



Le grand oral en baccalauréat STHR Session 2021

Bac
STHR



Yves ARRIEUMERLOU, Véronique MONMARON IA-IPR Economie & gestion
Muriel MAJOREL, Gaëlle FREMAUX, Michael PISSETY, Formateurs académiques

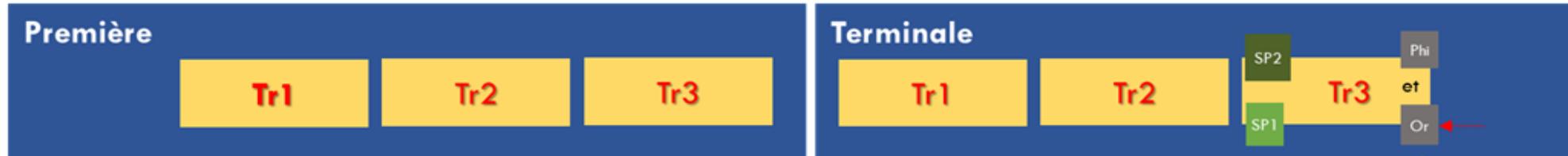
Programme du webinaire du 27 novembre 2021 : 15H00 à 17H00

- 1. Rappel de l'organisation de la certification**
- 2. Les épreuves de mars et de juin**
- 3. La philosophie du grand oral**
- 4. Le support de l'épreuve**
- 5. La démarche pédagogique**
- 6. L'épreuve de grand oral**
- 7. Exemples de thématiques et de questionnements**

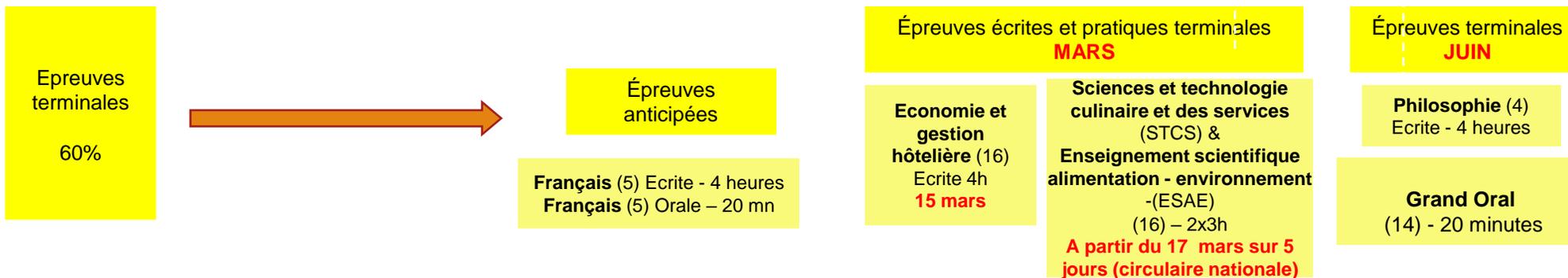
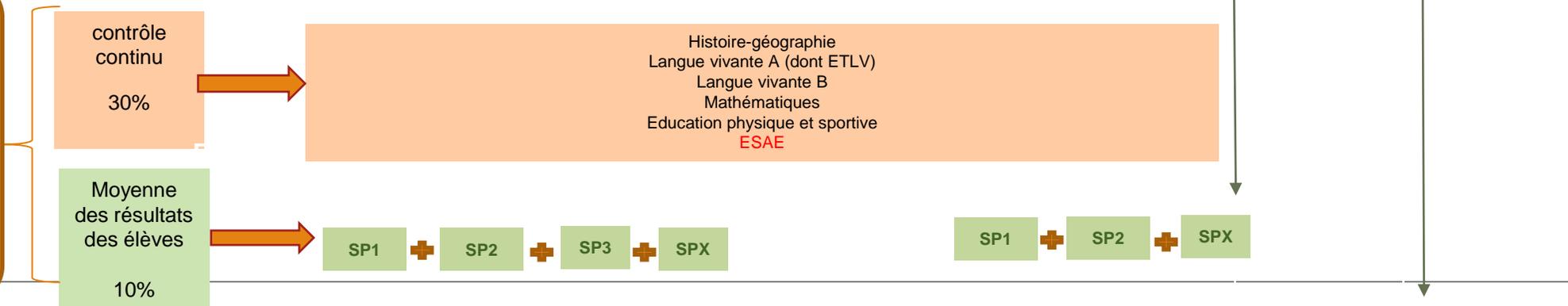
**Bac
STHR**

