



VOIE TECHNOLOGIQUE

Série STHR : sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration

2^{DE}

1^{RE}

T^{LE}

*Enseignement technologique
en langue vivante*

ENSEIGNEMENT

COMMUN

COMMENT ARTICULER COMPÉTENCES SCIENTIFIQUES ET STRATÉGIES DE LA COMMUNICATION ORALE ?

La communication orale a toujours joué un rôle majeur dans l'histoire de l'humanité : la transmission des connaissances, la négociation des aliments, l'expression des besoins, le partage de valeurs et croyances, etc. sont historiquement basées sur la communication orale. L'*oralité* (*oracy*) est la façon dont nous exprimons nos identités, notre sentiment d'appartenance à des communautés humaines, notre capacité à vivre ensemble.

Cet outil – adapté de l'outil [DemOcRACY](#) du projet européen EOL – aide à trouver diverses combinaisons pour développer l'oral et la culture scientifique et technologique. Le principe consiste à faire tourner les quatre cercles jusqu'à obtenir la combinaison qui semble la plus adaptée pour répondre aux besoins des élèves.

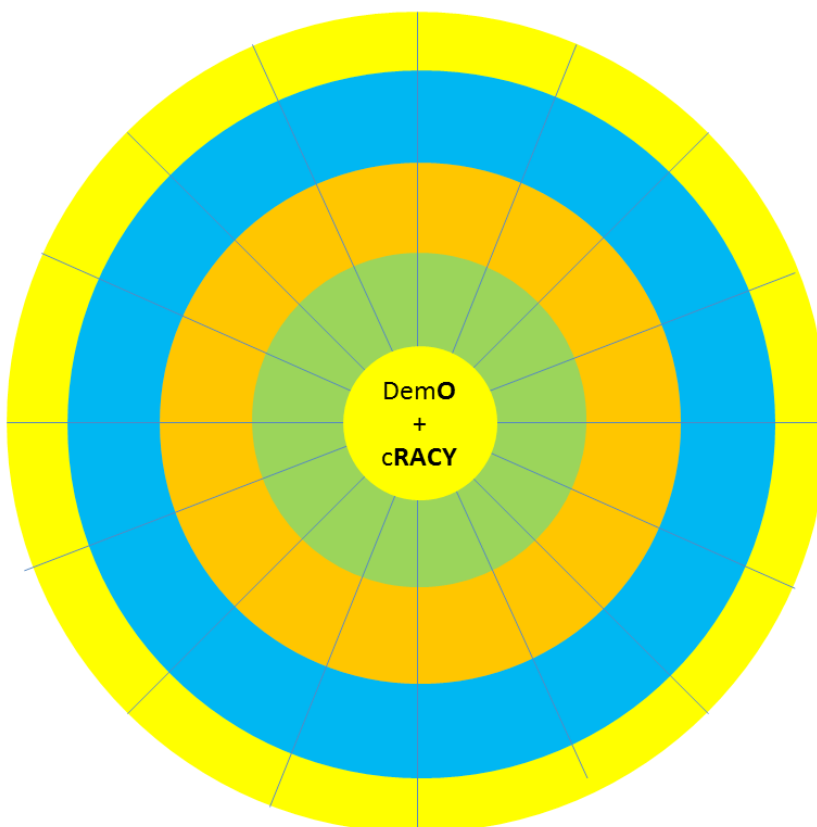
Objectif pour les enseignants d'ETLV en série STHR

Dans le cadre de l'ETLV, des croisements entre les activités de sciences et technologies culinaires et des services, leurs enjeux et les stratégies de la communication orale seraient une aide à la conception des séances pour les deux enseignants.

Adaptation d'un outil EOL

Description

Il s'agit de quatre disques qui permettent aux professeurs de LV de mieux articuler l'oral (oracy) et les compétences de citoyenneté démocratiques (democracy). Les quatre disques sont concentriques et s'articulent grâce à une attache parisienne, comme l'illustre la figure ci-dessous.



- Le disque vert au centre décrit des situations de communication orale.
- Le disque orange est une synthèse de l'ensemble des compétences de culture scientifique.
- Le disque bleu contient des propositions d'activités.
- Le disque jaune présente toutes les stratégies de la communication.

L'annexe 1, à la fin du document, propose une adaptation des quatre disques à imprimer pour la série STHR enseignement de spécialité sciences et technologies culinaires et des services en classe de première.

Utilisation

Le principe consiste à faire tourner les quatre disques jusqu'à obtenir une combinaison adaptée pour répondre aux besoins des élèves.

