

Economie et gestion hôtelière : les intentions du programme de seconde

1. Quels choix ont guidé l'écriture du nouveau programme d'EGH ?

Les éléments d'économie, de droit, de gestion et de mercatique sont intégrés dans un ensemble qui vise à appréhender l'objet d'étude que constitue « l'entreprise hôtelière » dans son environnement. Cet enseignement est conçu pour permettre à l'élève de se construire progressivement une représentation de la réalité des entreprises d'hôtellerie-restauration. Une telle approche nécessite de mobiliser et de combiner des notions économiques, juridiques, de gestion et de mercatique.

L'économie générale et le droit sont mis au service de la compréhension de l'existence de l'entreprise hôtelière¹, de son activité, de (dans) son environnement. Ils permettent aussi d'appréhender le rôle des individus ou groupes qui la composent. C'est donc lorsqu'il s'agira, par exemple, de classer les entreprises que la notion de personnalité juridique aura du sens ; de même, il conviendra d'intégrer la découverte du contrat de travail au moment du traitement du thème des ressources humaines de l'entreprise hôtelière.

Le programme de la classe de seconde est centré sur la découverte de l'entreprise hôtelière (1). La très grande diversité des entreprises qui caractérise ce secteur de l'activité économique constitue un fait objectif que les élèves doivent appréhender. Ce programme permet en outre à l'élève de situer l'entreprise hôtelière au centre d'un réseau constitué de nombreux partenaires distincts, avec lesquels elle entretient des relations régulières et dont certains sont parties prenantes de son fonctionnement quotidien. L'approche par les parties prenantes, en intégrant des préoccupations d'ordre économique, financier, social, environnemental et éthique des organisations, inscrit l'entreprise hôtelière au cœur de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Les relations de l'entreprise hôtelière avec ses parties prenantes prennent une place centrale dans l'esprit du nouveau programme.

À l'issue de la classe de seconde, l'élève sera capable de repérer la diversité des entreprises hôtelières, de les qualifier, d'identifier leur environnement, de reconnaître leurs principaux partenaires et les liens qui les unissent.

En classe de première, l'élève appréhendera le fonctionnement courant de l'entreprise par la découverte de notions et d'outils de gestion et par l'utilisation du système d'information. Il approfondira sa connaissance de l'entreprise en interaction avec l'environnement dans ses dimensions économique, juridique, sociétale.

En classe terminale, l'élève mobilisera les connaissances acquises dans une démarche d'analyse du pilotage de l'entreprise et de sa performance. Il sera en mesure d'utiliser des techniques appropriées pour comprendre et justifier des décisions prises par l'entreprise afin de s'adapter à des contraintes simples, d'anticiper des évolutions et de saisir des opportunités.

¹ L'expression « entreprise hôtelière » désigne ici toutes les entreprises ayant des activités d'hôtellerie et de restauration.

2. Comment lire ce nouveau programme ?

Le programme définit :

Les thèmes

Ils délimitent l'objet d'étude en proposant des angles d'approche complémentaires de la diversité des entreprises hôtelières. Trois thèmes sont proposés en classe de seconde : l'entreprise hôtelière et ses partenaires ; l'entreprise hôtelière et son environnement commercial ; l'entreprise hôtelière et ses ressources humaines.

Les questions

Les questions sont essentielles pour définir la finalité d'une séquence. Elles sont au nombre de onze en classe de seconde et permettent d'en déterminer le fil conducteur ; Au terme de la séquence, les élèves seront en mesure de mobiliser savoirs et capacités pour répondre de façon argumentée à la question. À titre indicatif, il semble cohérent de réserver une durée de traitement de quatre à six heures par question.

Les capacités

Elles sont déterminantes pour développer l'argumentation. Ces capacités (repérer, identifier, expliquer, décrire...) sont les capacités minimales et maximales attendues au niveau de la classe de seconde. Ainsi définies, elles permettent de borner le degré d'ambition visé dans la mise en activité et l'évaluation des élèves.