1/ Organisation de la certification en STHR

Session (exceptionnelle) 2021 (note Ministre du 5/11/20)



Suppression des épreuves communes remplacées par du contrôle continu



2/ Les épreuves de mars et de juin (Rappel)

Épreuves écrites et pratiques du 15 au 17 mars : les enseignements de spécialité

- **1ère épreuve : Sciences et technologie culinaire et des services (STCS) & enseignement scientifique alimentation - environnement - (ESAE) – 6h (2x3h).**

L'épreuve porte sur les programmes de 1^{ère} et de Terminale (*BO spécial n° 2 du 13 février 2020*)

⇒ Partie écrite : 1 h d'ESAE

⇒ Partie pratique : 2 h de pratique (STC et STS)

- **2ème épreuve : Économie et gestion hôtelière - Epreuve écrite de 4h**

L'épreuve porte sur les programmes de 1^{ère} et de Terminale (*BO n° 11 du 17 mars 2016*) à l'exception de :

- 2 questions du thème1 (l'État agit-il sur la performance de l'entreprise hôtelière? & Les flux touristiques ont-ils une incidence sur la performance de l'entreprise hôtelière?),
- 1 question du Thème 2 (Comment l'entreprise hôtelière gère-t-elle sa trésorerie pour faire face à ses dépenses courantes?)
- 1 question du thème 3 (l'entreprise hôtelière peut-elle contribuer à une croissance soutenable?)

2/ Les épreuves de mars et de juin (Rappel)

Épreuves terminales en juin : Philosophie & Grand oral

- 1 épreuve écrite de philosophie de 4h
- 1 épreuve orale dite « Grand oral » de 20 minutes

2/ Les épreuves de mars et de juin

Aménagement spécifique pour la session 2021 des épreuves écrites et pratiques de mars

- **1ère épreuve** : Sciences et technologie culinaire et des services (STCS) & enseignement scientifique alimentation - environnement - (ESAE) – 6h (2x3h).

⇒ Partie écrite : 1 h d'ESAE

1 seul sujet avec un corpus de questions obligatoires et quelques questions au choix des élèves

⇒ Partie pratique : 2 h de pratique (STC et STS)

1 seul sujet. Le sujet d'ESAE sera en lien (notamment au travers des questions obligatoires) avec la partie pratique

- **2ème épreuve** : Économie et gestion hôtelière - Epreuve écrite de 4h

2 sujets au choix des élèves

2/ Les épreuves de mars et de juin

Organisation des épreuves écrites et pratiques de mars dans les établissements (BO n°43 du 12 novembre 2020)

BO : Les candidats de **terminale** sont dispensés de cours du 15 au 17 mars. Les cours d'enseignements de spécialité reprennent le 22 mars

*=> **Série STHR**, et dans la mesure où les épreuves pratiques se dérouleront sur 5 jours au moins (en attente de la circulaire nationale), les élèves de terminale pourraient être dispensés sur les dates des épreuves pratiques*

BO : Les corrections sont dématérialisées sans que les correcteurs soient déchargés de cours pendant cette période (la date limite de saisie des notes envisagée est le 30 mars)

*=> **Série STHR** : Les corrections de l'EGH sont dématérialisées, tandis que celles d'ESAE ne seraient pas dématérialisées et se feraient sur site*

-des réunions d'entente et d'harmonisation seront prévues

2/ Les épreuves de mars et de juin

Organisation des épreuves écrites et pratiques de mars dans les établissements (BO n°43 du 122 novembre 2020)

BO : Durant les épreuves de spécialité, les établissements organiseront des activités adaptées selon les disponibilités en locaux et encadrement pour les élèves des classes de 2^{nde} et de 1^{ère}

=> Réflexion pour la série STHR : Les élèves de 1^{ère} et de 2^{nde} ne pourront travailler dans le cadre des TP (cuisine & salle) du fait de l'occupation des locaux pour les épreuves pratique.

