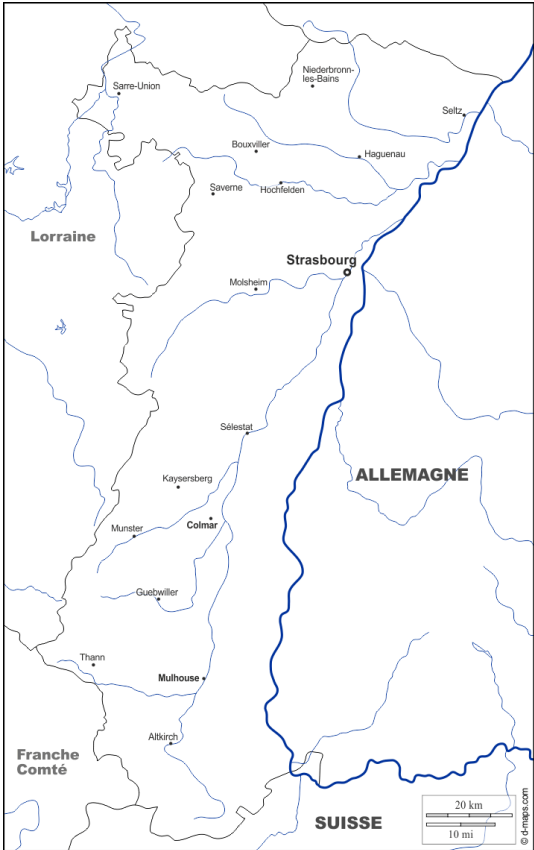
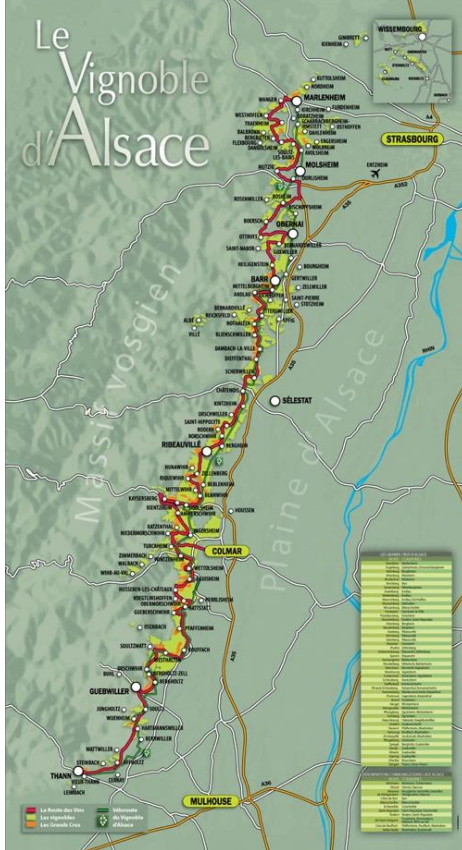
##### Digestifs

4 cl

Bailey's, Get 27, Manzana	5,00 €
Cognac, Poire, Calvados, Bacardi	6,00 €
Vielle Prune, Marc de Gewurtz	7,00 €
Bas Armagnac, Diplomatico	7,00 €

SOURCE : [http://www.chameleonrestaurant.fr/menus-2/carte-des-boissons/carteboissonssept13/#Lightbox\[postimages\]/0](http://www.chameleonrestaurant.fr/menus-2/carte-des-boissons/carteboissonssept13/#Lightbox[postimages]/0)



Restaurant	Fiche R2 Niveau :			Page N°	4
	*	**	***	Sur total de	4
	<b>Mission : Situer la provenance des boissons sur une carte</b>				
	Autonomie			Accompagné	
<b>4. Carte de la route des vins en Alsace</b>  <i>Carte de l'Alsace (à gauche)</i>  <i>Carte de la route des vins en Alsace (à droite)</i>					
	<a href="https://d-maps.com/carte.php?num_car=12879&amp;lang=fr">https://d-maps.com/carte.php?num_car=12879&amp;lang=fr</a>		<a href="https://www.route-des-vins-alsace.com/fr/carte-de-la-route-des-vins/">https://www.route-des-vins-alsace.com/fr/carte-de-la-route-des-vins/</a>		
<b>5. Autres boissons</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier sur une des cartes d'Alsace, l'origine d'eaux plates et gazeuses (Ex : Sources alsaciennes)</li> <li>• Identifier sur la carte du monde l'origine des thés et des cafés proposés</li> <li>• Repérer les fournisseurs (eaux, vins, jus de fruits, sodas – Producteur local / Grossiste / Détaillant...)</li> </ul>				












