

Contenus	jeudi 10h30 à 12h30
<p><u>PRÉSENTATION DE L'ANNÉE</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prise de contact 2. Organisation et consignes de travail TP longs/ TP courts / techno 3. Rappels hôtel de Guyenne 	23/9
<p><u>PRÉPARATION TP LONGS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Découverte page Réception TP long 2. Explication des contenus 3. Questions ouvertes à l'écrit 	30/9
<p><u>REGLEMENTATION</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les textes règlementaires s'appliquant à l'unité d'hébergement dans les hôtels, SPA et EHPAD (dont sécurité des biens et des personnes) 	7/10 + 14/10 + 21/10
	<i>11/11 férié</i>
<p><u>SUPPORT PHYSIQUE</u></p> <p>=> selon le concept, la gamme</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chambre / salle de bains : matériels et équipements dont nouvelles tendances 2. Cas de la chambre en EHPAD 	18/11 +* + * + 9/12 + 16/12
<p>*25/11</p> <p align="center"><u>SEMAINE RESPONSABILITÉ / DECO FLORALE</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consignes, objectifs de la semaine en responsabilité en réception 2. TP déplacé avec un fleuriste 	
<p>2/12 Cours déplacés Exphotel</p>	
<p align="center">6/1 BTS écrit blanc de 8h30 à 10h30 De 10h30 à 12h30 corrections de travaux</p>	
<p><u>L'ORGANISATION HUMAINE</u> à synchroniser avec les TP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rappel droit du travail pour les horaires et obligations règlementaires de formation 2. Rappels fiche de poste et profil de poste (vu en TP) : définitions et utilité 3. Accueil et intégration du personnel dans l'entreprise (RSE) 	13/1 + 20/1 27/1 + 3/2
<p><u>QUALITE ET PRODUCTION DE SERVICE</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Définitions 2. La démarche qualité 3. Les outils de mesure de la qualité 4. Les outils d'amélioration de la qualité 	10/2 + 3/3 + *17/3
<p align="center">*10/3 BTS écrit blanc de 10h30 à 12h30</p>	
<p><u>L'INNOVATION</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Définitions 2. Pourquoi innover 3. Comment innover 4. Innovation et éthique 	24/3 + 31/3 + 7/4
<p><u>LA SOUS-TRAITANCE</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cas de la sous-traitance du nettoyage des chambres & communs 2. Comparaisons avec le nettoyage en interne 	14/4 + 5/5