- Réorganisation des enseignements sur les cours « théoriques » ?

3/ La philosophie du GO

Pourquoi instaurer un grand oral ?

Bac
STHR

1/ Développer chez les bacheliers des compétences permettant la réussite dans l'enseignement supérieur (notamment celles à prendre la parole en public, à argumenter, etc.)

2/ Au delà de s'exprimer à l'oral => développer des capacités à soutenir un échange de façon structurée et étayé par des connaissances en lien avec la spécialité (connaissances = développer des capacités argumentatives + maturité du projet d'orientation)



Concerne tous les lycéens

Objectif identique « *permettre au candidat de montrer sa capacité à prendre la parole en public de façon claire et convaincante* » (Note de service du 11 février 2020)



3 temps distincts dans le déroulement de l'épreuve doivent permettre aux candidats de développer ces compétences, ces capacités et de répondre à l'objectif de l'épreuve

4/ Le support de l'épreuve de grand oral

Les enseignements de spécialité

Rappel du BO : « Ces questions (*préparées par le candidat*) s'appuient sur l'enseignement de spécialité pour lequel le programme prévoit la réalisation d'une étude approfondie. »



Le support de l'épreuve du GO n'est pas l'étude approfondie (ni un projet), mais l'enseignement de spécialité



La réalisation d'un projet n'a donc pas de fondement réglementaire, et ne peut être rendu obligatoire notamment pour les raisons suivantes :

- *Les programmes de la série STHR ne font pas état de l'élaboration d'un projet (alors que d'autres séries technologiques le précisent)*
- *L'ancienne grille horaire mentionnait en terminale un « Projet en STC ou STC », et que la nouvelle grille (horaire (Arrêté du 16 juillet 2018) ne fait, quant à elle, aucunement état de l'élaboration d'un projet.*

4/ Le support de l'épreuve de grand oral

Bac
STHR

Sur quels enseignements de spécialité les 2 questions du GO choisies par l'élève peuvent-elles porter ?



- **Le choix de l'enseignement de spécialité peut s'appuyer sur l'un ou l'autre des enseignements de spécialité, voire les deux => STCS et/ou EGH.**
- **Quid de l'enseignement d'ESAE ?** *Ce dernier étant évalué à deux reprises (en fin de première et lors de la première partie des épreuves pratiques) il n'est pas pertinent qu'une question soit centrée sur cet enseignement*



Quelle que soit la thématique retenue par le candidat, elle est en relation avec l'hôtellerie restauration. Rares sont les problématiques ou les thématiques liées au secteur l'HR qui n'intègrent pas une dimension EGH



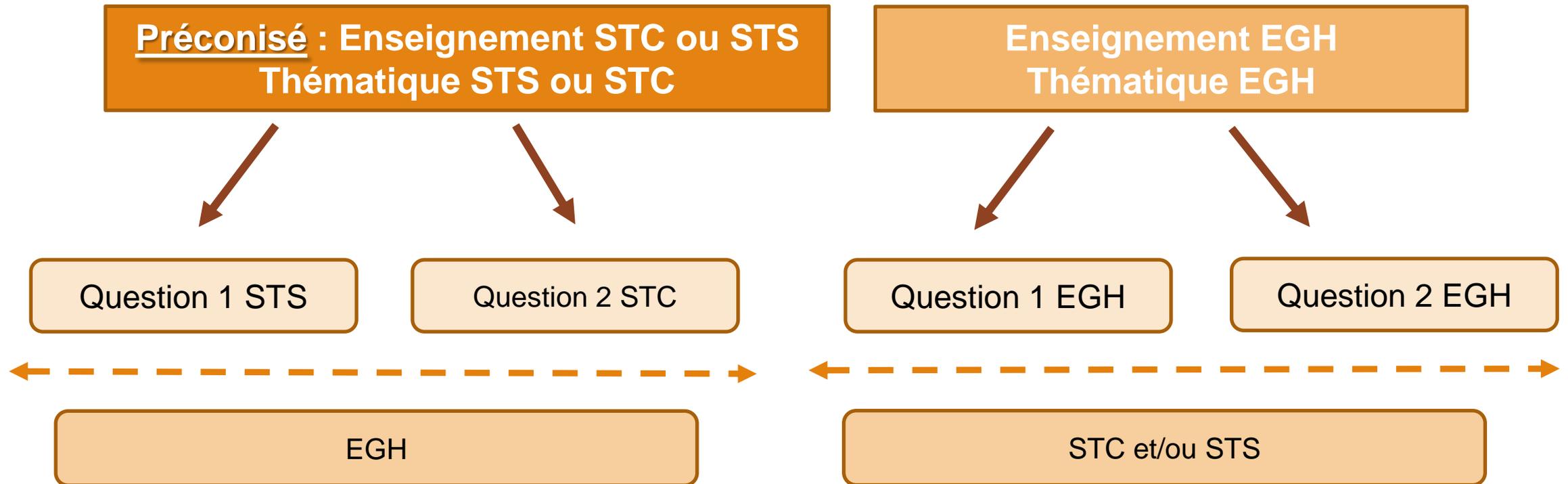
Dans chaque question une dimension d'EGH devrait apparaitre.

