

## Déroulement de la séance

### Synoptique de la séance

Première partie	Seconde partie
La première partie propose d'identifier et de jouer les conflits les plus courant au restaurant	La seconde partie propose d'identifier et de trouver les solutions à apporter pour résoudre les conflits.

### Détail de la séance

Temps	Étapes	T. Pédago	Activité Élève	Supports et outils
5 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappel de la dernière T.A.</li> <li>- Intérêt de la T.A. du jour</li> <li>- Objectifs à atteindre</li> <li>- Déroulement de la séance</li> </ul>	Interrogative Expositive	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation sur rappel du cours précédent.</li> <li>- Écoute.</li> </ul>	Tableau
20/(25)min	<p>« <b>Les conflits au restaurant</b> ».</p> <p>Recherche d'exemple de conflits que les élèves ont vécu.</p>	Interrogative Expositive	Participation de l'élève, les élèves doivent proposer des exemples de conflits qu'ils ont vécu.	Tableau
30/(55)min	<p>Analyse et explication des études à éviter face à un conflit.</p> <p>« <b>Les attitudes à éviter</b>»</p>	Expositive, interrogative	Les élèves doivent chercher les attitudes à éviter à travers des scènes qu'ils jouent en petit groupe.	Tableau Document élève Table client
30/(85)min	<p>« <b>Les attitudes à adopter</b> »</p> <p>définition des bonnes attitudes à adopter</p>	Déductive Expérimentale	Faire jouer des scènes pour mettre en œuvre les bonnes attitudes	Tableau Table client
25/(100)min	<p>Analyse de l'accueil« <b>Définir le standard d'un accueil de qualité</b> »</p> <p>Les élèves doivent élaborer les étapes d'un accueil</p>	Déductive Expérimentale	Grâce à leurs propres analyses, conduire les élèves à définir une méthode simple et efficace pour effectuer un accueil de qualité.La vidéo permet revenir sur les points critiques de l'accueil et évite de refaire la situation avec les élèves..	Document élève Tableau
10/(110)min	<p>« <b>Les solutions au conflit</b> »</p> <p>Après avoir identifié les origines des conflits et vu comment les prendre en charge, nous pouvons élaborer un véritable « guide des solutions ».</p>	Expositive interrogative Expérimentale	Récupération au tableau des impressions des élèves, rédaction d'un « guide de solutions » à apporter. Mise en situation d'un conflit à résoudre de manière efficace	Document élève Tableau
10/(120)min	<p>Bilan de la T.A.« <b>Synthèse</b> »</p> <p>Vérification des objectifs</p> <p>Annnonce du prochain cours</p>	Expositive interrogative	<p>Écoute</p> <p>Participation sur rappel des objectifs</p>	