

Contenus	jeudi 8h30 à 10h30
<u>PRÉSENTATION DE L'ANNÉE</u> ➤ Consignes générales classe entière et TP ➤ Organisation des séances de TP	lundi 14/9 avec Mme Lemeret lors de l'accueil
<u>RAPPELS HOTEL DE GUYENNE + EXAMEN</u> ➤ Rappels tarifs, chambres etc... en vue des TP longs en réception ➤ Présentation des épreuves et modalités	17/9
<u>DOSSIER DE STAGE + THÉORIE DÉCORATION FLORALE</u> ➤ Rappels des consignes de rédaction du dossier de stage ➤ Théorie deco florale en vue des TP longs dans les étages	24/9
<u>REGLEMENTATION</u> ➤ Les textes règlementaires s'appliquant à l'unité d'hébergement dans les hôtels, SPA et EHPAD (dont sécurité des biens et des personnes)	1 ^{er} 10 + 8/10 + 15/10 + 5/11
<u>SEMAINE RESPONSABILITÉ</u> ➤ Consignes, objectifs de la semaine en responsabilité en réception	12/11
<u>L'ORGANISATION HUMAINE</u> ➤ Rappel droit du travail pour les horaires et obligations règlementaires de formation ➤ Rappels fiche de poste et profil de poste (vu en TP) : définitions et utilité ➤ Accueil et intégration du personnel dans l'entreprise (RSE)	19/11 + 26/11 + 3/12 + 10/12 + 17/12 (divers correction)
<u>LA SOUS-TRAITANCE</u> ➤ Cas de la sous-traitance du nettoyage des chambres & communs ➤ Comparaisons avec le nettoyage en interne	7/1 + 14/1
<u>SUPPORT PHYSIQUE</u> => selon le concept, la gamme ➤ Chambre / salle de bains : matériels et équipements dont nouvelles tendances ➤ Cas de la chambre en EHPAD	21/1 + 28/1 + 4/2
	11/2 BTS ÉCRIT BLANC
	+4/3(divers correction) + 11/3
<u>QUALITE ET PRODUCTION DE SERVICE</u> ➤ Définitions ➤ La démarche qualité ➤ Les outils de mesure de la qualité ➤ Les outils d'amélioration de la qualité	18/3+25/3+ 1 ^{er} /4
<u>INNOVATIONS EN HOTELLERIE</u>	8/4
<u>RÉVISIONS</u>	29/4