4/ Le support de l'épreuve de grand oral

Bac
STHR

Sur quels enseignements de spécialité les 2 questions du GO choisies par l'élève peuvent porter ?

Concrètement, concernant le choix des élèves...quelques exemples



5/ La démarche pédagogique

Bac
STHR

Comment accompagner l'élève dans son processus de maturation devant le conduire à la formalisation de ces 2 questions ?

D'une manière globale, mobiliser la démarche pédagogique de projet dans les apprentissages



La démarche de projet est une démarche pédagogique permettant d'accompagner les élèves dans leur processus de maturation des questions qu'ils choisiront dans le cadre du GO



Ce processus de maturation doit s'adosser à une démarche pédagogique de projet.

5/ La démarche pédagogique

Bac
STHR

Comment accompagner l'élève dans son processus de maturation devant le conduire à la formalisation de ces 2 questions ?

Quels enseignants accompagnent les élèves dans la préparation du GO ?



Les professeurs intervenant dans les enseignements de spécialité ont vocation à prendre une part importante dans la préparation de l'épreuve du Grand oral, (choix des questions qu'ils présenteront au jury, la maturation de celles-ci et des réponses qu'ils peuvent proposer, etc.).

Toutefois c'est bien **dans le cadre de tous les enseignements du cycle terminal** que l'élève prépare cette épreuve, par la pratique de l'oral en classe selon des modalités propres à chaque enseignement.

5/ La démarche pédagogique

Bac
STHR

Comment accompagner l'élève dans son processus de maturation devant le conduire à la formalisation de ces 2 questions ?

Accompagner l'élève dans son processus de maturation au travers de 5 étapes

- **Etape 1 : choisir une thématique et/ou un contexte =>** à partir des connaissances acquises en 1ère et au cours du premier trimestre de terminale, l'élève réfléchit à une thématique, ancrée autant que possible dans une entreprise réelle, qui renvoie à une question du programme et qu'il souhaite approfondir.
- **Etape 2 : identifier un questionnement =>** l'élève identifie deux aspects de cette thématique qu'il entend plus particulièrement approfondir et, si possible rédige une première version et construit à nouveau un petit argumentaire qui permet de comprendre les raisons qui l'ont conduit à retenir ces deux questions.



Au cours de ces deux premières étapes, le travail collectif est à encourager

5/ La démarche pédagogique

Bac
STHR

Comment accompagner l'élève dans son processus de maturation devant le conduire à la formalisation de ces 2 questions ?

Accompagner l'élève dans son processus de maturation au travers de 5 étapes

- **Etape 3 : Rechercher des informations** => conduire l'élève à rechercher et confronter les informations les plus pertinentes pour traiter les deux aspects de la thématique qu'il a retenue
- **Etape 4 : Mettre en forme** => l'élève précise, formalise et rédige sous forme de deux questions les deux aspects de la thématique qu'il a retenue. Il rédige l'argumentaire complet qui accompagnera chacune des deux questions
- **Etape 5 : Travailler l'éloquence** : tout au long de la démarche, le ou les professeurs qui accompagneront l'élève prendront soin de créer les situations d'oralité qui permettront à l'élève de se familiariser, d'une part, avec la prise de parole en groupe, d'autre part, avec l'argumentaire qu'il aura préparé.

