

Économie et gestion hôtelière : principes didactiques et pédagogiques

1. Fil conducteur du programme d'Économie et Gestion hôtelière

En classe de seconde, l'élève a découvert l'entreprise hôtelière et en a appréhendé la diversité. Il a compris qu'elle se situe au centre d'un réseau formé de nombreux partenaires dont certains sont parties prenantes de son fonctionnement quotidien.

En première, l'élève approfondit sa connaissance du fonctionnement courant de l'entreprise fondé sur la production d'un service hôtelier et/ou de restauration.

Il doit être en mesure de comprendre comment les clients, les fournisseurs, les salariés, les banques contribuent au processus de création de valeur de l'entreprise.

Il appréhende les enjeux qui entourent le système d'information, outil indispensable pour soutenir l'activité courante de l'entreprise, la mesurer, en garder trace et pour lui permettre de dialoguer avec un ensemble d'acteurs ayant chacun leur rôle dans un environnement économique réglementé et régulé.

En terminale, l'entreprise hôtelière est située dans un contexte d'économie mondialisée dont elle constitue un acteur majeur pouvant contribuer à une croissance économique soutenable.

L'élève est en mesure d'évaluer comment les parties prenantes contribuent ou agissent sur les différentes dimensions de la performance économique, sociale, environnementale de l'entreprise hôtelière.

2. Faut-il construire la progression dans l'ordre du programme ?

L'apparition des thèmes dans le programme découle de sa construction logique. La progression établie gagnera donc plutôt à reprendre l'ordre proposé dans le programme en première comme en terminale. Dans tous les cas, en première le thème 1, qui présente les fondamentaux actuels d'une offre de services se traite avant les thèmes 2 et 3. En terminale, il convient de s'interroger sur la notion de performance (thème 1) avant d'en étudier les différentes dimensions.

Les thèmes eux-mêmes suivent une logique de construction. Chaque professeur peut, cependant, en fonction de sa liberté pédagogique et des progressions conçues par ses collègues d'enseignement scientifique alimentation environnement (ESAE), de technologies des services (STS) et de sciences et technologies culinaires (STC) notamment, traiter les questions de chaque thème dans l'ordre qui lui apparaît le plus porteur de sens.

3. Pourquoi avoir opté pour un enseignement intégré ?

Parce qu'elle fait écho au fonctionnement réel d'une entreprise hôtelière, l'approche intégrée a pour objectif de donner du sens aux apprentissages des élèves.

À titre d'exemple, on étudie les contrats parce que les relations avec les parties prenantes sont nécessairement formalisées ; c'est à l'occasion d'un litige avec un fournisseur qu'on pourra utilement distinguer les principales juridictions ; c'est pour faire comprendre les enjeux d'un système d'information que l'on abordera la veille mercatique. L'analyse de la performance de l'entreprise hôtelière fait autant appel à des éléments juridiques ou économiques qu'à des éléments de gestion.

Toute occasion de montrer l'impact de l'environnement économique, juridique, social sur l'entreprise hôtelière est à saisir au fil de la découverte de son fonctionnement en première et de sa performance en terminale.

4. Comment conduire l'enseignement d'EGH ?

Le programme est divisé en première et en terminale en trois thèmes pour lesquels des temps indicatifs sont proposés. Douze questions de gestion pour chaque année scolaire permettent d'organiser une progression pédagogique annuelle. À l'instar du programme de seconde, des capacités sont déclinées pour répondre à chacune de ces questions d'économie et gestion hôtelière.

Dans le programme, la colonne « notions » soutient l'acquisition de la capacité et la colonne « mise en œuvre » donne des indications précises pour comprendre le sens et les limites de l'étude.

À titre d'exemple, pour être en mesure de répondre à la première question : « Comment se construit une offre de services dans une entreprise hôtelière ? », trois capacités sont principalement à développer chez les élèves :

- identifier les composantes d'une offre de services,
- distinguer les formes de participation du client à la production du service,
- identifier les différentes dimensions de la qualité.

On privilégiera des situations d'enseignement construites à partir de contextes réels d'entreprises hôtelières, didactisés, propres à mettre en réflexion, à faire raisonner, argumenter. Ainsi, inviter les élèves à mener des recherches préalables, à conduire des interviews de professionnels du secteur, à réaliser des revues de presse de l'actualité du milieu hôtelier, faire venir des intervenants dont l'intervention est exploitée en amont et en aval, sont des activités en phase avec la démarche technologique et qui préparent bien les futurs bacheliers à des études supérieures pour peu qu'elles débouchent sur des phases de synthèse et de consolidation des apprentissages.

L'enseignement d'EGH peut aussi prendre appui autant que de besoin sur le fonctionnement des espaces d'application (restaurant, bar et/ou l'hôtel d'application) dont l'organisation générale, les systèmes d'information mis en œuvre, les flux et systèmes documentaires (mercuriales, fiches de stocks, fiches techniques...), l'étude des clients, le fonctionnement de l'économet constituent des supports d'observation auxquels il convient de recourir. Les périodes de stage des élèves dans des entreprises hôtelières très diverses doivent constituer un autre point d'ancrage fort de l'enseignement d'EGH.

