

Enseigner en Hôtellerie Restauration



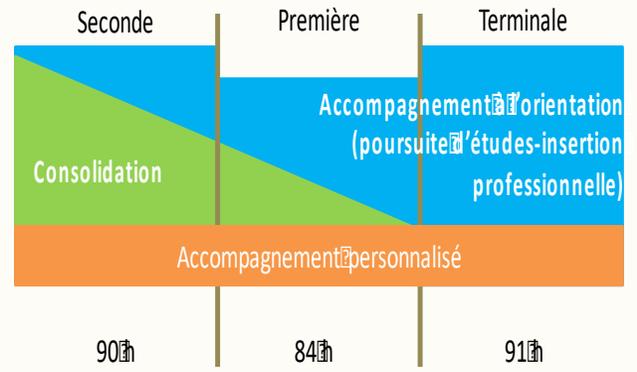
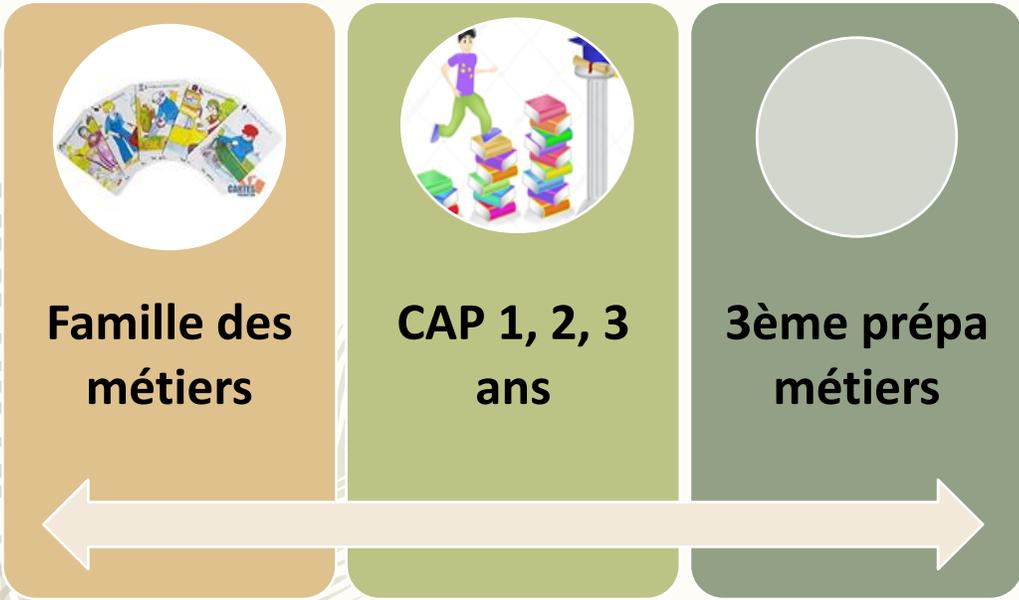
Murielle Martin

Amandine Trapé

Rappels institutionnels

La TVP

La TVP en bref



Exemple d'organisation des trois volets de l'accompagnement en lycée professionnel

Insertion professionnelle ou poursuite d'études en terminale



Co-intervention

Chef d'œuvre

**Consolidation
Accompagnement personnalisé
Accompagnement à l'orientation**

Activité 1

Nuages de mots - Conceptogramme

BESOINS ?

DOMAINES
ABORDÉS

CUISINER

POURQUOI
?

OÙ ?