Retrouvez éducol sur



Disque vert	Disque orange	Disque bleu	Disque jaune
Quoi?		Comment?	
Oral	Education scientifique	Activités	Processus
Situations de communication orale	Valeurs, capacités et attitudes	Supports écrits, outils, tâches	Stratégie de communication orale

1. Quel est votre principal objectif éducatif / scientifique ? (Tourner le cercle orange.)
2. Choisissez les compétences de communication orale que vous voulez entraîner (tourner le cercle vert).
3. Quelle peut être la finalité ? (Tourner le cercle bleu.)
4. Quel peut être la plus-value pour l'élève ? (Tourner le cercle jaune.)

Ces quatre disques ont pour objectif de générer davantage de croisements et d'opportunités de communication.

L'annexe 2 propose des exemples de croisements directement en lien avec les programmes et finalités de la discipline en première et/ou terminale.

Les stratégies de communication orale

Les élèves seront capables de coordonner les capacités et compétences acquises en vue de les transposer dans d'autres contextes.

Rendre compte

Synonyme : résumer, communiquer, mettre à portée

Les élèves seront capables de s'approprier un contenu et de le mettre à portée en utilisant les mots adaptés, parfois en simplifiant le message, parfois en l'étoffant, en fonction des besoins de l'interlocuteur.

Compenser

Les élèves seront capables de s'exprimer en mobilisant des stratégies de reformulation, des périphrases, des détours, des illustrations pour surmonter les éventuels déficits lexicaux.

Synonyme : illustrer, paraphraser, reformuler

Négocier le sens

Synonyme : concerter, se mettre d'accord, choisir, se décentrer, écouter

Pour les élèves, il s'agit d'aboutir à une reformulation. Il s'agit de négocier autour d'un concept, d'une idée. Cette stratégie suppose que l'on écoute, que l'on prenne en compte son interlocuteur.

Agir en médiateur interculturel

Synonyme : décrypter, interagir, transmettre

Les élèves sont placés en situation de passeurs, ils décryptent un fait ou un enjeu culturel (approche, démarche, relations, etc.) et le rendent accessible à autrui.

Inférer / reconstruire les réseaux de sens

Synonyme : deviner, émettre des hypothèses

Les élèves pourront induire en fonction du contexte, le sens d'un mot, d'une idée. On peut inférer par exemple en formulant des hypothèses, en repérant les réseaux de sens, en vérifiant a posteriori ces hypothèses.

Exploiter l'ensemble de son répertoire plurilingue

Synonyme : s'appuyer sur ses connaissances, son parcours

Les élèves seront capables de s'appuyer sur la totalité de leur bagage linguistique pour comprendre, s'adapter et agir. On invitera notamment les élèves à comparer et à mobiliser différentes langues.

Prendre l'initiative

Synonyme : réagir, interagir, prendre des risques, développer les compétences sociales

Il s'agit par un climat bienveillant de susciter chez les élèves l'envie de s'exprimer, la capacité à agir et réagir, à rebondir, à s'engager.

Planifier

Synonyme : argumenter, se projeter, organiser

Les élèves pourront organiser leurs pensées, leurs propos, leur travail individuel ou collectif.

Contrôler, auto-évaluer

Synonyme : s'évaluer, comprendre ses erreurs et mesurer ses réussites

Développer chez les élèves, des capacités réflexives, comprendre ses erreurs et mesurer ses réussites. Favoriser l'auto-correction, l'inter-correction. Être capable de contrôler le lexique utilisé, la syntaxe, le volume de la voix, le débit, en fonction du contexte et des interlocuteurs.

Faciliter la coopération

Synonyme : écouter, prendre la posture de médiateur, se décentrer, coordonner, planifier

Pour les élèves, il s'agit de développer les compétences d'écoute et de coopération visant à la réalisation d'un projet commun, par exemple. Les élèves faciliteront les échanges en adoptant une posture d'écoute et respectueuse du point de vue d'autrui.

(S') adapter

Synonyme : écouter, observer

Les élèves pourront prendre en compte les points de vue en présence, le contexte, les représentations culturelles de chacun. Ils pourront adapter la langue mobilisée, le registre, le débit, le flux et leur attitude.