L'enseignement d'économie et gestion hôtelière nécessite le recours régulier à des salles équipées et à des ressources utilisant les technologies de l'information et de la communication, notamment dans le cadre de travaux en groupes à effectif réduit. L'usage des outils numériques est à privilégier pour dynamiser l'enseignement d'EGH et soutenir la motivation des élèves. Il s'agira d'adapter les pratiques d'enseignement, les outils choisis à l'évolution rapide et continue de ces technologies. Dans ce domaine, les recommandations faites dans le programme doivent être considérées comme un socle de base qui sera régulièrement actualisé.

L'enseignement d'économie et gestion hôtelière est évalué au niveau du baccalauréat STHR par le biais d'une épreuve écrite portant sur les programmes des classes de première et terminale. À partir d'un ou de plusieurs contextes d'entreprises hôtelières, l'étude amène l'élève à produire des

analyses et à résoudre des problèmes de gestion. L'enseignement d'Économie et gestion hôtelière devra donc conduire les élèves à produire régulièrement de l'écrit, à restituer des raisonnements structurés, à faire preuve de qualité d'analyse et de synthèse.

Les élèves mèneront un projet de groupe dont l'évaluation sera orale en classe terminale. Les apports de l'Économie et gestion hôtelière seront déterminants pour soutenir la démarche de projet centrée sur la cuisine ou les services, la replacer dans un contexte économique et de gestion. L'enseignement d'EGH doit ainsi favoriser la prise d'initiatives ou le travail de groupe, en particulier pour répondre à une problématique ou décider d'une action.

5. Quelle est la configuration horaire la plus adaptée ?

L'enseignement d'EGH repose sur un volume horaire de cinq heures / élève par semaine. Compte tenu des démarches pédagogiques à privilégier et de la nécessité d'impliquer activement les élèves, un découpage de deux fois deux heures et une heure apparaît cohérent. 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 de groupes à effectif réduit pour partie de l'horaire. Le conseil pédagogique de l'établissement est amené à faire des propositions au chef d'établissement pour l'affectation de ces heures.

6. Comment exploiter les informations obtenues en stage dans l'enseignement d'EGH ?

En classe de seconde, les lieux de stages doivent être variés : les entreprises d'accueil sont choisies pour que la classe puisse recueillir un maximum d'informations sur le panel le plus large possible afin de prendre la mesure de la diversité des entreprises hôtelières. Il conviendra de se référer à la classification adoptée en STS et STC dans le programme de seconde.

Les objets d'observation ont été multiples lors du stage de seconde. L'élève a, dans toute la mesure du possible, été conduit à observer et comprendre le fonctionnement d'un ou plusieurs services de l'entreprise hôtelière. Les exemples de questions intégrées au guide d'accompagnement pédagogique de la classe de seconde (site Eduscol, visites d'entreprises) permettent de guider la collecte d'informations par l'élève au cours de son stage. La collecte d'informations et l'observation pourront utilement être supportées par un document du type « livret de stage ».

Un temps de restitution à organiser : la production d'un écrit structuré et/ou sa restitution orale prenant appui sur un support de communication adapté est vivement conseillée car ces travaux permettent :

- de formaliser les acquis de seconde et les observations de stage,
- de développer des capacités d'expression écrites et orales, de travail en autonomie,
- aux autres élèves de la classe d'élargir leur connaissance du secteur par la découverte des lieux de stages de leurs camarades,
- à l'ensemble des professeurs de l'équipe pédagogique (en particulier ceux d'EGH) d'ancrer leur enseignement sur des situations réelles et vécues par les élèves,
- aux élèves venant d'une seconde autre que STHR de s'imprégner des spécificités du secteur hôtelier.

Une exploitation au fil de l'eau : les informations collectées seront utilisées le plus régulièrement possible au cours de l'année de première en fonction des questions de gestion abordées. Elles constituent à la fois un matériau dans lequel le professeur peut puiser pour construire son enseignement et une base d'illustrations favorisant la compréhension des élèves par référence au réel.

En classe de première, le stage, plutôt situé au deuxième trimestre, s'inscrit dans une programmation établie par l'équipe pédagogique. L'élève observe et participe au fonctionnement d'un service de production culinaire ou de production de services en hôtellerie-restauration (restauration, hébergement, ...). Dans le cadre de l'enseignement d'EGH, le recueil d'informations sera centré sur l'observation de l'utilisation des outils de suivi de ces activités et plus généralement des outils de gestion étudiés dans le programme.

Un soin tout particulier est apporté au choix du lieu de stage qui peut contribuer au choix du projet d'orientation et d'études supérieures.