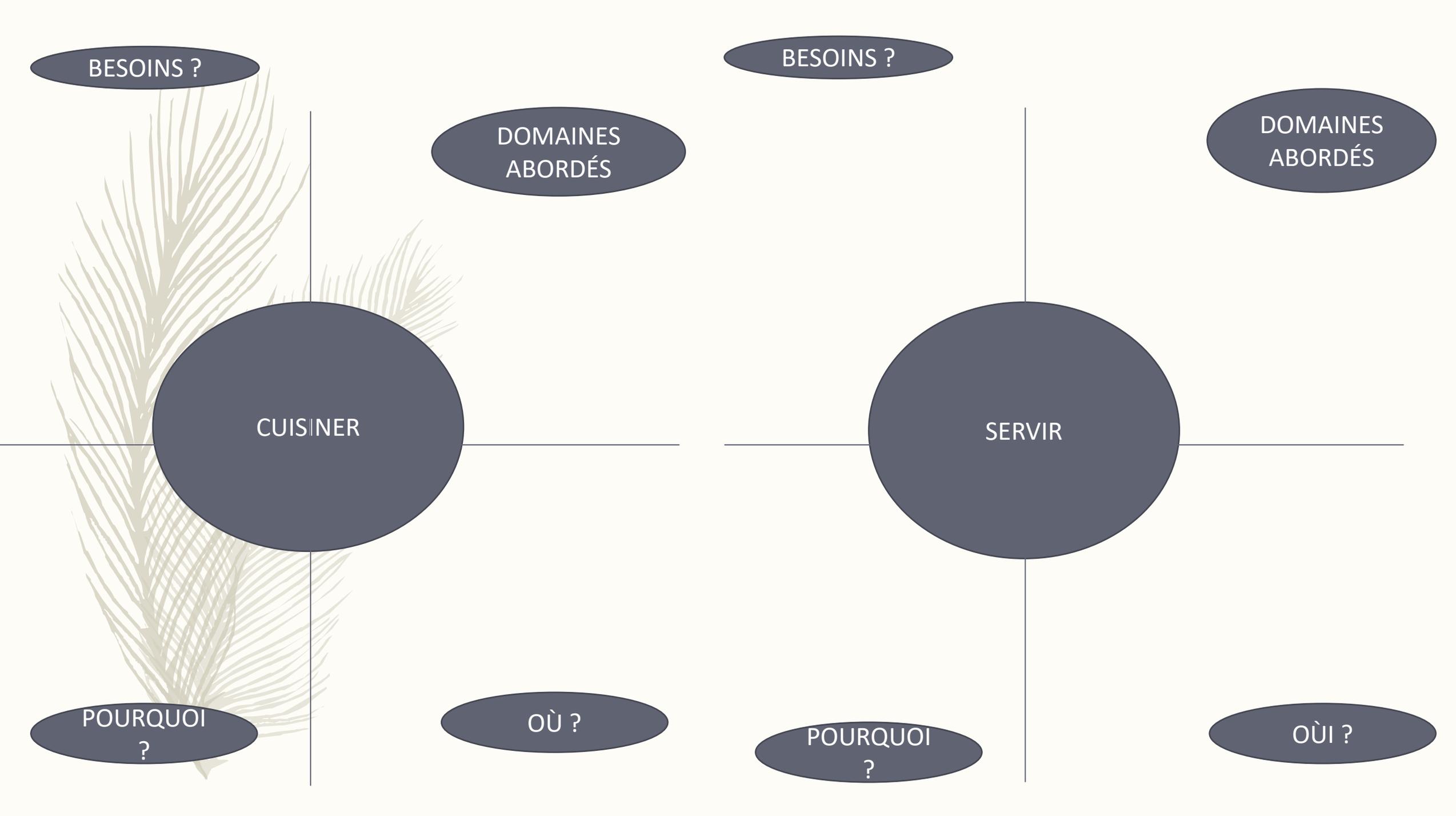
BESOINS ?

DOMAINES
ABORDÉS

SERVIR

POURQUOI
?

OÙ ?



Retours sur la co-intervention : Débats

A decorative graphic of a feather, rendered in a light beige color, is positioned on the left side of the slide. It has a central rachis with numerous barbs extending outwards, creating a fan-like shape.