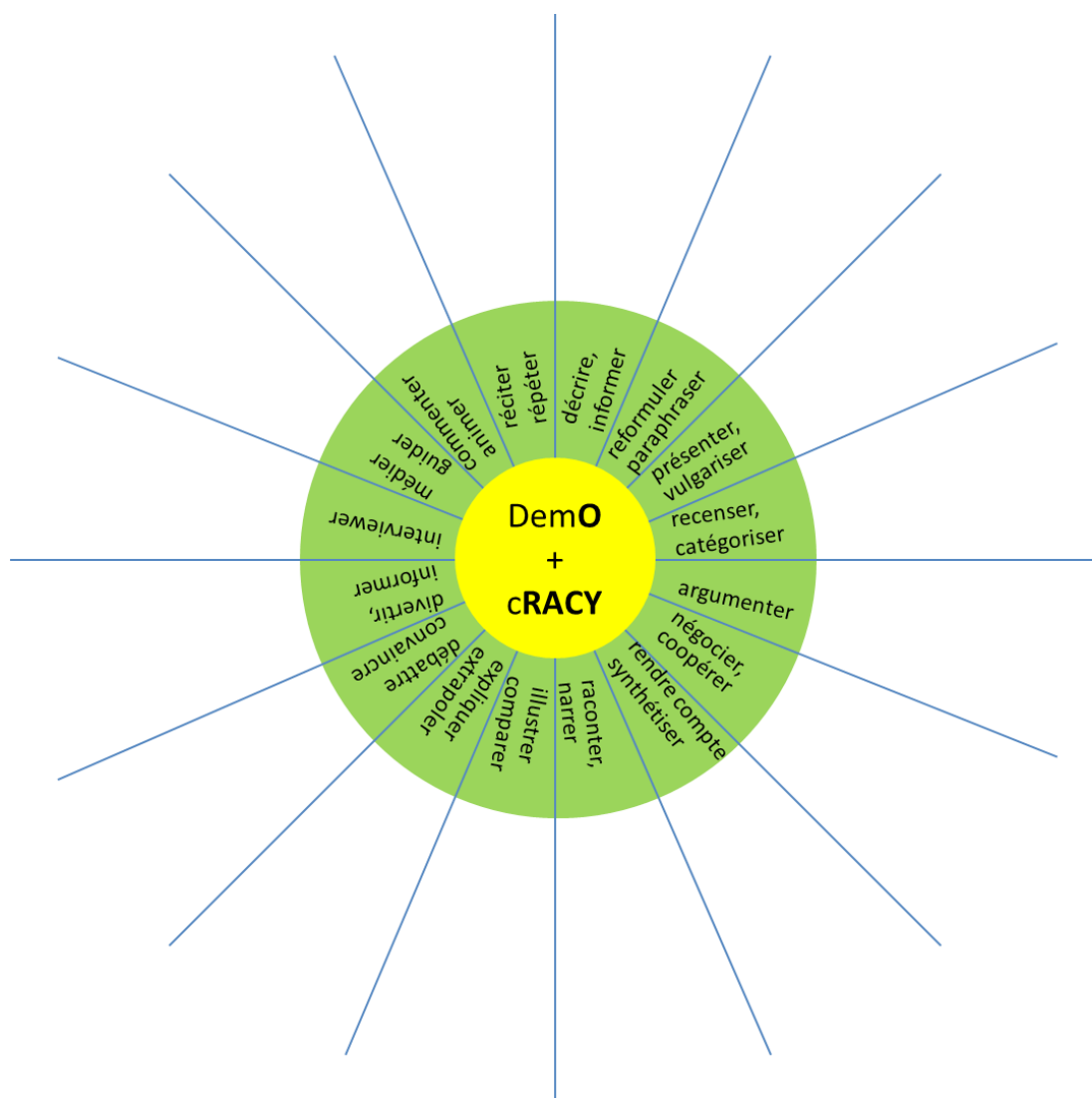
Valoriser ses acquis

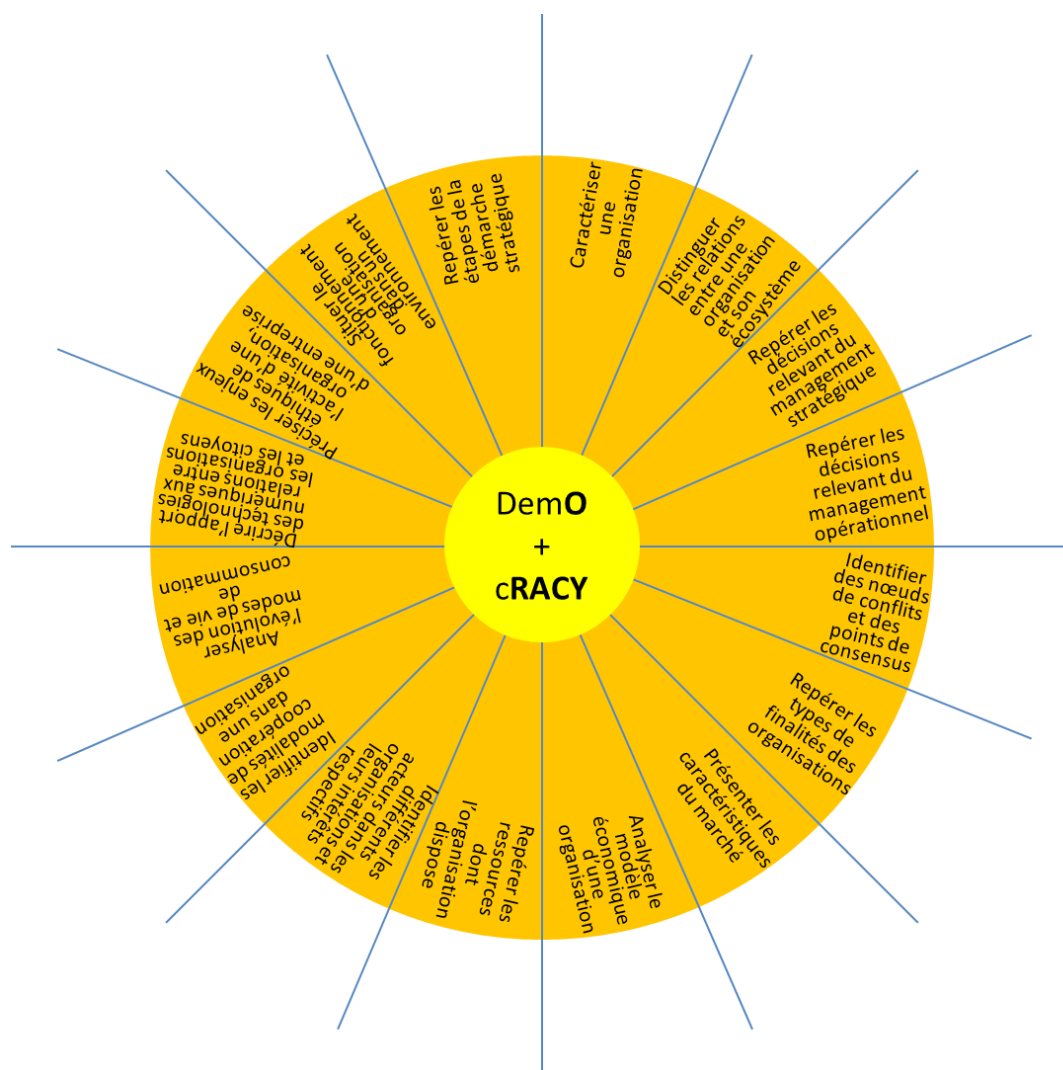