7. Comment évaluer les capacités ?

À l'instar du programme de seconde, les programmes de première et terminale intègrent des capacités. Les capacités expriment un potentiel à appréhender des situations qui pourraient se décliner en compétences dès lors que l'on s'engagerait dans un parcours de professionnalisation, basé sur un « agir efficace » dans des situations professionnelles de référence. Ce sera le cas en BTS. Au niveau du baccalauréat technologique, les capacités visées sont des capacités transversales. Elles se traduisent par la présence de verbes d'actions qui permettent la définition d'objectifs pédagogiques et facilitent le cheminement de l'élève dans sa construction cognitive.

Le travail de formation par les capacités nécessite d'adapter la nature des évaluations proposées aux élèves. Il s'agit moins de vérifier une acquisition de connaissances que de permettre à l'élève de démontrer qu'il est en mesure de remobiliser les capacités développées dans des contextes un peu différents. Il est donc nécessaire de construire des supports d'évaluation formative et sommative variés qui tiennent compte des spécificités de chaque capacité et de son niveau d'exigence : en effet, savoir identifier n'est pas équivalent à savoir comparer ; savoir distinguer est différent de savoir analyser...

On pourra avoir recours à des techniques différentes d'évaluation : auto-évaluation, évaluation mutuelle entre pairs, grilles et travail de réflexion autour des critères d'acquisition d'une capacité. Quizz, débats contradictoires, rédactions structurées, cartes mentales, schémas et algorithmes, relevé de conclusions, mise en scène de dialogues, tables rondes, éditoriaux... sont aussi des formes multiples d'évaluation possibles.

Ces techniques d'évaluation formatives doivent concourir à renforcer le développement des capacités.

8. Quels outils d'analyse mobiliser ?

La mise en œuvre d'une démarche technologique qui prend appui sur des activités 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 pour faciliter la poursuite d'études. À l'instar de la classe de seconde, on rappelle donc l'importance des éléments suivants :

Rechercher l'information

Les élèves doivent être 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...

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 aussi pour but de faire découvrir aux élèves des situations réelles d'entreprise hôtelière confrontées à des choix stratégiques ou des contraintes de diverses natures.

La mise en place d'une veille sur les 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 une question de gestion posée. Des outils numériques de gestion de flux d'information 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 et en autonomie. Des ressources sont fournies ci-après dans le guide d'accompagnement pédagogique en annexe 1. Ces ressources devront être régulièrement actualisées.

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, comme en classe de seconde, sensibilisés 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, permettant par exemple la réalisation de travaux de comparaisons temporelles et géographiques ;
- l'utilisation d'outils de calcul simples en lien avec le programme de mathématiques ;
- l'utilisation d'outils numériques de simulations...

Structurer l'information

La solidité des apprentissages et l'implication dans cet enseignement nécessitent la conservation d'une trace exploitable par les élèves. Au-delà des solutions traditionnelles, cela peut passer par la mise en œuvre d'une pédagogie de projet (cf réalisation d'une tâche finale) 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,
- produire des séquences vidéo ;
- mener et participer à un débat ;
- ...

9. L'utilisation des outils numériques en EGH

L'utilisation des outils numériques est aujourd'hui incontournable. La valeur ajoutée du numérique dans les apprentissages d'économie et gestion hôtelière réside notamment dans la mobilisation de ces outils comme supports des apprentissages. Les possibilités offertes par ces outils de recherche, de stockage, de traitement de l'information, de communication, de simulation permettent la mise en situation des élèves pour le développement des capacités. Les préconisations insérées dans les programmes 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.

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

Série STHR – EGH

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

Ce travail de veille pourra alimenter la base de ressources proposées en fichiers joints. (2.1_liens et ressources première EGH.docx, 2.2_liens et ressources terminale EGH.docx)

10. Liens utiles pour la mise en œuvre du programme

Une liste de ressources variées est proposée en fichiers joints afin de faciliter la mise en œuvre du programme. Elle se compose, d'une part, de liens vers des sites institutionnels fournissant des informations d'ordres statistique, réglementaire, scientifique... et d'autre part, de diverses ressources balayant l'ensemble des programmes des classes de première et de terminale. La part importante de ressources de type numérique est cohérente avec la nécessité actuelle d'utiliser ce type d'outils. Cette base de ressources sera ultérieurement disponible en ligne sur le site CRNHR et pourra être régulièrement actualisée et complétée par les professeurs au gré de leurs propositions.

11. Propositions de scénarios pédagogiques.

Ci-après sont présentés 4 exemples de scénarii extraits des thèmes qui composent les programmes de première et terminale. Ils ont vocation à constituer une aide pour comprendre l'esprit des nouveaux programmes d'Économie et Gestion hôtelière de première et terminale et à illustrer leur mise en œuvre. Ils ne constituent aucunement des modèles à suivre de façon impérative.

Chaque scénario présente l'extrait de programme, se constitue d'un préambule explicitant l'intention pédagogique, ses finalités de mise en œuvre et détaille les principales étapes de la séquence.

Dans chacun d'entre eux, nous avons privilégié :

- 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, à destination des professeurs.