Points positifs

Limites

Mise en œuvre de la co-intervention

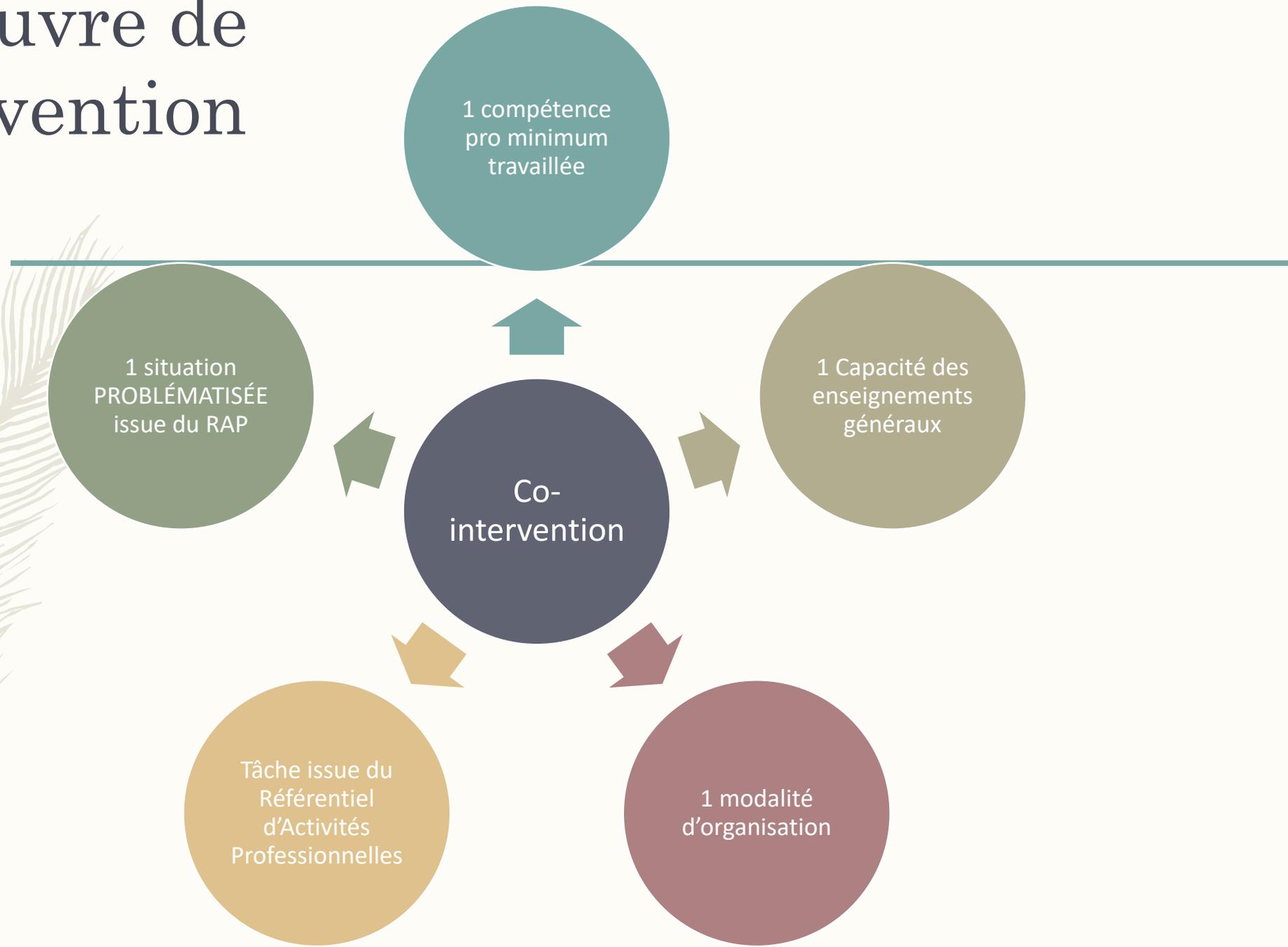


TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 1 :
COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

Tâches :

- Gestion des réservations individuelles et de groupe (accueil téléphonique, internet ...)
- Accueil et prise en charge du client :
 - présentation des supports de vente
 - recueil des besoins et attentes
 - conseils à la clientèle, argumentation commerciale
 - services au client
 - mesure de la satisfaction du client
 - gestion des réclamations éventuelles
 - prise de congé du client
 - participation à la fidélisation du client
- Communication interne (au sein d'une équipe, de la structure)
- Communication externe (fournisseurs, tiers, clients)
- Communication spécifique
 - avant le service aux personnels concernés (cuisine, bar, cave, réception, ...) : argumentation, promotion des produits, des plats
 - en situation de service : annonces au passe, suivi des commandes, mise en œuvre de techniques de vente des mets et des boissons (prix, publicité, conseils, promotions, enquêtes de satisfaction ...)
 - en fin de service : évaluation synthétique de la prestation assurée (auto-évaluation)
- Valorisation des produits et des espaces de vente
- Prise de commande
- Mise en œuvre des techniques de vente et de vente additionnelle
- Facturation et encaissement
- Gestion des aléas

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés et/ou non) :

- Réglementations : affichages obligatoires, traçabilité, ...
- Organigramme de l'entreprise
- Documents internes relatifs à l'approvisionnement, à la production et à la mise en vente : mercures, fiches techniques, supports de vente, dépliants, brochures ...
- Outils de communication : écrit / oral
- Matières d'œuvre
- Normes et labels, signes et sigles
- Matériels de présentation, éléments de décoration et d'ambiance
- Supports d'information : médias, banques de données, progiciel de gestion intégrée
- Consommables : produits d'accueil et publicitaires ...
- Budget disponible, politique commerciale de l'entreprise