Synonyme : observer, (s') évaluer

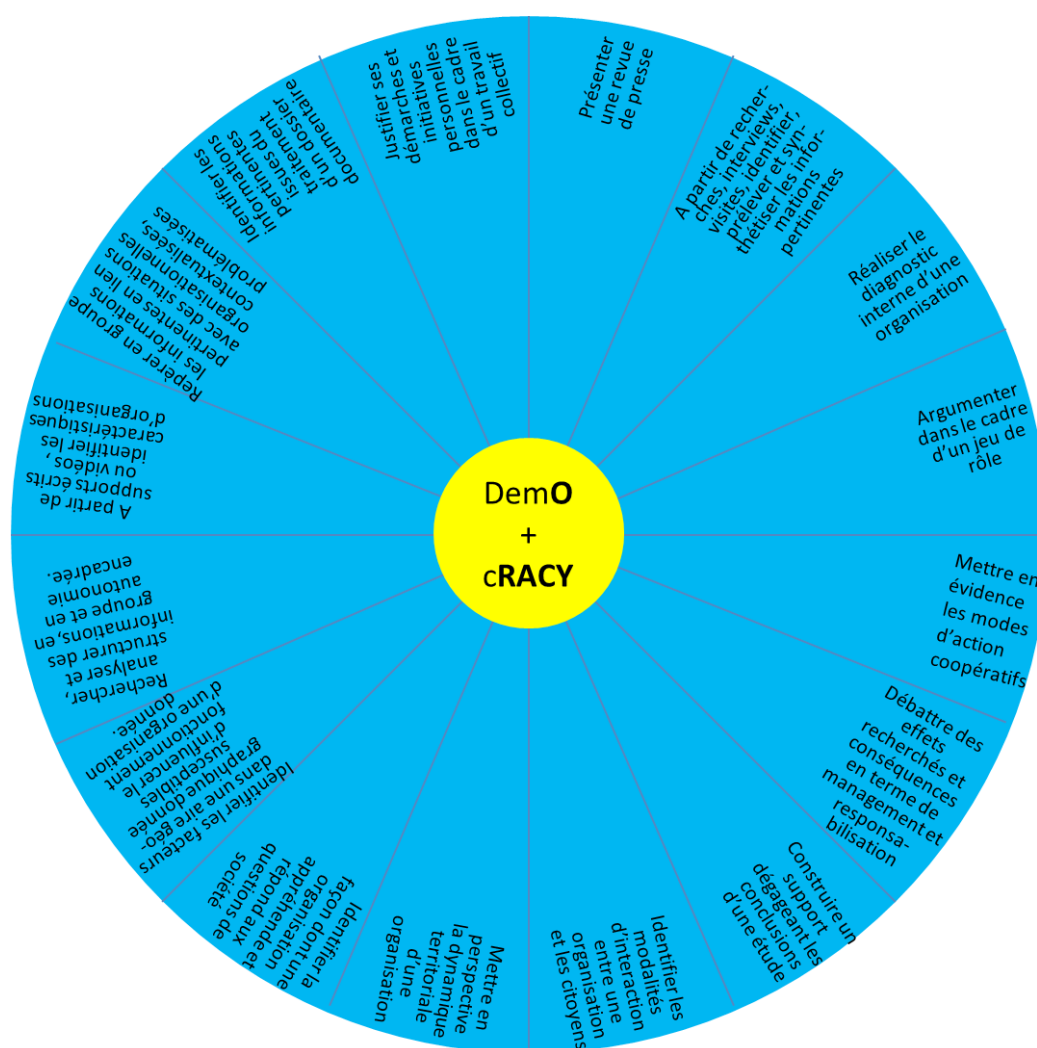
Les élèves seront capables de s'appuyer sur leurs points forts pour agir, pour argumenter, pour (se) motiver, pour dégager des marges de progrès.