Les notions

Points de référence scientifiques du programme, les notions sont mobilisées pour atteindre les capacités. Elles constituent, à cet égard, les connaissances fondamentales en économie, en droit, en gestion, en mercatique. L'ensemble des connaissances est systématiquement contextualisé au regard du secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme.

Les conseils de mise en œuvre

Après avoir délimité le champ de l'étude, les conseils de mise en œuvre décrivent les démarches à privilégier pour la mise en œuvre de l'enseignement. L'accent est mis sur les mises en situations, l'observation de situations réelles ou simulées, les visites en entreprise ou encore, le recours aux outils numériques. Ils permettent d'identifier les liens qu'il est souhaitable d'établir entre les différents enseignements.

Il convient de veiller à ce que ***l'approche du thème et d'une question ne débute pas par une étude théorique des notions***, mais par une phase d'observation/exploration puis d'analyse des informations collectées pour permettre l'identification des concepts fondamentaux d'économie et de gestion.

3. Faut-il construire sa progression dans l'ordre du programme ?

La logique d'apparition des thèmes du programme est plutôt à maintenir en l'état. Le thème 1, qui permet de dresser un panorama des entreprises hôtelières, se traite en toute logique avant les thèmes 2 et 3. Les questions de gestion à l'intérieur de chaque thème peuvent, en revanche, être étudiées en fonction de la logique retenue par l'enseignant, de la progression des autres enseignements ou des opportunités de l'actualité économique, sociale et du secteur. À l'intérieur d'un thème, les questions peuvent donc être traitées sans ordre prédéfini.

4. Quelle est la configuration horaire la plus adaptée ?

L'enseignement d'EGH repose sur un volume horaire de deux heures / élève par semaine. Il apparaît préférable, compte tenu des démarches pédagogiques à privilégier et de la nécessité d'impliquer activement les élèves, de travailler sur des plages de deux heures consécutives plutôt que sur deux heures non contiguës. Dans le cadre de la procédure de répartition des heures à effectifs réduits introduite par la réforme des lycées, il est rappelé que l'enseignement d'EGH est éligible aux heures à effectif réduit. Le conseil pédagogique de l'établissement est amené à faire des propositions au chef d'établissement.

5. Pourquoi prendre appui sur les autres programmes ?

L'enseignement d'économie et gestion hôtelière, éclaire le fonctionnement global d'une entreprise hôtelière. Il constitue de ce fait le pivot des deux autres enseignements technologiques que sont les sciences et technologies des services (STS) et les sciences et technologies culinaires (STC). Il permet à l'élève de comprendre que les processus métiers (services et cuisine) dans les entreprises hôtelières trouvent leur périmètre d'action dans un cadre plus large, défini notamment par l'économie, le droit et la gestion. À ce titre, l'enseignement d'EGH joue un rôle central, fédérateur et complémentaire des deux autres domaines technologiques. La valorisation des transversalités entre disciplines, l'exploitation des observations en entreprises et des stages doivent conduire à une conception collaborative des progressions des trois enseignements technologiques. Au-delà du découpage formel des programmes, il s'agit en effet de montrer aux élèves que le fonctionnement de l'entreprise hôtelière constitue un tout indissociable.

6. Quels outils d'analyse mobiliser ?

La mise en œuvre d'une démarche technologique qui prend appui sur des phases d'observation, d'analyse, de compréhension/conceptualisation conduit à s'interroger sur le rôle de l'information pour prendre conscience d'un phénomène et en rendre compte. La recherche, le traitement, la structuration de l'information apparaissent donc comme des capacités à développer dès la classe de seconde pour faciliter la poursuite d'études.

Rechercher l'information

Les élèves seront impliqués le plus souvent possible et en amont des séances dans une phase de recherche/collecte d'informations à partir de supports variés (journaux, revues, textes numérisés, extraits d'émissions audiovisuels, sites internet,...) ou de réalisation d'entretiens, de visites. Ce travail peut aussi être conduit en collaboration avec le professeur documentaliste de l'établissement. Cette recherche doit mobiliser une grande diversité d'outils tels que moteurs de recherche, logiciels documentaires ou encore guides d'entretiens...

Dans tous les cas, il est essentiel de sensibiliser les élèves à la démarche de validation de la source et de l'information recueillie.