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Conformité des procédures de réservation
- Qualité des techniques de vente de l'entreprise mises en œuvre
- Pertinence de l'argumentation commerciale
- Cohérence apportée aux relations entre produit / prestation / facteurs d'ambiance / budget
- Adaptation, clarté et précision du vocabulaire utilisé
- Communication en langue vivante étrangère
- Maîtrise de la connaissance des mets et des boissons à vendre et de leurs spécificités
- Qualité des attitudes et comportement à adapter à la clientèle
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Développement et optimisation des ventes
- Respect des réglementations : supports de vente, traçabilité ...
- Maîtrise des outils de communication
- Exactitude de la facturation et des encaissements
- Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

Le RAP

Annexe I a

Référentiel des activités professionnelles



Activité 2 : Conception d'une grille de travail : Réflexion commune

Ouvrir le document 1 de la clé USB et remplir le tableau :

- Les besoins/constats dans le monde professionnel
- Activités liées du RAP et des programmes de Math/Français : Verbes d'actions
- Grille de travail : thèmes, Proposition d'activité

Rappels institutionnels

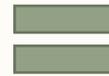


CADRE DE LA CO-INTERVENTION

Une modalité pédagogique de mise en œuvre des référentiels et des programmes dans laquelle

- Deux enseignants interviennent ensemble dans une même salle (ou un même lieu) et au même moment.

CO - INTERVENTION



CO - ENSEIGNEMENT

d'un projet d'enseignement élaboré en commun et en amont

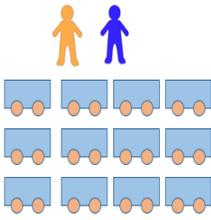


CO – PREPARATION

A noter que les deux premières semaines de l'année, "les heures de co-intervention (soit 8 heures professeurs) pourront être dédiées à la concertation des professeurs co-intervenant".

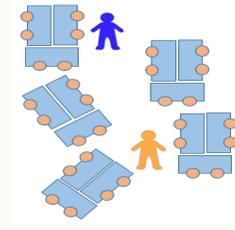
MODALITÉS D'ORGANISATION POSSIBLES AU COURS D'UNE SÉANCE