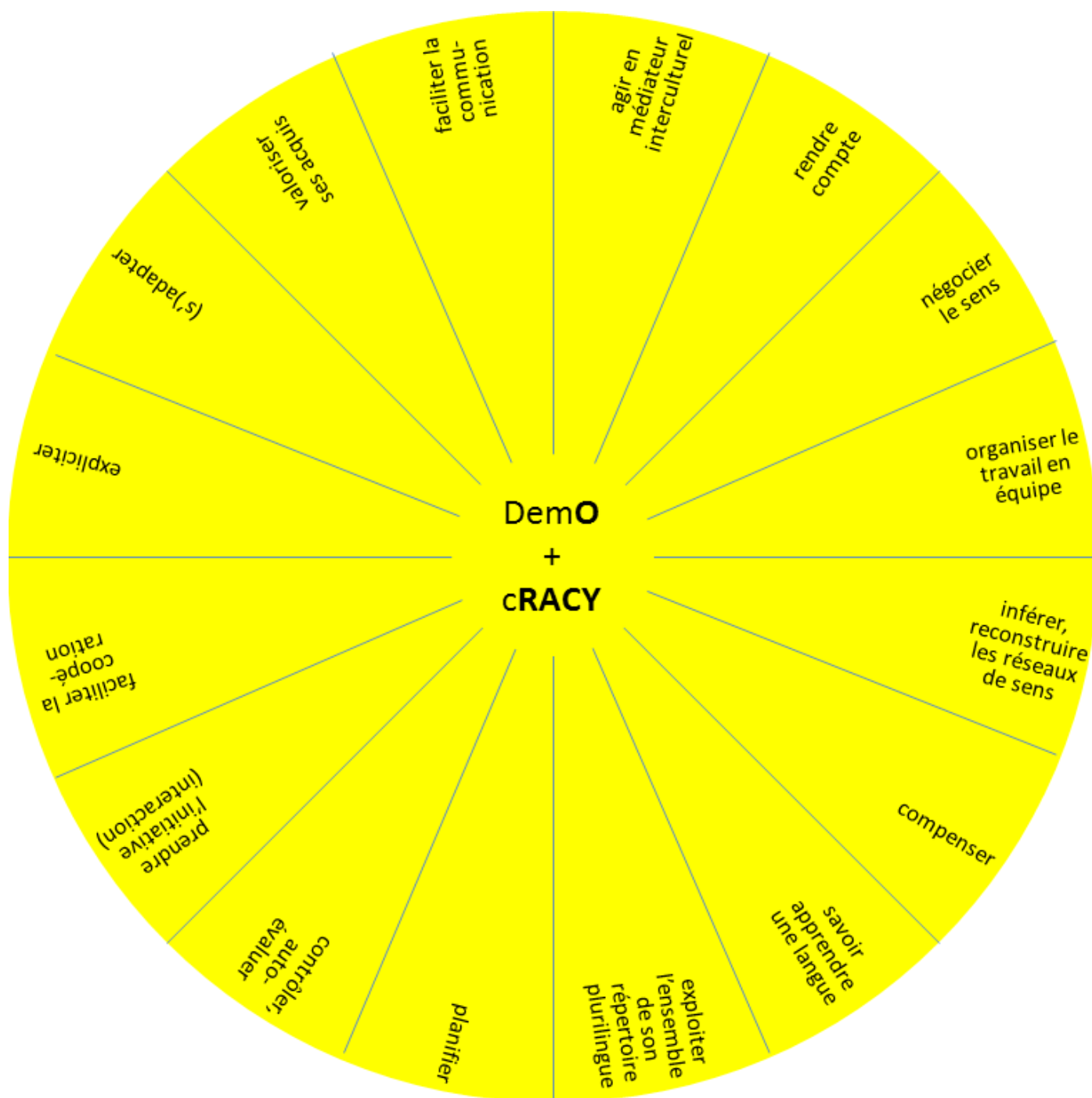
Annexes

Annexe 1 : disques à imprimer









Annexe 2 : exemples de croisements directement en lien avec les programmes et finalités de la discipline en première

Activités langagières	Objectifs de formation et compétences développées	Activités de classe (suggérées) dans le cadre de l'ETLV	Stratégies
RÉCEPTION Lire et comprendre PRODUCTION Orale et écrite	Exploiter, analyser des documents et les synthétiser	À travers une analyse documentaire en LV portant sur une aire géographique donnée, complétée par des recherches personnelles, les élèves repèrent, par groupe, les tendances et spécificités des modes de distribution ainsi que leur évolution dans le temps. Une synthèse écrite et une présentation orale sont effectuées. À travers l'étude d'organisations appartenant à une aire géographique donnée, les élèves repèrent les modes de distribution mis en œuvre, leurs avantages et inconvénients. Une comparaison peut être réalisée avec des organisations françaises de même standing. Étude documentaire sur l'offre (fromagère/vins/produits d'accueil/linges, etc.) proposée dans une aire géographique donnée et comparaison avec l'offre française (Terroir, AOP, mode de production, culture gastronomique, habitudes de consommation, histoire industrielle, etc.).	Rendre compte
RÉCEPTION Lire et comprendre PRODUCTION Orale et écrite INTERACTION Argumenter	Prendre la parole en public, présenter et argumenter	À partir d'un dossier documentaire en LV et/ou de recherches personnelles (presses, vidéos) portant sur une aire géographique donnée, les élèves s'intéressent au développement de la clientèle (y compris touristique) et à la façon dont les structures de l'hôtellerie et restauration répondent à leurs besoins, notamment en faisant évoluer leur concept. (ex : le développement récent des structures hôtelières et de restauration versus la gestion de masse; l'accueil des personnes présentant un handicap). Les situations observées peuvent s'expliquer au regard des réalités organisationnelles, contextuelles, historiques, économiques, politiques, etc. Les élèves présentent leur travail à l'oral, devant la classe et répondent aux questions.	Rendre compte Compenser Agir en médiateur interculturel
RÉCEPTION Écouter, comprendre PRODUCTION Orale INTERACTION Poser des questions	Proposer à l'oral des solutions adaptées au contexte	À partir de l'étude d'une ou plusieurs organisations situées dans des aires géographiques différentes et faisant état d'aléas dans la prise en charge du client, les élèves proposent des solutions à travers des jeux de rôles.	Agir en médiateur interculturel Prendre l'initiative S'adapter