Un travail organisé, régulier de revue de presse professionnelle doit permettre de construire progressivement et de maintenir un niveau d'actualisation des connaissances du secteur.

La revue de presse a en effet pour but de faire découvrir aux élèves des situations réelles d'entreprise hôtelière confrontées à des choix stratégiques ou des contraintes de diverses natures. Cette étude donne aux élèves l'occasion de se familiariser avec différents contextes organisationnels (type d'entreprise, secteurs d'activité, répartition du pouvoir...) et de s'interroger sur les questions de gestion soulevées par les situations présentées.

La veille des sites des grands groupes hôteliers est une activité nécessaire à la préparation des études supérieures. Des extraits de ces sites peuvent constituer d'intéressants supports de préparation par les élèves pour trouver des éléments de réponse à la question de gestion posée.

Des outils numériques de gestion de flux d'information à approfondir en cycle terminal pourront être utilisés par les élèves pour une première initiation à la veille informationnelle.

Les jeux sérieux constituent des outils utiles pour permettre d'appréhender le fonctionnement d'une entreprise par l'étude de la simulation de prises de décisions de gestion. Ils favorisent le travail en groupes. Des pistes intéressantes d'utilisation se trouvent par exemple sur le site <http://www2.ac-lyon.fr/enseigne/ecogestion/sitelp/spip.php?article391>

L'enseignement d'EGH peut prendre appui autant que de besoin sur le fonctionnement des espaces internes à l'établissement (restaurant et/ou l'hôtel d'application, économat...) dont l'organisation, les systèmes d'information mis en œuvre, les systèmes et flux documentaires (les fiches techniques, mercuriales...) ou encore les études des clients, constituent autant de supports d'observation qu'il convient de valoriser.

Traiter et analyser l'information

L'information obtenue ou mise à disposition peut être de nature quantitative ou qualitative. Son traitement, en rapport avec les questions posées, suppose que les élèves soient sensibilisés notamment à :

- l'analyse et la sélection des informations selon des critères de pertinence, d'actualité, de fiabilité ;
- la structure du texte et de son argumentation ;
- la lecture et l'exploitation de tableaux, graphiques, diagrammes de répartition permettant de mettre en œuvre par exemple des travaux de comparaisons temporelles et géographiques ;
- l'utilisation de calculs de pourcentages, de taux de variation... ;
- l'utilisation d'outils numériques de simulations, de calcul...

Structurer l'information

L'implication des élèves dans cet enseignement et la solidité des apprentissages nécessitent la conservation d'une trace exploitable par les élèves. Cela peut passer par la réalisation d'une tâche finale (cf pédagogie de projet) telle qu'une restitution utilisant différentes modalités d'expression et de communication écrites et orales :

- rédiger un compte rendu ;
- présenter un exposé ;
- tenir un journal de classe, un blog, un « carnet de découverte du monde de l'hôtellerie-restauration » ;
- produire des séquences vidéo ;
- mener et participer à un débat ;
- ...

7. L'utilisation des outils numériques en EGH

Les outils numériques sont aujourd'hui incontournables. La valeur ajoutée du numérique dans les apprentissages en EGH réside notamment dans la diversité des outils et des applications mobilisables. Elle réside également dans les possibilités de recherche, de stockage, de traitement de l'information, de simulation et de mise en situation. C'est pourquoi, avec ces nouveaux programmes, il est souvent fait référence aux outils numériques. Ces préconisations n'ont cependant aucun caractère limitatif ; toute autre utilisation d'outils numériques pertinente pouvant être retenue. En la matière, il convient d'ailleurs d'exercer une veille régulière compte tenu de l'évolution rapide des solutions disponibles.

8. Éléments de recommandations pour le traitement des thèmes

Thème 1 : L'entreprise hôtelière et ses partenaires

Question 1 : Quelles sont les entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ?