**L'enseignement
en tandem**



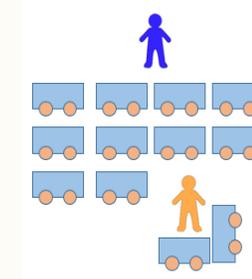
Co-enseignement

Les deux aident



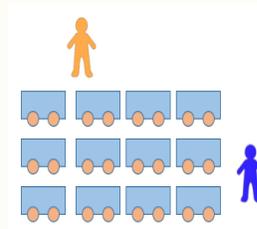
Co-accompagnement

**L'enseignement
avec des groupes
différenciés**



**Groupe de
besoins**

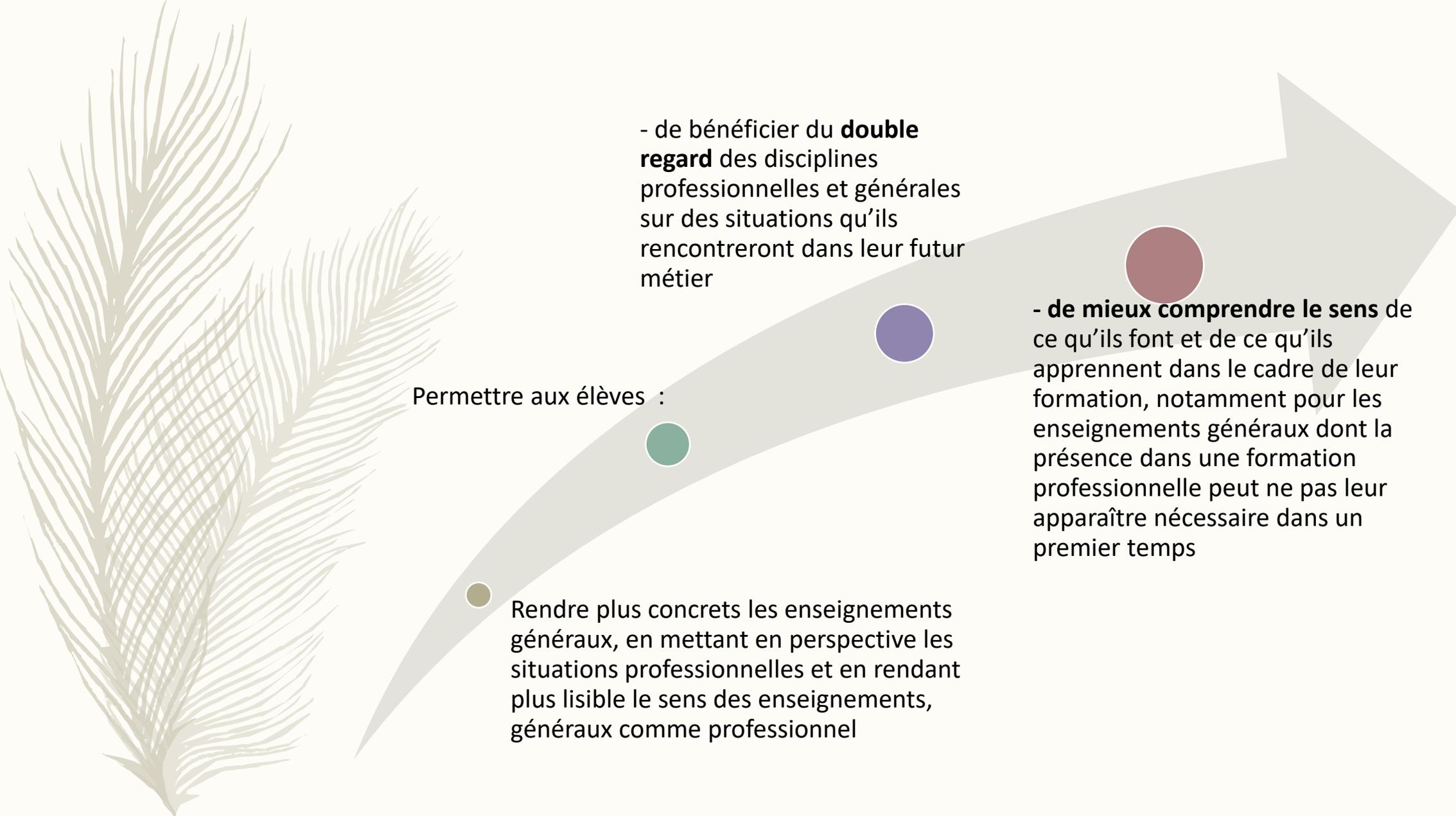
**L'un enseigne,
l'autre aide**



**Co-
animation**

Les organisations précédentes peuvent être mixées si besoin au cours de la même séance.

FINALITES



- de bénéficier du **double regard** des disciplines professionnelles et générales sur des situations qu'ils rencontreront dans leur futur métier

Permettre aux élèves :

Rendre plus concrets les enseignements généraux, en mettant en perspective les situations professionnelles et en rendant plus lisible le sens des enseignements, généraux comme professionnel

- **de mieux comprendre le sens** de ce qu'ils font et de ce qu'ils apprennent dans le cadre de leur formation, notamment pour les enseignements généraux dont la présence dans une formation professionnelle peut ne pas leur apparaître nécessaire dans un premier temps



ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

RAP

Analyse des activités professionnelles en vue d'identifier des situations professionnelles pouvant être problématisées

