

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 	21/9
<p><u>PRÉPARATION TP LONGS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Découverte page Réception TP long 2. Explication des contenus 	28/9
<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) 	5/10 + 12/10 + 19/10 + 9/11
<p><u>SEMAINE RESPONSABILITÉ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consignes, objectifs de la semaine en responsabilité en réception 	9/11
<p><u>L'ORGANISATION HUMAINE</u></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) 	16/11 + 23/11 + 30/11 + 7/12 + 14/12 + 21/12 (divers correction)
<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 	11/1 + 18/1
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">25/1 VOYAGE ???</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">1^{er}/2 FORUM PRO</div>	
<p><u>SUPPORT PHYSIQUE</u> => selon le concept, la gamme</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chambre / salle de bains : matériels et équipements dont nouvelles tendances 	8/2 + 15/2 +
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">7/3 BTS ÉCRIT BLANC</div>	
<ol style="list-style-type: none"> 2. Cas de la chambre en EHPAD 	+ 14/3
<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 	21/3 + 28/3 + 4/4
<p><u>RÉVISIONS</u></p>	11/4 + 2/5