La rédaction du programme est fondée sur une entrée par les capacités à atteindre par l'élève. Il n'est donc pas envisagé de chercher à illustrer de façon exhaustive chacune des notions à partir d'un exemple d'entreprise de l'hôtellerie-restauration notamment pour des types d'entreprises rarement rencontrées. Par exemple, il n'apparaît pas utile d'essayer d'identifier de multiples exemples d'entreprises publiques d'hôtellerie-restauration. En revanche, on s'attachera à montrer que l'entreprise hôtelière est très largement privée. Dans la liste des notions, les prestataires de service sont intégrés aux entreprises commerciales. Le but de cette question du programme n'est pas de connaître toutes les classifications des entreprises mais d'amener un élève à identifier des critères de classification. Il n'est pas attendu d'introduire une classification des entreprises commerciales ou de production en référence au plan comptable de la profession.

Question 2 : Quelles sont les différentes parties prenantes de l'entreprise hôtelière ?

La thématique des parties prenantes de l'entreprise hôtelière a vocation à décrire l'entreprise comme étant au centre d'un réseau de partenaires extrêmement divers avec lesquels l'entreprise entretient un dialogue qui peut prendre la forme de relations commerciales, de contraintes variées ou encore de partenariats. Ce faisant, l'entreprise est amenée à jouer un rôle sociétal. Le scénario N°1 présenté ci-après et auquel on pourra se reporter aborde directement cette question.

Question 3 : Comment l'entreprise se procure-t-elle ses ressources financières ?

La création et la mise en activité de l'entreprise nécessite l'obtention de ressources financières. C'est une des premières problématiques auxquelles est confronté un entrepreneur du secteur. Les financeurs constituent une des parties prenantes incontournables. Le scénario N°2 présenté ci-après et auquel on pourra se reporter aborde directement cette question.

Question 4 : Comment l'entreprise hôtelière crée-t-elle de la valeur ?

En mobilisant des facteurs de production, l'entreprise crée de la richesse. La valeur ainsi créée est nommée valeur ajoutée. Il s'agit de montrer le principe de création de la valeur ajoutée à partir d'exemples simples et sans se centrer sur la question de sa répartition. On évitera toute approche exclusivement comptable pour traiter cette question. La création de la valeur n'est pas seulement économique, elle est par exemple aussi sociale. Cette dimension est abordée dans le scénario N°3 présenté ci-après.

Thème 2 : L'entreprise hôtelière et son environnement commercial

Question 5 : Quels sont les marchés sur lesquels intervient l'entreprise hôtelière ?

L'étude du fonctionnement d'un marché est réalisée dans un contexte d'hôtellerie-restauration. Il n'est pas attendu de modélisation économique des différentes structures de marché.

La référence à la notion de produit substituable est indispensable pour appréhender le caractère concurrentiel des marchés de l'hôtellerie. Par exemple, le marché du hamburger est un marché oligopolistique sur lequel les entreprises Mac Do et Burger King sont les deux principaux concurrents. En revanche, Mac Do sur le marché de la restauration rapide (produit substituable) est en concurrence avec de très nombreux opérateurs. On montre ainsi le lien entre l'intensité concurrentielle et la structure du marché à partir d'exemples.

Question 6 : Comment l'entreprise hôtelière s'approvisionne-t-elle ?

On s'attachera à identifier les principaux types d'achat d'une entreprise hôtelière ainsi que les critères de choix des fournisseurs.

Le scénario N°4 présenté ci-après et auquel on pourra se reporter aborde directement cette question.

Question 7 : À quelle demande l'entreprise hôtelière répond-elle ?

Pour le traitement de la notion de système d'information marketing, l'objectif n'est pas de décrire toutes les caractéristiques du système d'information marketing d'une entreprise hôtelière mais, au travers d'exemple simples, de montrer comment l'entreprise peut s'organiser pour connaître les comportements des consommateurs et leurs évolutions. Ce sera l'occasion de montrer, par le biais de quelques illustrations, que le recueil d'informations peut être réalisé au moyen de systèmes plus ou moins complexes et formalisés.

Question 8 : Comment repérer les concurrents d'une entreprise hôtelière ?

Il s'agit de faire travailler les élèves de façon très concrète sur une zone délimitée de leur environnement proche pour les amener à identifier et classer les concurrents. Cette partie se prête à un travail en lien avec le programme de mathématiques (thème 2 configuration du plan et de l'espace).