6/ L'épreuve du grand oral

Rappel de la définition de l'épreuve

Définition

Épreuve orale / Durée : 20 minutes / Préparation : 20 minutes / Coefficient : 14

Finalité de l'épreuve

L'épreuve permet au candidat de montrer sa capacité à **prendre la parole en public de façon claire et convaincante**. Elle lui permet aussi de mettre **les savoirs qu'il a acquis, particulièrement dans ses enseignements de spécialité**, au service d'une argumentation, et de montrer **comment ces savoirs ont nourri son projet de poursuite d'études**, voire son projet professionnel

Évaluation de l'épreuve (20 points) – cf Grille annexe 1

Solidité des connaissances du candidat,

Capacité à argumenter et à relier les savoirs,

Esprit critique, précision de son expression, clarté de son propos, engagement dans sa parole, force de conviction

6/ L'épreuve du grand oral

Les 3 temps de l'épreuve

Bac
STHR

Avant le début de l'épreuve

- **Le candidat propose au jury deux questions.**
- Les questions sont transmises au jury par le candidat sur une feuille, signée par le professeur de la spécialité concernée et portant le cachet de l'établissement d'origine du candidat.
- **Le jury choisit une des deux questions.** Le candidat dispose de **20 minutes de préparation** pour mettre en ordre ses idées et réaliser, s'il le souhaite, un support qu'il remettra au jury sur une feuille qui lui est fournie. Ce support ne fait pas l'objet d'une évaluation.

Posture du candidat

- **L'exposé du candidat se fait sans notes.**
- Le candidat effectue sa présentation du **premier temps debout**, sauf aménagements pour les candidats à besoins spécifiques. Pour les **deuxièmes et troisièmes temps** de l'épreuve, **le candidat est assis ou debout selon son choix.**

6/ L'épreuve du grand oral

Les 3 temps de l'épreuve

Bac
STHR

1er temps => Présentation d'une question (5 minutes) par le candidat

Présentation et explicitation (argumentation) du choix de la question. Le candidat pourra évoquer le questionnement qui a été le sien, faire partager les enjeux qui entourent, selon lui, cette question et exposer la façon dont il s'est organisé pour y répondre.



Il est demandé au candidat de présenter ce qui l'a motivé à choisir cette question (**pourquoi ?**) sa démarche (**comment** il s'y est pris pour conduire sa réflexion), avec quels moyens et modalités (**quoi ?**), mais aussi ses **principales conclusions**

6/ L'épreuve du grand oral

Les 3 temps de l'épreuve

2ème temps => échange avec le candidat (10mn) sur le fond avec le jury

Le jury interroge le candidat pour l'amener à préciser et à approfondir sa pensée. Cette interrogation peut porter sur toute partie du programme du cycle terminal des enseignements de spécialité de la série dans laquelle le candidat est inscrit. Ce temps d'échange permet d'évaluer **les capacités argumentatives du candidat et la solidité de ses connaissances.**



- *Le point de départ de l'échange s'inscrit dans le prolongement du premier temps.*
- *Les enseignements de spécialité sont placés au service d'une argumentation*
- *Le jury, au travers de son questionnement, doit amener le candidat à préciser et à approfondir sa pensée.*
- *Ne pas évaluer une deuxième fois les enseignements de spécialité (ces derniers sont évalués dans le cadre des épreuves écrites)*
- *Si, l'échange peut conduire le jury à aborder des points du programme des deux enseignements de spécialité abordés au cours des deux années du cycle terminal, cela ne doit pas se transformer en un contrôle de connaissances.*



Evaluer la capacité du candidat à mobiliser ses connaissances (étayer) pour construire ses réponses (argumentation) dans le cadre d'un échange avec le jury (interaction).

6/ L'épreuve du grand oral

Les 3 temps de l'épreuve

3ème temps => échange sur le projet d'orientation du candidat (5 minutes)

Les questions préparées **peuvent ou non éclairer le projet d'orientation du candidat**. Le jury évalue ici la capacité du candidat à exprimer ses motivations, sa réflexion personnelle, à montrer sa curiosité intellectuelle et à exposer la progression de sa réflexion. Le candidat n'est pas pénalisé si la question traitée ne correspond pas à son projet d'orientation : le jury peut cependant éventuellement lui demander d'expliquer des divergences entre les questions proposées, les spécialités suivies et les projets d'orientation.