Hôtellerie restauration

## Fiche d’activité Séquence d’observation

<b>Restaurant</b>	Fiche R3 Niveau :			Page N°	1		
	*	**	***	Sur total de	2		
	<b>Mission : Repérer les erreurs de mise en place</b>						
	Autonomie		Accompagné				
<b>SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :</b>							
<i>Appréciation de l’entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>				-	+	++	+++
C4 - Adapter sa prise de parole à la situation de communication							
S2 - Être capable de coopérer, se sentir membre d’une collectivité							
H1 - Respecter les règles de sécurité et les mesures d’hygiène							
M3 – Manifester sa curiosité, créativité, motivation							
R1 - Mesurer des grandeurs physiques de manière directe ou indirecte							
(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise							
<b>MATÉRIEL :</b> Assiettes, verres, couverts, etc							
<b>OÙ RÉALISER ?</b> Dans la salle de restaurant							
<b>TEMPS ESTIMÉ :</b> 30 minutes							
<b>POINTS DE VIGILANCE :</b> Les erreurs à retrouver doivent être localisées dans un espace restreint							
<b>OBJECTIFS :</b> Le stagiaire doit identifier 7 erreurs dans la mise en place de la salle de restaurant, préalablement préparées par un membre de l’équipe de restaurant							
<b>QUESTIONNEMENT :</b> Pourquoi tous les clients disposent-ils des mêmes éléments ? Pourquoi ces éléments diffèrent-ils d’un restaurant à l’autre ?							
<b>CONTINUITÉ :</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser la mise en place complète d’une table</li> <li>- Renouveler la mise en place</li> <li>- Port du plateau</li> <li>- Accueillir un client et l’accompagner à sa table</li> </ul>							
<b>APPRÉCIATION :</b>							
							





<b>Restaurant</b>	Fiche R3	Page N°	2
	Niveau :	Sur total de	2
	* ** ***		



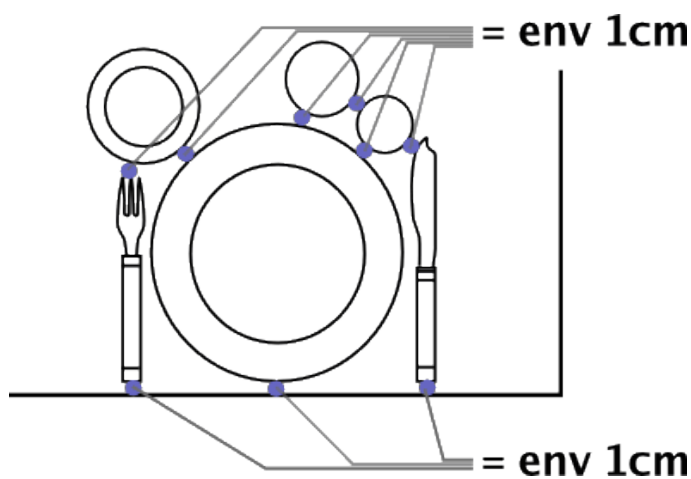
## Mission : Repérer les erreurs de mise en place

Autonomie

Accompagné

### Annexe

#### 1. Mise en place



[http://technoresto.org/tp/fiches\\_technique/fiche\\_mp\\_couvert/index.html](http://technoresto.org/tp/fiches_technique/fiche_mp_couvert/index.html)

