

Croisement des programmes de LVA (anglais) et des programmes hébergement, et restauration en 1^e STHR

Notions du programme d'anglais	Notions du programme de Première > hébergement	Notions du programme de Première > restauration
<p>Identités et échanges Mots-clés : frontières / conflits / contacts / hospitalité / choc des cultures / incompréhension culturelle et-ou linguistique / solidarité / mobilité / voyages / dépaysement /tourisme / accueil / médiation / dialogue / mixité / partage</p>	<p>➤ Parcours du client (comprendre, identifier et présenter le contexte culturel de la situation) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les services d'un hôtel dans un pays anglophone : Effectuer une réservation – présenter l'hôtel, expliquer les services, répondre à des demandes de renseignements. <p>➤ Gérer un conflit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Un malentendu d'ordre culturel ou sociolinguistique : Trouver une entente de gré à gré. <p><i>Exemple :</i> <i>Incompréhension autour de pm/am. Un client arrive à 8h du matin dans un hôtel en Australie qui l'attendait à 20h. Expliquer pourquoi le problème a eu lieu et trouver une solution.</i></p>	<p>➤ Accueil des clients : hospitalité/médiation autour des spécificités gastronomiques d'une région du monde anglophone :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation et argumentation de la carte : Expliquer la carte/produits. ○ Ventes additionnelles : vins/eaux/apéritifs/café... ○ Création et présentation de fiches cocktails. <p><i>Exemple :</i> <i>Vous faites des recherches autour de cocktails anglo-saxons classiques. Préparez une fiche technique et présentez-la.</i></p>
<p>Espace privé et espace public Mots-clés : égalité homme-femme / parité / machisme / mixité / lieux de convivialité / espaces publics / espaces religieux</p>	<p>➤ Mise en place VIP/spéciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fêtes culturelles et religieuses dans les pays anglophones: s'adapter / respecter / comprendre les traditions et les cultures. <p>➤ S'adapter à la segmentation clientèle : mise en relief des spécificités culturelles de régions du monde anglophone.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Créer une brochure/flyer avec des prestations ciblées ○ Brainstorming dans une équipe plurilingue (au Canada par exemple). 	<p>➤ Création d'événements :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Organisation d'un événement d'ordre privé (privatisation): Préparation du menu, organisation et présentation de la prestation (brunch, <i>tea time</i>, etc.). <p><i>Exemple :</i> <i>Vous organisez une baby-shower tea party. Vous préparez le menu (après des recherches), organisez et présentez la prestation.</i></p>

<p>Art et Pouvoir Mots-clés : architecture (résidences, édifices institutionnels...) / peinture (portraits, art religieux...)</p>	<p>➤ Palaces / établissements de prestige du monde anglophone :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Création de diaporama / site internet ○ Présentation à un client / en réunion avec questionnement <p><i>Exemple :</i> Votre palace est situé dans le cœur d'Edimbourg. Créez un diaporama qui prend en compte l'architecture riche de cette ville et présentez-le à un client étranger.</p>	<p>➤ Vernissage / exposition d'œuvres dans un restaurant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Être capable de donner des explications (origine, prix, courant, etc.). <p><i>Exemple :</i> Vous travaillez dans un restaurant 3 étoiles à Sydney. Un artiste contemporain anglophone a choisi votre restaurant pour exposer ses œuvres. Répondez aux questions de vos clients.</p>
<p>Citoyenneté et mondes virtuels Mots-clés : fausses informations / réseaux sociaux / éducation aux médias / paiements virtuels / données personnelles / intelligence artificielle / blogs / forums</p>	<p>➤ Répondre / gérer la e-réputation d'un hôtel du monde anglophone.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Répondre à une critique sur tripadvisor ○ Créer des offres promotionnelles ○ Gérer le CARDEX clients ○ Créer un « plan marketing » sur les réseaux sociaux (quels réseaux, pourquoi) <p><i>Exemple :</i> Suite à une remarque négative sur Trip Advisor sur votre hôtel qui vient d'ouvrir à Cardiff, vous répondez au client afin de préserver votre e-réputation.</p>	<p>➤ Répondre / gérer la e-réputation d'un restaurant du monde anglophone.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Répondre à une critique sur tripadvisor ○ Créer des offres promotionnelles ○ Créer un « plan marketing » sur les réseaux sociaux (quels réseaux, pourquoi) <p><i>Exemple :</i> Pour booster les réservations de votre restaurant végétarien en Nouvelle Zélande, vous créez une offre promotionnelle sur un site de réservation the Fork.</p>
<p>Fictions et réalités Mots-clés : mythologie / légendes / croyances / héros / sentiment national / super-héros / figures tutélaires</p>	<p>➤ L'impact de la télé-réalité sur les pratiques dans les pays anglophones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Recréer un programme / faire la critique d'un programme <p><i>Exemple :</i> Suite à un visionnage d'un programme sur un hôtel en Angleterre (the Hotel Inspector), vous écrivez la critique du programme sur youtube.</p>	<p>➤ Impact de la télé-réalité sur les pratiques dans les pays anglophones :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Faire la critique d'un programme <p><i>Exemples :</i> Écrire la critique d'un programme télévisé culinaire (Kitchen Nightmare, The Big Bake Off, Master Chef). Mettre en scène une émission sur un restaurant aux Etats-Unis.</p>

