



## ⇒ HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE Première Année

SÉANCES	THÈMES	LES SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>1. CONCEPT D'ACCUEIL-HÉBERGEMENT (COMPOSANTES MATÉRIELLES, HUMAINES ET ORGANISATIONNELLES)</b>		
06/09/17	La fonction « entretien »	Explication du programme, et de l'examen. Visite des chambres d'application
13/09/17		TP hébergement : les procédures de réalisation d'une chambre à blanc et en recouche.
20/09/17		Les personnels, l'entretien du linge, l'entretien des étages et les approvisionnements.
11/10/17	Le produit hôtelier	Dimension matérielle de l'accueil (hall, chambre, décoration, ambiance.)
18/10/17		Les normes hôtelières, organisation du travail, animation à l'hôtel.
08/11/17	Les composantes humaines : le personnel et la clientèle	Hébergement et réception : les différents postes. La segmentation et les besoins de la clientèle selon le type d'hébergement.
15/11/17	Comportements, attitudes et relation d'accueil	Comportements et attitudes d'accueil, les techniques de l'accueil différenciées, accueil et qualité.
13/12/17		Le langage corporel lors de la phase d'accueil, la gestion des conflits
20/12/17	Mise en situation pour l'examen : étude de cas	
<b>2. ORGANISATION DU TRAVAIL</b>		



## ⇒ HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE Première Année

SÉANCES	THÈMES	LES SAVOIRS ASSOCIÉS
17/01/18	Les différents types de structure hôtelière	Mise en place des procédures de travail
23/01/18	Principes d'hygiène et de sécurité	Le service de maintenance, son rôle, les contrats de maintenance, la sécurité
28/02/18	Recherche de productivité	Hébergement : Rédaction fiche de poste, profils de poste, fiches techniques
07/03/18		Réception : Rédaction fiche de poste, profils de poste, fiches techniques
28/03/18	Mise en situation pour l'examen : étude de cas	
04/04/18	Les techniques de réservations	L'overbooking, conséquence des annulations, le « no-show »
25/04/18		Départ et suivi des clients, fidélisation de la clientèle
02/05/18	Les approvisionnements	Achats, stockages. Les différents types de produits selon le type d'hôtel
23/05/18	Les principes de conduite et formation du personnel	L'entretien d'embauche, la formation du personnel entrant.
30/05/18	Mise en situation pour l'examen : étude de cas	
06/06/18	Bilan de l'année et programme de la deuxième année.	

