



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

2017 - Saison 9

« **Welcome & Bienvenu(e)** »

*Le bon accueil de nos clients
passe avant tout par un accueil
réussi de nos nouveaux
collaborateurs*

2016 - Saison 8

« **I am because We are** »

*De l'appartenance à un groupe à
l'esprit d'équipe*

2015 - Saison 7

« **Être & mieux paraître** »

L'uniforme est un filtre

2014 - Saison 6

« **L'identité professionnelle** »

*L'importance de travailler pour
se réaliser*

2013 - Saison 5

« **Le savoir-dire** »

Avoir toujours le mot juste

2012 - Saison 4

« **Le ré-enchantement des
métiers de l'hospitalité** »

*L'enchantement du client passe
avant tout par l'enchantement
du collaborateur*

2011 - Saison 3

« **La théâtralisation du
service** »

De la scène à la salle

2010 - Saison 2

« **Harmonie à quatre mains** »

*Interdépendance des métiers
salle/cuisine*

2009 - Saison 1

« **Le Maître d'Hôtel du XXI^e
siècle** »

Tradition & évolution

Concours



2018

Saison 10

~ **Maître d'Hôtel 2.0**
& **l'Intelligence Artificielle** ~

Anticiper - Évoluer - Innover



Restaurant « Alain Ducasse au Plaza Athénée »



Lycée H. Friant
39 Poligny

En ce début de XXI^e siècle, il est de plus en plus question d'Intelligence Artificielle (IA)¹ et de son incursion programmée dans nos vies quotidiennes.

Les progrès techniques vécus ces cinquante dernières années ont été fulgurants : qu'en sera-t-il des progrès des décennies à venir ?

Vous êtes les futurs talents de demain : l'exercice de votre métier sera forcément différent de ce que nous avons connu et même de ce que nous connaissons aujourd'hui.

Les clients auront à leur disposition toute une palette de nouveaux outils qui influenceront forcément leur expérience dans nos établissements, et donc notre façon de les accueillir, de les satisfaire, d'anticiper leurs besoins.

¹ *L'Intelligence Artificielle (IA) est la science dont le but est de faire faire par une machine des tâches que l'homme accomplit en utilisant son intelligence.*

- 1- « Vous ne pouvez pas demander aux clients ce qu'ils veulent et ensuite essayer de le leur donner. Au moment où vous l'aurez créé, ils voudront autre chose ».

Commentez cette citation de Steve Jobs en faisant le lien avec le métier d'hospitalité qu'est celui de Maître d'Hôtel (1 page).

- 2- En appuyant votre réflexion sur les trois annexes ci-après et sur votre expérience professionnelle, **imaginez** :
 - a. En quoi l'IA et les nouveaux outils mis à la disposition de la clientèle pourraient **modifier « l'expérience client »** en restaurant gastronomique.
 - b. En quoi ces avancées technologiques pourraient **faire alors évoluer le travail du Maître d'Hôtel** dans 20 ans.

Soyez ambitieux dans votre réflexion, n'hésitez pas à casser les « anciens codes », donnez des exemples concrets liés aux outils que les clients pourront utiliser. (2 à 3 pages)

- 3- En prenant en compte ce que vous aurez rédigé dans les questions précédentes, expliquez quelles devront être alors les **compétences spécifiques** du Maître d'Hôtel du milieu du XXI^e siècle liées à cette évolution du métier. Argumentez votre propos. (2 pages)
- 4- Quel pourrait-être alors le **nouvel intitulé de poste** des « Maîtres d'Hôtels » ou des « Directeurs de salle/de restaurant » pour l'adapter à cette évolution ? Justifiez votre choix (0,5 page)
- 5- Quels seront alors les **nouveaux contenus qui devront être enseignés** (écoles) ou transmis (en entreprises) aux futurs jeunes talents dans cette perspective ? (1 page)

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. Il sera important de citer vos sources pour les extraits empruntés à d'autres auteurs ou à des sites internet.

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 **lundi 5 février 2018 à minuit au plus tard**.

Ces dossiers feront l'objet d'une **évaluation** par Mme HACQUEMAND d'une part. D'autre part, et indépendamment de cette évaluation, ils seront lus et **classés** par ordre d'intérêt par **M. Denis COURTIADÉ, directeur de salle au Plaza Athénée et Président de l'association « Ô Service - des talents de demain »**.

Le dossier présentant le plus grand intérêt se verra offrir un déjeuner pour 2 personnes au restaurant gastronomique de Monsieur Alain Ducasse.

Corinne Hacquemand
Enseignante Maître d'hôtel
Lycée des métiers H. Friant
39 800 POLIGNY

Denis Courtiade
Directeur de salle
« Alain Ducasse au Plaza Athénée »
75 008 PARIS
Président fondateur de l'association
« Ô Service - des talents de demain »

Maîtres d'hôtel 2.0

RAPHAËL SACHETAT - LES ECHOS | LE 19/09/2014

Le premier robot groom fait sa rentrée dans l'hôtel en Californie.