#### 2. Exemples à adapter selon configuration du restaurant


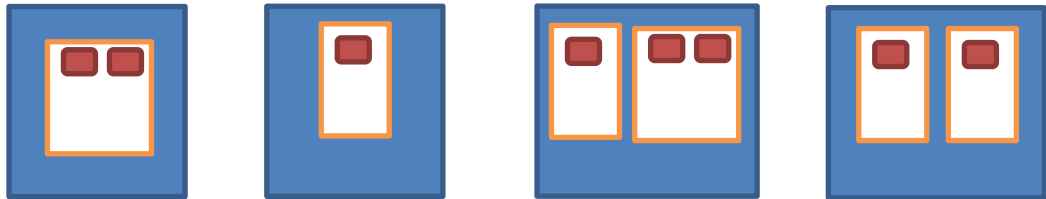
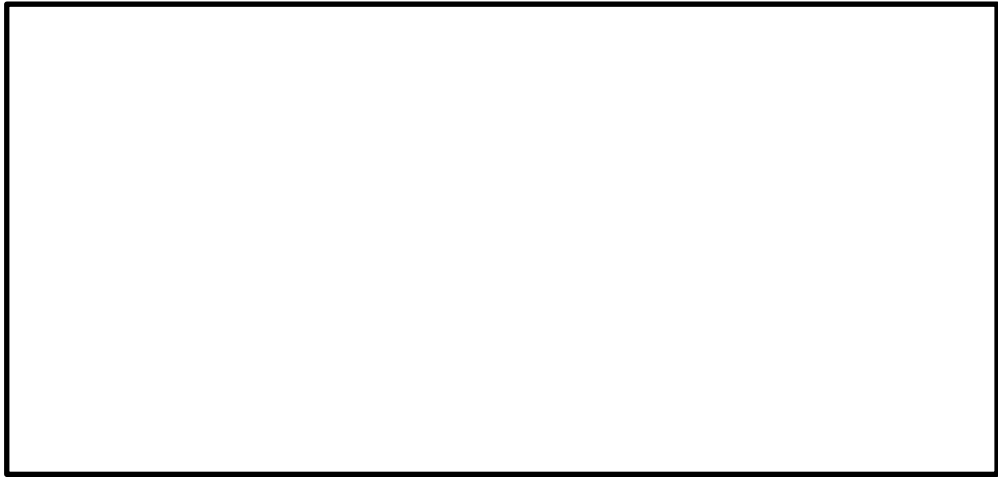
- Inversion couteau / fourchette
- Omission d'un verre / verres disparates
- Présence de la carte des vins sur la table
- Salière sans la poivrière
- Serviette déposée sous l'assiette
- Facturette, ticket de parking
- Absence flyer si présent sur les autres tables
- Petite assiette glissée sous l'assiette (de présentation)






<b>Hébergement</b>	Fiche H1			Page N°	1		
	Niveau :			Sur total de	3		
<div style="display: flex; justify-content: space-around; border: 1px solid black; padding: 2px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">*</span> <span style="background-color: #92d050; border: 1px solid black; padding: 2px;">**</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">***</span> </div>							
		<b>Mission : Les différents types de chambres et le matériel (équipement)</b>					
		Autonomie		Accompagné			
<b>SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :</b>							
<i>Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>				-	+	++	+++
C3 - Formuler clairement un propos simple							
S1 - Construire des relations avec autrui dans une situation de recherche							
H2 - Respecter les règles de la vie collective							
M4 - Se familiariser avec les métiers du secteur							
R7 – Connaître des actions de l'entreprise en faveur de son environnement (développement durable)							
(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise							
<b>MATÉRIEL :</b>							
Téléphone stagiaire (photos des chambres).							
<b>OÙ RÉALISER ?</b>							
Dans une ou plusieurs chambres selon les aménagements							
<b>TEMPS ESTIMÉ :</b>							
30 minutes							
<b>POINTS DE VIGILANCE :</b>							
Mise à disposition de 3 chambres différentes							
- Taille des lits : King/ simple / Queen							
- PMR							
<b>OBJECTIFS :</b>							
Le stagiaire doit différencier les différents types de chambres ainsi que les équipements.							
<b>QUESTIONNEMENT :</b>							
Pourquoi avons-nous différents types de chambres ?							
<b>CONTINUITÉ :</b>							
L'occupation des chambres (fiche n°2)							
- Chambre à blanc							
- Chambres-en recouche							
<b>APPRÉCIATION :</b>							
							



<b>Hébergement</b>	Fiche H1 Niveau :	Page N°	2
	*      **      ***	Sur total de	3
	<b>Mission : Les différents types de chambres et le matériel (équipement)</b>		
	Autonomie		Accompagné
<b>Annexe fiche 1 : les différents types de chambres</b>			
1.	Identifiez les différentes catégories de chambres et nommez-les selon l'usage de votre établissement d'accueil.		
			