- *Il s'agit d'une dimension personnelle au candidat, à savoir son projet d'orientation.*
- *Le projet personnel d'orientation du candidat ne fait pas l'objet d'une évaluation en lui-même,*
- *On attend du candidat qu'il soit en mesure de le présenter avec clarté.*
- *Le candidat explique en quoi la question traitée pour le GO a pu éclairer ou non son projet de poursuite d'études ou son projet professionnel.*
- *Quelle que soit la suite que le candidat entend donner à son parcours, il est notamment attendu qu'il fasse état de sa réflexion et qu'il mette en perspective ses diverses expériences (rencontres, engagements, stages, etc.) au regard de la poursuite qu'il entend donner à son parcours.*
- *Le jury est appelé à évaluer la capacité du candidat à conduire et exprimer une réflexion personnelle témoignant de sa curiosité intellectuelle et de son aptitude à exprimer ses motivations.*

6/ L'épreuve du grand oral

Bac
STHR

La composition du jury

Le jury est composé de deux professeurs de disciplines différentes, dont l'un représente un enseignement de spécialité du candidat, et l'autre représente le second enseignement de spécialité ou l'un des enseignements communs, ou est professeur-documentaliste.

6/ L'épreuve du grand oral

Annexe 1 - Grille d'évaluation de l'épreuve orale terminale

Bac
STHR

	Critère	Éléments à évaluer
1	Qualité orale de l'épreuve	Utilisation de la voix Vocabulaire utilisé
2	Qualité de la prise de parole en continu	Fluidité du discours Développement des propositions
3	Qualité des connaissances	Maîtrise des connaissances Capacité à mobiliser les connaissances pour répondre aux questions
4	Qualité de l'interaction	Engagement dans la parole Réactivité dans l'échange
5	Qualité et construction de l'argumentation	Pertinence des arguments Structuration de l'argumentation

6/ L'épreuve du grand oral

Bac
STHR

Annexe 1 - Grille d'évaluation de l'épreuve orale terminale

	Qualité orale de l'épreuve	Qualité de la prise de parole en continu	Qualité des connaissances	Qualité de l'interaction	Qualité et construction de l'argumentation
très insuffisant	Difficilement audible sur l'ensemble de la prestation.	Énoncés courts, ponctués de pauses et de faux démarrages	Connaissances imprécises, incapacité à répondre aux questions, même avec une aide et des relances.	Réponses courtes ou rares. La communication repose principalement sur l'évaluateur.	Pas de compréhension du sujet, discours non argumenté et décousu.
	Le candidat ne parvient pas à capter l'attention.	ou énoncés longs à la syntaxe mal maîtrisée.			
insuffisant	La voix devient plus audible et intelligible au fil de l'épreuve mais demeure monocorde. Vocabulaire limité ou approximatif.	Discours assez clair mais vocabulaire limité et énoncés schématiques.	Connaissances réelles, mais difficulté à les mobiliser en situation à l'occasion des questions du jury.	L'entretien permet une amorce d'échange. L'interaction reste limitée.	Début de démonstration mais raisonnement lacunaire. Discours insuffisamment structuré.
satisfaisant	Quelques variations dans l'utilisation de la voix ; prise de parole affirmée. Il utilise un lexique adapté. Le candidat parvient à susciter l'intérêt.	Discours articulé et pertinent, énoncés bien construits.	Connaissances précises, une capacité à les mobiliser en réponses aux questions du jury avec éventuellement quelques relances	Répond, contribue, réagit. Se reprend, reformule en s'aidant des propositions du jury.	Démonstration construite et appuyée sur des arguments précis et pertinents.
très satisfaisant	La voix soutient efficacement le discours. Qualités prosodiques marquées (débit, fluidité, variations et nuances pertinentes, etc.). Le candidat est pleinement engagé dans sa parole. Il utilise un vocabulaire riche et précis.	Discours fluide, efficace, tirant pleinement profit du temps et développant ses propositions.	Connaissances maîtrisées, les réponses aux questions du jury témoignent d'une capacité à mobiliser ces connaissances à bon escient et à les exposer clairement.	S'engage dans sa parole, réagit de façon pertinente. Prend l'initiative dans l'échange. Exploite judicieusement les éléments fournis par la situation d'interaction.	Maîtrise des enjeux du sujet, capacité à conduire et exprimer une argumentation personnelle, bien construite et raisonnée.