Point de majordome à l'hôtel Aloft de Cupertino, la ville du siège d'Apple dans la Silicon Valley. A la place, le premier robot Maître d'hôtel. Son nom « A.L.O. ». Ses prérogatives : servir les clients, en leur apportant dans leur chambre ce qu'ils ont commandé via la réception ou sur la plate-forme interactive maison. Le petit droïde d'un peu moins d'un mètre de haut pour 45 kilos environ se dirige seul (y compris dans les ascenseurs) grâce à des capteurs wi-fi. Customisé à la manière d'un maître d'hôtel avec un noeud papillon sur sa carapace, il reçoit des tweets personnalisés au gré de l'humeur des clients en guise de pourboire. Si ses capacités sont encore limitées à des tâches assez basiques, le patron de la chaîne Starwood, Brian McGuinness, envisage quand même d'en équiper près d'une centaine d'hôtels à l'avenir.

C'est la société Savioke, basée elle aussi en Californie, qui a inventé ce robot. Son directeur, Steve Cousins, explique la genèse du projet : « Nous avons pu observer qu'à certains moments, les employés à la réception des hôtels sont très occupés et nous estimions que notre robot pourrait alors être particulièrement utile : laisser plus de temps libre pour le talent d'accueil des réceptionnistes et des relations plus personnalisées. Nous avons aussi vu, lors de nos premiers essais, la mine ravie des clients lorsque leur service d'étage est assuré par un robot. » A.L.O est sans doute amené à évoluer pour acquérir plus de compétences et d'autonomie - ce qui pourra alors servir aux autres domaines, dans le secteur de la santé par exemple.

R2--D2 aux fourneaux

De l'autre coté de l'océan Pacifique, à Kunshan, dans la province chinoise du Jiangsu, c'est un cyberrestaurant qui a défrayé la chronique : des petits robots à 40.000 yuans pièce (4.800 euros) vont et viennent pour servir les clients en salle. Deux robots à l'entrée pour l'accueil et quatre petits droïdes se chargent d'apporter les plats concoctés par... d'autres robots, en cuisine, formés et conçus pour mélanger les ingrédients de plats traditionnels simples (bouchées aux raviolis et fritures). Les plats plus sophistiqués sont, eux, réalisés par des chefs bien humains. C'est le deuxième restaurant en Chine dans ce genre. Le premier, « Robot restaurant » situé dans la région de Harbin depuis 2012, compte 20 robots serveurs et cuisiniers. A l'entrée, l'un d'eux accueille les arrivants d'un laconique : « Bonjour à toi Terrien, bienvenue au restaurant des robots. " Un descendant de R2-D2 ? Une fois de plus, la réalité dépasse la fiction.

https://www.lesechos.fr/19/09/2014/LesEchos/21775-407-ECH_maitres-d-hotel-2-0.htm

Article Le Monde du 12/10/2015 à lire en ligne :

http://mobile.lemonde.fr/pixels/article/2015/09/08/intelligence-artificielle-les-machines-peuvent-elles-etre-creatives_4749254_4408996.html

« Il n'est donc pas étonnant que les Japonais aient un faible pour les robots humanoïdes qui ressemblent le plus possible aux êtres humains, y compris dans les matériaux qui leur tiennent lieu de peau. Ils n'y projettent pas de valeurs négatives, bien au contraire. Le professeur Hiroshi Ishiguro, de l'université d'Osaka, est un spécialiste du genre. Il a créé un robot télé-opéré à sa propre image, Geminoid HI-4, qu'il promène dans le monde entier à l'occasion de conférences sur la robotique. Il peut converser en japonais et en anglais, mais de façon plus sommaire que Rose, ce qui ne l'empêche pas d'adresser la parole à des participants, leur demandant de quel pays ils sont originaires, par exemple. Ishiguro a déjà envoyé son double faire des conférences... Il a développé toute une collection de robots androïdes, qui ont pour noms Erica (robot conversationnel), Otonaroid, une sorte de version féminine du professeur, ou Kodomoroid, un enfant-androïde. Le scientifique japonais estime que d'ici quelques années, ses machines feront partie du quotidien de ses compatriotes, à la maison, au bureau, dans les magasins, les restaurants, les émissions de télévision, les hôpitaux, les maisons de retraite, sans que leur apparence si parfaitement humaine ne provoque de difficultés. Au contraire, dans la civilisation occidentale, l'homme est un être unique, lui seul est doté d'un esprit et le cloner de façon artificielle est plutôt source d'inquiétude et de malaise. En outre, attribuer à des objets des pouvoirs particuliers ressort chez nous du fétichisme. C'est la raison pour laquelle les robots développés par le pionnier français Aldebaran (passé récemment sous le contrôle total du groupe japonais Softbank), comme Nao ou Pepper, ne sont en rien des copies de l'homme, mais présentent une apparence sans équivoque d'objets animés. »

« La chute de l'Empire humain : Mémoires d'un robot (essai français) » de Charles-Edouard Bouée et François Roche, Editions Grasset & Fasquelle, 2017