

Etudiants de BTS 2^{ème} année
Option « Génie culinaire et arts de la table »
Lycée des Métiers H. Friant – Poligny - Jura

« Il était une fois... le restaurant de demain »

2008-2009 - Saison 1 - « Le maître d'hôtel » (tradition & évolution)

2009-2010 - Saison 2 - « Harmonie à quatre mains » (interdépendance des métiers salle/cuisine)

2010-2011 - Saison 3 - « La théâtralisation du service » (de la scène à la salle)

2011-2012 – Saison 4 – « Le ré-enchantement des métiers de l'Hospitalité »



Lycée H. Friant



Restaurant « Alain Ducasse au Plaza Athénée »

Projet 2012-2013

Les saisons 1 à 4 de ce travail de recherche nous ont permis de mieux comprendre et anticiper les nouvelles attentes de nos clientèles et de mesurer les challenges que nous devons continuer à relever.

Ces études ont pour objectif d'aider à redonner *du sens* à notre profession fortement liée à la notion d'hospitalité dans les métiers de service.

Notre objectif pour la saison 5 : « Le savoir-dire »

« Redonner du sens à la notion de service en utilisant une attitude professionnelle

et un vocabulaire adapté »

Pour ce 5^{ème} projet, seul(e) ou en groupe de 2 étudiant(e)s, vous réfléchirez aux questions suivantes :

- 1- En vous aidant de l'article fourni en annexe (ou de tout autre article que vous fournirez alors dans votre dossier) expliquez de façon précise et argumentée la **différence que vous faites entre les mots « servilité » et « service »** (1 page)
- 2- En vous appuyant sur votre propre expérience professionnelle, donnez trois **exemples de « maladresses » / d' « erreurs »** que vous avez pu observer en matière de vocabulaire employé par le Maître d'hôtel vis-à-vis d'un client, au moment de l'accueil téléphonique, au moment de l'accueil physique, pendant le service en salle et/ou au moment de la prise de congé.

Expliquez pour chacun de ces exemples ce qui, selon vous, aurait pu être dit, de façon plus professionnelle, dans ce contexte.

(2 pages)

- 3- Expliquez **en quoi** le choix du vocabulaire employé par le Maître d'hôtel est important dans la relation avec le client (1 page). Existe t-il un lien entre le savoir-dire et le professionnalisme ? Expliquez (1 page).
- 4- Imaginez une règle simple / un exercice / une méthode qui permettrait de transmettre aux futurs professionnels ce « savoir-dire » et de le mémoriser.
(1 page au minimum)

Vous rendrez ce travail sous forme d'un fichier au format **Word** (ou RTF ou PDF).

Ce dossier devra comporter 6 pages au minimum et 8 pages au maximum, annexes éventuelles non comprises.

Vous devrez envoyer ce fichier (un seul fichier par groupe de travail, comprenant la totalité des annexes éventuelles et dont le nom portera obligatoirement votre ou vos noms) à l'adresse mail suivante : corinne.hacquemand@ac-besancon.fr, pour le mardi 29 janvier au plus tard.

Ces dossiers feront l'objet d'une **évaluation** par Mme HACQUEMAND d'une part.

D'autre part, ils seront lus et classés par ordre d'intérêt par **M. Denis COURTIARDE, directeur de salle au Plaza Athénée**. Le dossier présentant le plus grand intérêt se verra offrir un déjeuner pour 2 personnes au restaurant gastronomique de monsieur Alain Ducasse.

Corinne Hacquemand
Professeur de restaurant
Lycée H. Friant
39 800 POLIGNY

Denis Courtiade
« Alain Ducasse au Plaza Athénée »
25 avenue Montaigne
75 008 PARIS
Président de l'association
« Ô Service - des talents de demain »

Le « sens du service », une question d'organisation (extrait)

Xavier de la Vega

Avoir le « sens du service », c'est ce que l'on demande à un nombre croissant de salariés. Certains sociologues y voient la résurgence de formes de servilité. Pour d'autres, la « relation de service » n'est pas un mal en soi : tout dépend des formes organisationnelles et institutionnelles qui l'entourent.

Alors que près des trois quarts de la population active occupe un travail tertiaire, la « relation de service » concerne une majorité de salariés. De l'employé au guichet d'une banque à l'assistante sociale, en passant par le vendeur de vêtements, tous ont en commun de travailler dans un face-à-face constant avec une clientèle, souvent impatiente, parfois irascible. Pour certains chercheurs, service rime alors avec servilité. Pour d'autres, comme les sociologues Jean-Louis Laville et Pascal Ughetto, on ne peut s'en tenir là. La relation de service est avant tout une capacité à adapter le service aux souhaits diversifiés du public. Elle implique non seulement les salariés travaillant en face-à-face avec le public, mais les organisations dans leur ensemble.

La première interprétation de la relation de service la présente essentiellement sous un jour critique. Elle s'inscrit à la suite des travaux d'Arlie Russel Hochschild. Dès 1983, dans *The Managed Heart*, cette sociologue américaine s'intéresse aux métiers de service féminins, comme celui des hôtesses de l'air. Que veut dire, pour elles, être « professionnelle » ? C'est répondre aux souhaits, à l'inquiétude, à l'agressivité même des passagers en gardant toujours le sourire. Les hôtesses de l'air fournissent un « travail émotionnel » consistant à réélaborer leur ressenti et à influencer sur celui des passagers, notamment en diffusant un sentiment de sécurité. Nulle surprise que l'interprétation de A.R. Hochschild inspire nombre de recherches contemporaines, la notion de travail émotionnel pouvant s'appliquer à de nombreux métiers tertiaires (téléopérateurs, services aux personnes, etc.), ainsi qu'à une intégration générale de normes comportementales dans la définition de la compétence (« savoir être »).

L'une des limites de cette analyse est cependant d'insister plus sur la dimension prescrite du travail (souriez !) que sur l'activité elle-même. Le « professionnalisme », autrement dit la « compétence », ne se définit que par le respect des règles définies par l'employeur. Pour P. Ughetto, cela ne suffit pas. Ce chercheur de l'Irés (Institut de recherches économiques et

sociales) s'appuie sur les travaux du sociologue américain Ervin Goffman (*Asile*, 1968) pour définir la « compétence de service ». Celle-ci peut s'entendre comme « *la capacité de prendre une décision non prévue par une procédure impérative et de la présenter comme professionnellement justifiée* ». Cela suppose que le client reconnaisse l'expertise du prestataire et lui laisse le champ libre pour résoudre le problème posé. Dès lors, une relation d'égal à égal prévaut entre les deux parties. **D'où la conclusion de P. Ughetto : « *Le service n'est servile que lorsque celui qui l'accomplit n'est pas un professionnel.* »**