Projet élaboré conjointement

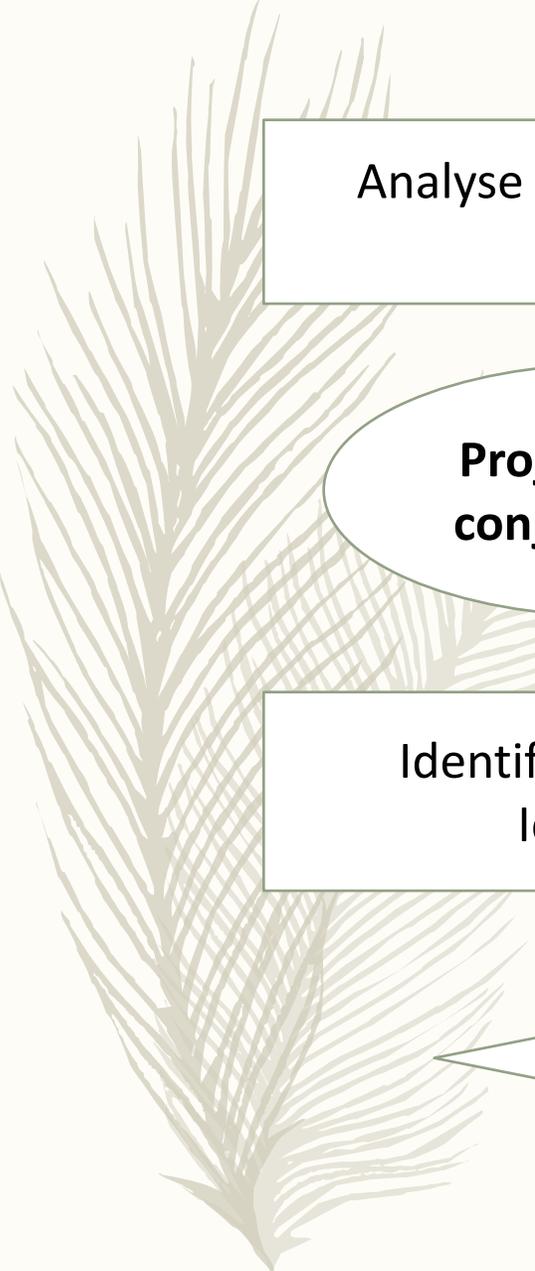
Situations professionnelles problématisées

Identification des compétences professionnelles et savoirs associés
Identification des capacités et connaissances mobilisées

Sont-ils dans le référentiel et au programme ?

Oui, la situation est adaptée

Non, la situation n'est pas adaptée



En co-intervention

Projet ou liste de situations professionnelles problématisées permettant de mobiliser des compétences et savoirs des enseignements professionnels **ainsi que** des capacités et connaissances du programme de la classe

Choix dans la liste des situations de co-intervention et détermination de leurs modalités de mise en œuvre (durée, lieu, matériel nécessaire, etc.)

Travailler de nouvelles capacités et compétences en EG et en EP

Travailler de nouvelles capacités et compétences en EG et utiliser celles déjà vues en EP

Travailler de nouvelles capacités et compétences en EP et utiliser celles déjà vues en EG

Utiliser des capacités et connaissances déjà vues en cours en EP et en EG

Élaboration de progressions coordonnées en EG et en enseignements professionnels faisant apparaître les séances de co-intervention

Activité 3 : Création d'une séquence

En utilisant la FIP en pièce jointe (Document 2)

Monter une séquence de co-intervention

Echanges et retour sur la construction d'une séquence



Construction d'une séance

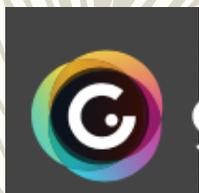
Vous choisissez une séance
Remplir la FIP Document 3

Retours et échanges



Apports

Les outils et supports informatiques



Outils numériques pour la co-intervention

- ENT - Vidéoprojecteur/TBI/Vidéo
- Kahoot - <https://kahoot.com>
- Quizizz : <https://quizizz.com/join>
- Nuage de mots - <https://nuagedemots.co/>
- Padlet - <https://fr.padlet.com>
- QRcode - <https://www.unitag.io/fr/qrcode>
- Carte mentale - <https://framindmap.org/c/login>
- Edpuzzle - <https://edpuzzle.com>
- Canva - <https://www.canva.com/>
- Ecriture collaborative, Google Docs: <https://www.google.fr/intl/fr/docs/about/>

- Green shot (logiciel de capture) - <http://getgreenshot.org>
- LeWebpedagogique - <https://lewebpedagogique.com>
- Learningapps (exercices classés par thème) - <https://learningapps.org>
- Audacity - <https://www.audacityteam.org>
- pearltrees - <https://www.pearltrees.com>
- Odoos (GA) - https://www.odoo.com/fr_FR/
- Joomag : <https://view.joomag.com/-/0095328001544656490?short>
- Klaxoon : <https://klaxoon.com/fr/>



La traçabilité

- La co-intervention doit être tracée :
- Tableau, FIP,...





Les différentes démarches pédagogiques

- Démarche projet
- Construction d'une séquence, par thème . Exemple : Vendre
- Lien avec l'AET
- Pédagogie par le Jeux : Qui veut gagner des millions, Escape Game,....
- Expériences
- Visites d'établissements
- TP déplacés,...



Evaluer la co-intervention

- La co-intervention peut être évaluée. Des commentaires et appréciations sont obligatoires et nécessaires



La place de la co-intervention dans la stratégie globale

– La co-intervention doit

Echanges et questions diverses



Merci de votre écoute ...