Comment piloter et accompagner les élèves dans la préparation du Grand Oral ?



Méthodologie de départ :

- ✓ prendre appui sur un vécu, une expérience qui a pu étonner !
- ✓ prendre appui sur une idée de projet professionnel ;
- ✓ prendre appui sur une problématique soulevée par un article de presse ;
- ✓ prendre appui sur les questions du programme STHR.

⇔ rentrer dans la démarche de projet avec la traçabilité des actes/opérations !

A. METTRE EN ŒUVRE SA DEMARCHE PEDAGOGIQUE DE PROJET

- 1 . Comprendre le grand oral et ses attendus en terme de préparation
- 2 . Se projeter dans l'avenir à travers ce Grand Oral
- 3 . S'interroger sur les thèmes à proposer au grand oral
- 4 . Mettre en place l'arbre de cause, schéma heuristique
- 5 . Rechercher les ressources et échanger avec l'enseignant d'EGH, STC, STS
- 6 . Finaliser ses questionnements et apporter les éléments de réponse (*échange avec l'enseignant de Culture et expression*)



B. FORMULER SES QUESTIONS

C. TRAVAILLER SON ORAL

- 1 . S'entraîner à la soutenance (avec ou sans vidéo)
- 2 . Rectifier ou pas sa perception de la problématique posée
- 3 . Valider son travail
- 4 . Anticiper les remarques et/ou questions du jury
- 5 . Mener une analyse de son travail, auto évaluer la qualité du travail réalisé
- 6 . Valider ses choix



1- REFLEXION POUR LA QUESTION STC (Cuisine) : Comment adapter les prestations culinaires aux attentes d'une clientèle toujours plus pressée ?

STC		EGH	
1er	Terminale	1er	Terminale
La diversité des fonctions repas dans l'offre commerciale => cibler les attentes et les tendances	La production culinaire adaptée aux attentes du client (notion de standards de fabrication), une offre renouvelée et adaptée	Identifier les composantes d'une offre de services (système de service)	Montrer que l'innovation est un moteur de la performance (innovation produits, procédés)
Les conséquences de l'évolution de la fonction repas sur les prestations fournies	La formation du personnel comme ressource créative, adaptable aux évolutions des attentes du consommateur	Comparer les usages des technologies numériques dans la production de service hôtelier	Montrer comment l'activité de l'entreprise hôtelière est encadrée par la réglementation
Adapter son concept de fabrication pour dynamiser sa production et limiter le coup de feu en cuisine	L'organisation du processus culinaire (organisation de la production) comme outil efficace dans la production et distribution des prestations et place du matériel et son adaptation dans le processus culinaire	Etablir une classification simple des prestations vendues Sélectionner les indicateurs pertinents pour analyser les ventes	Distinguer les différents types de charges et les marges associées
Mettre en place une liaison directe efficace (remise directe)	Les obligations légales en matière de restauration en VAE	Si investissement en matériels Identifier les besoins de financement (notamment sur la productivité du personnel)	Identifier les informations nécessaires à la connaissance du client
Favoriser une meilleure communication entre la cuisine et la salle en respectant les contraintes de délais	Si développement d'une offre en VAE,	Repérer les fonctions de l'information (afin de communiquer sur l'adéquation offre/attentes)	Identifier les leviers de mobilisation des ressources humaines

2- REFLEXION POUR LA QUESTION STS (Restaurant) :

Le personnel de salle est-il acteur dans la réussite de l'expérience client ?