Activités langagières	Objectifs de formation et compétences développées	Activités de classe (suggérées) dans le cadre de l'ETLV	Stratégies
RÉCEPTION Écouter, lire, comprendre PRODUCTION Écrite	Proposer à l'écrit des solutions adaptées au contexte	À partir de l'étude de commentaires négatifs émanant de clients issus d'aires géographiques différentes (via une variété de supports : site internet, mail....) et faisant état d'une voire plusieurs problématiques particulières (aléas dans la prise en charge du client, problème d'entretien, problème de flux de circulation des personnes et des marchandises, etc.), les élèves proposent des solutions dans le cadre d'une production écrite.	Rendre compte Prendre l'initiative
RÉCEPTION Lire, comprendre PRODUCTION Orale et écrite	Justifier les propositions de solutions	À partir d'un dossier documentaire portant sur une organisation donnée et de recherches personnelles, les élèves doivent, par groupe, proposer des solutions réalistes et pertinentes à la problématique de gestion identifiée (gestion des aléas, de la protection des personnes, communication à repenser, conception d'un support de vente adapté...). Les propositions pour solutionner un problème/ une problématique sont justifiées (à l'oral ou à l'écrit) : elles tiennent compte du contexte organisationnel, culturel, des besoins du client, de leur faisabilité.	Rendre compte Négocier le sens Inférer Planifier Contrôler, auto-évaluer
INTERACTION Argumenter, poser des questions	Confronter et faire évoluer son point de vue	Les solutions proposées pour répondre à une problématique font l'objet de débats en LV en classe et servent de base à un travail de révision/consolidation des solutions proposées.	Contrôler, auto-évaluer
RÉCEPTION Écouter, lire, comprendre PRODUCTION Parler INTERACTION	Réaliser une veille informationnelle et asseoir sa culture générale	Revue de presse (y compris étrangère) réalisée à l'oral par un binôme d'élèves (selon un calendrier défini en début d'année) au début de chaque séance. Présentation courte abordant les « essentiels » de l'actualité en matière de prestations de service, d'innovations en matière d'hôtellerie-restauration en France et dans différentes aires géographiques (2/3 informations par séance). La présentation orale est suivie d'un échange avec la classe, d'illustrations et d'une prise de notes. Les tenants et aboutissants des informations sélectionnées sont évoqués.	Rendre compte Prendre l'initiative

Activités langagières	Objectifs de formation et compétences développées	Activités de classe (suggérées) dans le cadre de l'ETLV	Stratégies
RÉCEPTION Écouter, lire, comprendre PRODUCTION Orale MÉDIATION Transmettre	Mettre en œuvre un projet	À partir du choix d'une organisation appartenant au secteur de l'hôtellerie et de la restauration et située dans une aire géographique donnée, l'élève cerne, dans le cadre d'un travail de recherches en groupe, une problématique relevant des services, l'analyse et propose des solutions argumentées. L'élève rend compte de ses états d'avancement à ses professeurs, tient compte de leurs conseils et consignes. Ils évaluent conjointement la forme et la faisabilité de la mise en œuvre.	Planifier Rendre compte Négocier le sens Contrôler Auto-évaluer
RÉCEPTION Écouter, lire, comprendre PRODUCTION Orale MÉDIATION Transmettre	Préparer une présentation orale de manière claire et méthodique	Dans le cadre d'un travail individuel ou en groupe et à l'issue de recherches, d'échanges planifiés avec ses professeurs (ex : présentation d'états d'avancement), l'élève construit des supports venant en appui de sa présentation orale (diaporama, synthèse) puis présente son travail à l'oral. (ex. : véhiculer la tradition d'un héritage culturel, faire connaître les traditions culinaires et/ou festives d'une aire géographique et culturelle donnée; étude de l'offre fromagère/en vins dans une aire géographique donnée, particularités par rapport à l'offre française, les habitudes de consommation des clients...).	Rendre compte Planifier Prendre l'initiative
RÉCEPTION Lire, comprendre PRODUCTION Orale MÉDIATION Transmettre	Construire des outils d'aide à la décision	Par groupe, les élèves construisent des outils de mesure de satisfaction client en LV (questionnaire, guide d'entretien...) adaptés sur le fond et la forme à l'organisation, à la clientèle et à l'aire géographique considérée. Mise en œuvre de l'outil en situation réelle (voire didactisée : ex : service au restaurant pédagogique ou à l'hôtel d'application...), collecte et interprétation des résultats. (possibilité d'envisager des préconisations d'amélioration). Ex : Recherche d'informations primaires et secondaires sur l'importance de l'éco-citoyenneté dans le comportement des clients issues d'aires géographiques données. Restitution en classe sous forme d'exposés portant sur des préconisations à l'attention des organisations du secteur hôtellerie-restauration.	Agir en médiateur interculturel Planifier Prendre l'initiative