2.	Pour chacune des images ci-dessus, indiquez le nombre de personnes pouvant occuper chaque chambre ?		
3.	Faites un plan d'une chambre double		
			
4.	<p>Observez-vous un affichage incitant les clients à mieux respecter l'environnement ? Si oui, inscrivez les actions proposées.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		



Hébergement		Fiche H1			Page N°	3	
		Niveau :			Sur total de	3	
		*	**	***			
		<b>Mission : Les différents types de chambres et le matériel (équipement)</b>					
		Autonomie			Accompagné		
5.	Lister le matériel selon le type de chambre observé :						
					Type 1	Type 2	Type 3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléphone</li> <li>- TV</li> <li>- Plateau de courtoisie</li> <li>- Bureau</li> <li>- Fauteuil, table basse</li> <li>- Support valise</li> <li>- Prise USB / Prise de courant</li> <li>- Coffre-fort</li> <li>- Frigo / Bar</li> <li>- Papier à lettre/enveloppe/Stylo</li> <li>- Couvertures / Oreillers supplémentaires</li> <li>- Climatisation</li> <li>- Serviettes éponges</li> <li>- Sèche-cheveux</li> <li>- Baignoire</li> <li>- Douche</li> <li>- WC à part</li> <li>- Peignoir</li> <li>- Produits d'accueil :</li> <li>- Gel douche, shampoing, savon</li> <li>- Lait corporel</li> <li>- Bonnet de douche</li> <li>- Set de couture</li> <li>- Mouchoirs en papier</li> </ul>						
- Autre à préciser							
6.	En tant que futur client, quels sont les différents services et équipements que vous aimeriez trouver dans l'hôtel et dans votre chambre, préalablement réservée en ligne ?						
	<b>Services et équipements de l'Hôtel</b>			<b>Services et équipements de la chambre</b>			
	_____			_____			
	_____			_____			
	_____			_____			





## Fiche d'activité Séquence d'observation

<b>Hébergement</b>	Fiche H2	Page N°	1
	Niveau :	Sur total de	2



## Mission : Le statut des chambres

### Chambre à blanc/ en recouche

Autonomie

Accompagné

**SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :**

<i>Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>	-	+	++	+++
C4 - Adapter sa prise de parole à la situation de communication				
S2 - Être capable de coopérer, se sentir membre d'une collectivité				
H3 - Respecter des comportements favorables à sa santé et sa sécurité				
M1 - Gérer son effort, faire des choix				
R7 – Connaître des actions en faveur du développement durable				

(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise

**MATÉRIEL :**

Un lit et du linge de lit

**OÙ RÉALISER ?**

Une chambre

**TEMPS ESTIMÉ :**

30 minutes

**POINTS DE VIGILANCE :**

- La femme de chambre montre à l'élève comment réaliser un lit à blanc et / ou en recouche

**OBJECTIFS :**

Réaliser un lit au carré avec l'aide de la femme de chambre

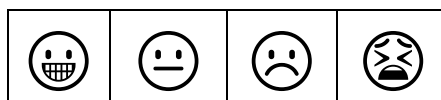
**QUESTIONNEMENT :**


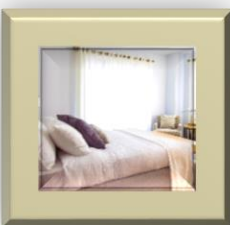
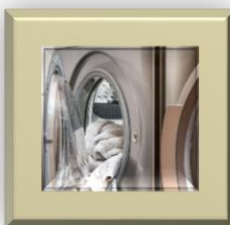
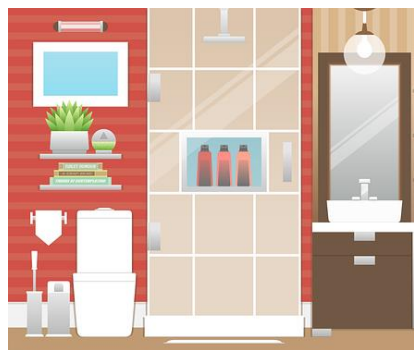

Pourquoi changer les draps ? (à blanc)

Procédure de la chambre en recouche (recouche)

**CONTINUITÉ :**

- Les différentes pièces de linge de chambre (draps plats, alaise, housse de couette, couette) et de linge éponge (serviettes de toilette, drap de bain, tapis de bain)
- Le cycle d'entretien du linge
- Le même exercice peut être fait avec le linge de salle

**APPRÉCIATION :**

Hébergement		Fiche H2			Page N°	2																																																																												
		Niveau :			Sur total de	2																																																																												
		*	**	***																																																																														
		<h2>Mission : Le statut des chambres</h2> <h3>Chambre à blanc/ en recouche</h3>																																																																																
		Autonomie		Accompagné																																																																														
1. Le circuit du linge	<p>A partir des éléments observés et des échanges avec le personnel de l'établissement, retrace le parcours du linge d'une chambre</p>																																																																																	
																																																																																		