collectivement	ETAPE 1	Choix thématique	Le personnel au cœur du système (Thème 2)	Prendre appuis sur l'entreprise de stage de l'élève
	ETAPE 2	2 aspects de la question	Personnel qualifié : savoir faire & savoir Être - Personnalité	La motivation du personnel joue-t-il un rôle dans la satisfaction du client ?
individuellement	ETAPE 3	Recherches	Journaux et magazines professionnels, sites spécialisés, témoignages de professionnels...	
	ETAPE 4	MEF des 2 questions et Rédaction de l'argumentaire	Quels facteurs entrent dans la satisfaction du client ?	La qualification du personnel joue-t-elle un rôle dans la satisfaction du client
	ETAPE 5	ORALITE	Entraînement à la prise de parole en groupe puis individuellement devant 2 personnes (l'enseignant et un élève ou 2 enseignants)	

phase 4 travail sur l'argumentaire possible à partir de carte mentale

TEMPORALITE

*Thème 1 : Le client au centre de l'activité des organisations de l'H-R
Thème 2 - Le personnel au cœur du système

*Faire le lien entre les attentes du client et la nature de la prise en charge (relation entre les attentes, la prise en charge du client et son degré de satisfaction, la mesure de la satis.) Term. Identifier la diversité et la richesse des parcours du personnel de service en HR : les différents niveaux de qualification en prod. de services. 1ere

Le personnel de salle est-il acteur de la réussite de l'expérience client ?

Quels facteurs entrent dans la satisfaction du client ?

- les facteurs de la satisfaction du personnel
- L'accueil
- Le conseil
- Le confort
- Les innovations
- La qualité de la table
- Les facteurs d'ambiance
- L'agilité, servabilité du personnel

La qualification du personnel a-t-elle une influence dans la satisfaction du client

- OUI
 - Mieux à même de répondre aux attentes du client
 - Maîtriser les codes de la communication
 - verbale
 - non verbale
 - qualité propre à sa personnalité
 - Savoir s'organiser pour servir au mieux le client
- NON
 - Si le temps consacré n'est pas suffisant pour appréhender correctement la clientèle
 - techniques de service
 - vocabulaire professionnel
 - argumentaire ou conseils pour la prise de commande

3- REFLEXION POUR LA QUESTION STS (Restaurant & Hébergement) :

Comment le personnel et l'entreprise peuvent-ils s'impliquer dans une démarche de développement durable ?

STS		EGH	
1 ^{ère}	Terminale	1 ^{ère}	Terminale
La segmentation de la clientèle en hôtellerie-restauration	Les évolutions et tendances en matière de consommation de services.	Identifier les différentes dimensions de la qualité.	Identifier les impacts environnementaux de l'activité de l'entreprise hôtelière. Montrer comment une entreprise hôtelière peut agir en faveur d'un tourisme durable.
L'implantation des locaux (salle de restaurant, offices bar, plonges, chambres, réception, etc.).	Les certifications et labels, les achats écoresponsables.	Comparer les usages technologies numériques dans la production de service hôtelier.	Montrer que l'innovation est un moteur de performance.
L'entretien des supports physiques.	L'adéquation entre les matériels, mobiliers et linge et les attentes des clients.	Identifier les enjeux du recours aux technologies numériques dans la production du service hôtelier.	Expliquer en quoi la notion de performance peut-être diversement appréciée selon les acteurs.
Les produits et services utilisés dans la production de services à l'hôtel : linge, produits d'accueil, produits d'entretien.	La sensibilisation du personnel à la mise en œuvre de la démarche de développement durable.	Distinguer les différents fournisseurs.	Etablir un lien entre les conditions de travail dans l'entreprise hôtelière et le comportement du personnel.
Le parcours client en hôtellerie, la digitalisation.	Les facteurs d'ambiance en hôtellerie-restauration	Identifier les différentes dimensions de la qualité.	Identifier les leviers de mobilisation des ressources humaines.

Quelques ressources sur le grand oral

Plan de formation Grand oral (action du PNF du juin 2020) :

<https://eduscol.education.fr/cid153457/plan-de-formation-grand-oral.html>

La prise en compte de l'oral au lycée : https://www.canal-u.tv/video/eduscol/l_oral_sous_toutes_ses_formesouverture.51499

Parcours M@gistère d'autoformation « Préparer et évaluer le Grand oral » :

<https://magistere.education.fr/dgesco/enrol/index.php?id=2060>

Très intéressant et complet. Fortement recommandé

Série Lumni « Les petits tutos du Grand oral » :

<https://www.lumni.fr/programme/les-petits-tutos-du-grand-oral>

Vidéos courtes , dynamiques très adaptées aux élèves

Merci à tous de votre attention

