

# 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<br>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> Recherche d'exemple de conflits que les élèves ont vécu.  | Interrogative<br>Expositive                  | Participation de l'élève, les élèves doivent proposer des exemples de conflits qu'ils ont vécu.   | Tableau                                   |
| 30/(55)min  | Analyse et explication des études à éviter face à un conflit.<br>« <b>Les attitudes à éviter</b> »  | Expositive,<br>interrogative                 | Les élèves doivent chercher les attitudes à éviter à travers des scènes qu'ils jouent en petit groupe.  | Tableau<br>Document élève<br>Table client |
| 30/(85)min  | « <b>Les attitudes à adopter</b> »<br>définition des bonnes attitudes à adopter   | Déductive<br>Expérimentale                   | Faire jouer des scènes pour mettre en œuvre les bonnes attitudes  | Tableau<br>Table client                   |
| 25/(100)min | Analyse de l'accueil « <b>Définir le standard d'un accueil de qualité</b> »<br>Les élèves doivent élaborer les étapes d'un accueil  | Déductive<br>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<br>Tableau                 |
| 10/(110)min | « <b>Les solutions au conflit</b> »<br>Après avoir identifié les origines des conflits et vu comment les prendre en charge, nous pouvons élaborer un véritable « guide des solutions ».   | Expositive<br>interrogative<br>Expérimentale | Récupération au tableau des impressions des élèves, rédaction d'un « guide de solutions » à apporter.<br>Mise en situation d'un conflit à résoudre de manière efficace  | Document élève<br>Tableau                 |
| 10/(120)min | Bilan de la T.A. « <b>Synthèse</b> »<br>Vérification des objectifs<br>Annonce du prochain cours   | Expositive<br>interrogative                  | Écoute<br>Participation sur rappel des objectifs  |   |