2. État des chambres	<p>A partir du planning journalier de l'établissement, repère quelles chambres sont à faire à blanc ou en recouche.</p> <p>Hôtel des Pins      Date du jour 16 nov      Valet/femme de chambre : Géraldine</p>																																																																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>Type</th> <th>Nb Pax</th> <th>Prix</th> <th>Check In</th> <th>NOMS Clients</th> <th>Chek out</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>101</td> <td>GLB</td> <td>2</td> <td>112,00 €</td> <td>11-nov</td> <td>BERTHO</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>102</td> <td>GLB</td> <td>2</td> <td>112,00 €</td> <td>14-nov</td> <td>CALVI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>103</td> <td>GLB</td> <td>1</td> <td>86,00 €</td> <td>13-nov</td> <td>MERLIN</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>201</td> <td>GLB</td> <td>1</td> <td>86,00 €</td> <td>14-nov</td> <td>LAVIGNE</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>202</td> <td>GLD</td> <td>2</td> <td>112,00 €</td> <td>15-nov</td> <td>ACHARD</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>203</td> <td>GLD</td> <td>2</td> <td>112,00 €</td> <td>15-nov</td> <td>DUPONT</td> <td></td> </tr> <tr> <td>301</td> <td>2LBH</td> <td>2</td> <td>112,00 €</td> <td>11-nov</td> <td>BALDI</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>302</td> <td>2LBH</td> <td>2</td> <td>112,00 €</td> <td>08-nov</td> <td>MARCHAND</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>303</td> <td>2LB</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>310</td> <td>SUIT</td> <td>3</td> <td>112,00 €</td> <td>13-nov</td> <td>COMPTE</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>						#	Type	Nb Pax	Prix	Check In	NOMS Clients	Chek out	101	GLB	2	112,00 €	11-nov	BERTHO	X	102	GLB	2	112,00 €	14-nov	CALVI		103	GLB	1	86,00 €	13-nov	MERLIN	X	201	GLB	1	86,00 €	14-nov	LAVIGNE	X	202	GLD	2	112,00 €	15-nov	ACHARD	X	203	GLD	2	112,00 €	15-nov	DUPONT		301	2LBH	2	112,00 €	11-nov	BALDI	X	302	2LBH	2	112,00 €	08-nov	MARCHAND	X	303	2LB						310	SUIT	3	112,00 €	13-nov	COMPTE
#	Type	Nb Pax	Prix	Check In	NOMS Clients	Chek out																																																																												
101	GLB	2	112,00 €	11-nov	BERTHO	X																																																																												
102	GLB	2	112,00 €	14-nov	CALVI																																																																													
103	GLB	1	86,00 €	13-nov	MERLIN	X																																																																												
201	GLB	1	86,00 €	14-nov	LAVIGNE	X																																																																												
202	GLD	2	112,00 €	15-nov	ACHARD	X																																																																												
203	GLD	2	112,00 €	15-nov	DUPONT																																																																													
301	2LBH	2	112,00 €	11-nov	BALDI	X																																																																												
302	2LBH	2	112,00 €	08-nov	MARCHAND	X																																																																												
303	2LB																																																																																	
310	SUIT	3	112,00 €	13-nov	COMPTE	X																																																																												
3. Les différentes salles d'eau	<p>En comparant la salle de douche (image de gauche) avec la salle de bains (image de droite), entoure les éléments communs et explique leurs différences.</p>																																																																																	
																																																																																		

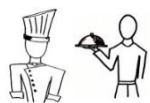






Fiche d'activité Séquence d'observation

<b>Hébergement Réception</b>	Fiche H4 Niveau :	Page N°	1
	*      **      ***	Sur total de	1



**Mission : Le contrôle chambre (jeu des 7 erreurs)**

Autonomie	Accompagné
-----------	------------

**SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :**

<i>Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>	-	+	++	+++
C1 - Comprendre, s'exprimer en utilisant la langue française à l'oral et à l'écrit				
S3 - Différencier son intérêt particulier de l'intérêt général				
H1 - Respecter les règles communes et les mesures d'hygiène				
M1 - Gérer son effort, faire des choix				
R4 - Contrôler la vraisemblance de ses résultats				