Activités langagières	Objectifs de formation et compétences développées	Activités de classe (suggérées) dans le cadre de l'ETLV	Stratégies
RÉCEPTION Écouter, lire, comprendre PRODUCTION Orale INTERACTION Débattre	Évaluer les tenants et aboutissants d'une décision voire les risques (internes/externes) encourus	À partir d'une vidéo ou d'un article en LV, dans un contexte d'hôtellerie ou de restauration faisant appel aux nouvelles technologies (intelligence artificielle, robotisation, digitalisation....) dans une aire géographique et culturelle donnée, l'élève découvre de nouveaux modes de communication (interne et externe), analyse la qualité de l'information transmise et l'impact du choix des outils de communication. Ce travail pourrait faire l'objet d'un débat en classe sur l'utilisation de la technologie dans son quotidien et dans le domaine professionnel (impacts en termes de formation des personnels, satisfaction et fidélisation de la clientèle, efficacité, etc.).	Rendre compte Compenser Négocier le sens Faciliter la coopération
RÉCEPTION Écouter, lire, comprendre PRODUCTION Orale INTERACTION Poser des questions MÉDIATION Transmettre	Intégrer les outils numériques	Dans leur démarche d'investigation, de communication et de mutualisation dans le cadre de travaux de groupe, les élèves utilisent de façon adéquate les outils numériques à leur disposition (outil de travail collaboratif, recherche d'informations, production de supports de communication écrite et orale, etc.).	Planifier
RÉCEPTION Lire, comprendre PRODUCTION Écrite	Rédiger une synthèse	À partir d'articles de presse spécialisée étrangère, d'interviews, l'élève découvre le parcours de quelques professionnels (connus, reconnus équivalent du MOF....) présentant une mobilité (intellectuelle ou physique) et ayant le souci de transmettre un héritage culturel collectif : il en déduit les tâches et spécificités de ces métiers de services dans différentes organisations. Synthétiser à l'écrit en LV les informations relevées en mettant en valeur la richesse culturelle apportée par toute mobilité.	Inférer Rendre compte
RÉCEPTION Écouter, comprendre PRODUCTION Orale INTERACTION Argumenter MÉDIATION Transmettre	Anticiper une situation-problème	À partir de vidéos en LV ou de photographies portant sur une organisation appartenant au secteur de l'hôtellerie-restauration et située dans une aire géographique et culturelle donnée, l'élève repère et décrit une situation à risques (pour le personnel et/ou le client). Il réfléchit à des solutions d'amélioration visant à anticiper les risques et protéger les personnes (outil de communication, entretien avec le personnel, choix des produits, etc.).	Prendre l'initiative

Activités langagières	Objectifs de formation et compétences développées	Activités de classe (suggérées) dans le cadre de l'ETLV	Stratégies
RÉCEPTION Écouter, lire, comprendre PRODUCTION Orale MÉDIATION Transmettre	Favoriser une réflexion sur l'altérité et l'empathie	À partir d'une vidéo en LV ou d'un article de presse étrangère, déterminer la stratégie mise en œuvre pour créer une cohésion au sein d'une brigade, favoriser l'inclusion de personnes handicapées (ex : vidéo sur un restaurant employant uniquement du personnel sourd ou malentendant à Toronto et implication de la clientèle pour communiquer en langue des signes...). Réfléchir en groupe à des pistes d'améliorations pour faciliter l'intégration des personnes et les exposer à l'oral. Jeux de rôles impliquant l'écoute d'un client étranger pour formuler des conseils, proposer des solutions, renseigner...	S'adapter Rendre compte
RÉCEPTION Lire, comprendre PRODUCTION Orale et écrite MÉDIATION Transmettre	Valoriser la transmission d'un patrimoine culturel	À partir d'une documentation en LV, complétée par des recherches personnelles, les élèves repèrent, par groupe, une offre spécifique à une aire géographique (fromage, vins, linge, etc). Une attention toute particulière est portée au contexte historique et géographique avec la notion de transmission d'un savoir-faire et d'un patrimoine culturel. Présentation orale en LV à l'aide d'un power point réalisé par chaque groupe. Ce travail pourrait être enrichi par une dégustation.	Agir en médiateur inter culturel