Question 9 : Quels sont les liens entre l'entreprise hôtelière et les acteurs du tourisme ?

On limitera l'étude à une zone touristique locale qui permettra de repérer les principaux acteurs du tourisme et leurs relations avec l'entreprise hôtelière. Cette question peut éventuellement être traitée dans le cadre d'un projet de voyage scolaire ou d'échanges entre établissements hôteliers.

Thème 3 : L'entreprise hôtelière et ses ressources humaines

Question 10 : Quelle place pour l'individu dans l'entreprise hôtelière ?

Les liens entre l'individu et l'entreprise hôtelière sont ici saisis de deux façons : d'une part par une approche de l'emploi et de ses caractéristiques dans le secteur hôtelier ; d'autre part, dans une approche plus gestionnaire on s'attachera à faire ressortir le rôle essentiel des ressources humaines dans la réussite d'une entreprise de production de services.

Le scénario N°5 présenté ci-après et auquel on pourra se reporter aborde directement cette question.

Question 11 : Quel cadre juridique pour la relation salariale ?

L'objectif n'est pas de présenter une classification des différents types de contrats ni de développer de façon exhaustive l'ensemble des contrats de travail possibles mais de sensibiliser les élèves à l'existence d'un cadre juridique dans lequel s'inscrit l'activité des salariés de l'entreprise hôtelière et le pouvoir de l'employeur. À cette occasion, on pourra rappeler qu'avec cette partie prenante, l'entreprise a une relation de type contractuel.

9. Propositions de scénarios pédagogiques

Ci-après sont présentés 5 exemples de scénarii extraits des trois thèmes qui composent le programme. Ils ont vocation à constituer une aide pour comprendre l'esprit du nouveau programme d'Économie et Gestion hôtelière et à illustrer sa mise en œuvre. Ils ne constituent aucunement des modèles à suivre de façon impérative.

Dans chacun d'entre eux, nous avons privilégié :

- un travail personnel des élèves préalable au démarrage de la première séance,
- des supports et des activités d'apprentissage variés,
- des mises en situation en petits groupes,
- des suggestions d'applications numériques,
- des modalités d'évaluation formative,
- d'autres pistes ou prolongements possibles,
- des ressources ou des indications sur le secteur, à destination des professeurs,

Scénario N°1 : un scénario pédagogique répondant à la question de gestion : « Quelles sont les différentes parties prenantes d'une entreprise hôtelière ? ». (Thème 1).

L'approche par les parties prenantes est en effet novatrice. Elle est centrale et a guidé l'écriture du nouveau programme.

Scénario N°2 : un scénario pédagogique répondant à la question de gestion : « Comment l'entreprise se procure-t-elle ses ressources financières ? » (Thème 1).

Question délicate et essentielle qui permet de repérer les modes de financement traditionnels et actuels ainsi que les différents financeurs.

Scénario N°3 : un scénario pédagogique répondant à la question de gestion « Comment l'entreprise hôtelière crée-t-elle de la valeur ? » (Thème 1).

Utilisant un jeu sérieux, ce scénario permet de tester un nouveau support interactif. Les élèves sont amenés à prendre des décisions progressives dans le cadre d'une entreprise et à en constater les conséquences.

Scénario N°4 : un scénario pédagogique répondant à la question de gestion : « Comment l'entreprise hôtelière s'approvisionne-t-elle ? » (Thème 2).

Ce scénario ancré dans la réalité du fonctionnement du restaurant scolaire et/ou d'application du lycée hôtelier se prête à un travail interdisciplinaire.

Scénario N°5 : un scénario pédagogique répondant à la question de gestion : « Quelle place pour l'individu dans l'entreprise hôtelière ? » (Thème 3).

Lié nécessairement dans ses contenus aux autres deux enseignements technologiques (STS, STC) qui s'attachent à décrire les métiers et les profils, l'enseignement d'EGH cherchera, pour sa part, à faire découvrir les caractéristiques spécifiques de l'emploi dans le secteur hôtelier.