(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise

**MATÉRIEL :**

Une chambre

**OÙ RÉALISER ?**

Dans une chambre

**TEMPS ESTIMÉ :**

20 minutes

**POINTS DE VIGILANCE :**

Mise en place des 7 erreurs

- |                                  |                             |                              |
|----------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| - Cheveux dans la douche         | - Trace de calcaire         | - Télécommande invisible     |
| - Poussière                      | - Trace sur le miroir       | - Oreillers sur fauteuil     |
| - Manque ampoule lampe de chevet | - Verre/tasse couché        | - Portes de placard ouvertes |
| - Lit mal réalisé                | - Revue, dépliant par terre | - Serviette dans la douche   |
|                                  | - Papier dans la poubelle   | - Absence d'une serviette    |

**OBJECTIFS :**

Trouver les 7 erreurs / oublis mis en place volontairement par l'équipe

**QUESTIONNEMENT :**

Comment contribuer à limiter les risques d'erreur / oublis ? (Check-list, ordonnancement des tâches, des espaces)

Quelle organisation spatiale mettre en place pour optimiser le contrôle ? (Activités successives, mémoire visuelle)

**CONTINUITÉ :**

Utilisation des produits d'entretien






Importance du contrôle des chambres, travail de la gouvernante

**APPRÉCIATION :**






## Fiche d'activité Séquence d'observation

<b>Hébergement</b> <b>Réception</b>	Fiche H3			Page N°	1
	Niveau :			Sur total de	2
<div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <span>*</span> <span>**</span> <span style="background-color: #92d050; padding: 2px;">***</span> </div>					
<b>Mission : Renseignements touristiques</b>					
		Autonomie		Accompagné	
<b>SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :</b>					
<i>Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>					
		-	+	++	+++
C2 - Lire des textes non littéraires, des images					
S5 - Participer à l'organisation et au déroulement de projets					
H2 - Respecter les règles de la vie collective					
M2 - S'informer de manière rigoureuse					
R6 - Rechercher, extraire et organiser l'information utile					
(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise					
<b>MATÉRIEL :</b>					
Plan de la région et documents à disposition dans l'hôtel, l'outil informatique					
<b>OÙ RÉALISER ?</b>					
Réception					
<b>TEMPS ESTIMÉ :</b>					
40 minutes					
<b>POINTS DE VIGILANCE :</b>					
Mise en situation annexe					
<b>OBJECTIFS :</b>					
Se situer sur le plan et proposer un itinéraire					
Renseigner des clients					
Offrir un service					
<b>QUESTIONNEMENT :</b>					
Pourquoi proposer ce service à la réception ?					
<b>CONTINUITÉ :</b>					
Associer le stagiaire à l'actualisation de la documentation touristique présente dans l'entreprise					
Lister des activités proches pouvant être publiées sur le site internet de l'établissement					
<b>APPRÉCIATION :</b>					
					
					



<b>Hébergement Réception</b>	Fiche H3			Page N°	2
	Niveau :			Sur total de	2
	*	**	***		
	<b>Mission : Renseignements touristiques</b>				
	Autonomie		Accompagné		
<b>Exemples de situation</b>	<b>Activités 1 :</b>				
	Rechercher des sites touristiques ou activités situés aux alentours				
	Des clients désirent se rendre :				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans un musée</li> <li>- Dans un cinéma</li> <li>- Dans un restaurant gastronomique (attention, éventuellement déjà sur place)</li> <li>- Dans une salle de concert</li> <li>- Dans une salle de sport (attention, éventuellement déjà sur place)</li> <li>- Dans un parc pour se promener</li> <li>- Dans une piscine (attention, éventuellement déjà sur place)</li> </ul>				
	<b>Activités 2 :</b>				
	Proposer le ou les moyens de transport les plus adaptés pour se rendre à un endroit précis				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A Europa Park</li> <li>- À un concert (retour tard le soir)</li> <li>- Au centre-ville pour faire du shopping</li> </ul>				
	<b>Activités 3 :</b>				
	Comment pourriez vous rendre ces services aux clients ?				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poster une lettre</li> <li>- Entreposer un bagage</li> <li>- Obtenir des billets de banque ou faire de la monnaie</li> <li>- Obtenir un plan de la ville</li> <li>- Déclarer la perte d'une pièce d'identité, d'un téléphone</li> <li>- Réserver un billet de train ou d'avion</li> <li>- Commander un taxi</li> </ul>				