<p>Innovations scientifiques et responsabilité</p> <p>Mots-clés : recherche génétique / vaccins / robots / OGM / énergies renouvelables / transport / éco-citoyen / recyclage / alienation au travail / biodiversité / circuit court / bio / croissance verte / pollution / mobilisation</p>	<p>➤ Développement durable / bio spécifique à une région du monde anglophone ; améliorer l'expérience clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Réunion avec note de service (mise en place du développement durable dans un établissement en prenant en compte les spécificités locales). ○ Expliquer démarche à un client ○ Créer un flyer pour les chambres <p><i>Exemple :</i> Vous créez un flyer qui met en évidence la politique mise en place pour le développement durable dans votre établissement en prenant en compte les spécificités locales.</p>	<p>Croissance verte, circuits courts (<i>Farmers market</i>), bio, modes de consommation alternatifs du monde anglophone (<i>Locavores</i>, <i>Freegans</i>, <i>Dumpster divers</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Passer une commande ○ Créer un menu du jour (plats / produits locaux). ○ Créer et promouvoir une carte avec les produits locaux. <p><i>Exemple :</i> Créer un menu typique de la région pour un groupe de locavores en proposant des plats bio avec les produits locaux.</p>
<p>Diversité et inclusion</p> <p>Mots-clés : handicap / intégration / liberté de mouvement / discriminations / générations / minorités / langues officielles et langues non reconnues / idiolectes / égalité / émancipation</p>	<p>➤ Handicap client</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procédure d'arrivée d'un client PMR: recherche d'infos et présentation ○ Mise en place d'une chambre PMR (réglementation) : recherche d'infos et présentation <p>➤ Handicap personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mise en place d'un espace de travail et de procédures pour un personnel PMR (réglementation) : recherche d'infos et présentation <p><i>Exemple :</i> Contacter un partenaire pour préparer la mise aux normes d'un hôtel au Royaume-Uni.</p>	<p>➤ Handicap client</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procédure d'arrivée d'un client PMR: recherche d'infos et présentation <p>➤ Handicap personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ mise en place d'un espace de travail et de procédures pour un personnel PMR (réglementation) : recherche d'infos et présentation <p><i>Exemples :</i> Contacter un partenaire pour</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer une fiche de poste pour répondre à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés. - préparer l'accueil de personnel PMR (aménagement et les procédures à mettre en place).
<p>Territoire et mémoire</p> <p>Mots-clés : monuments aux morts / mémoriaux / traces de l'histoire / histoire officielle / devoir de mémoire / quartier historique / patrimoine bâti</p>	<p>➤ Conciergerie dans un hôtel d'une ville anglophone:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Créer un book d'informations sur les quartiers historiques / lieux liés à la mémoire ○ Expliciter le book à un client étranger <p><i>Exemple :</i> Proposer à votre clientèle un book informatif des lieux pittoresques et de mémoire de la ville de Londres.</p>	<p>➤ Histoire d'un produit culinaire / plat anglophone</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aller chercher des informations sur l'histoire d'un produit (nourriture/boissons) ○ Créer un livret / brochure (<i>story telling</i>) ○ Créer un lexique ○ Expliciter un produit / plat à un client étranger <p><i>Exemple :</i> Concevoir une fiche technique sur le crumble / le cheesecake, le réaliser et le présenter au reste de la brigade.</p>