

Matières

- Gestion de l'hébergement : organisation et techniques des services d'accueil
- Gestion de l'hébergement : organisation et techniques des étages
- Mercatique et techniques de commercialisation
- Droit appliqué à l'hébergement
- Anglais
- Allemand
- Espagnol
- Gestion et techniques des ressources humaines
- L'organisation et la gestion administrative et comptable
- Communication
- Guide de formation

Durant cette année de formation, nous vous proposons **27 devoirs** à envoyer à la correction qui sont répartis sur l'ensemble des matières.

{ Le sommaire des cours vous est communiqué à titre indicatif. }

⇒ Gestion de l'hébergement : organisation et techniques des services d'accueil

Module 1 : Les structures d'accueil

- Séquence 1 : Définition du concept d'accueil
- Séquence 2 : Organisation des structures et des services

Module 2 : L'hôtel support physique et ses services

- Séquence 1 : Principes de base
- Séquence 2 : Aménagement de la station de travail
- Séquence 3 : Décoration et facteurs d'ambiance

Module 3 : L'ouverture de l'établissement

- Séquence 1 : Les normes liées à l'ouverture d'un hôtel
- Séquence 2 : Les démarches relatives à la sécurité et l'hygiène
- Séquence 3 : La réglementation relative à l'accessibilité aux personnes déficientes

Module 4 : Les clientèles

- Séquence 1 : Besoins en hôtellerie – Segments de clientèles
- Séquence 2 : L'adéquation des besoins et des services offerts
- Séquence 3 : Politiques relationnelles et de fidélisation

Module 5 : Le personnel

- Séquence 1 : Organisation des services d'accueil
- Séquence 2 : Utilisation d'outils opérationnels pour le recrutement
- Séquence 3 : Utilisation d'outils opérationnels pour la formation en réception

Module 6 : L'organisation du travail

- Séquence 1 : Les procédures dans le cadre de l'accueil téléphonique
- Séquence 2 : Les procédures dans le cadre des réservations
- Séquence 3 : La mise en place des procédures d'arrivée des clients
- Séquence 4 : Le séjour des clients
- Séquence 5 : Le départ des clients
- Séquence 6 : Personnalisation de l'accueil en réception
- Séquence 7 : Les procédures dans le cadre du suivi du dossier client

⇒ Gestion de l'hébergement : organisation et techniques des étages**Module 1 : Le département des étages**

- Séquence 1 : Objectifs et structure
- Séquence 2 : L'aménagement des espaces dans les étages
- Séquence 3 : Personnel et relations humaines

Module 2 : Equipements des zones d'étages

- Séquence 1 : Equipements et procédés
- Séquence 2 : La gestion des espaces
- Séquence 3 : Les nouvelles technologies et la démarche environnementale

Module 3 : Mobilier et décoration

- Séquence 1 : Tendances et techniques de décoration
- Séquence 2 : Choix du mobilier et éléments décoratifs

Module 4 : La direction des étages

- Séquence 1 : Rôles et missions des responsables de l'hébergement
- Séquence 2 : Les étages au sein des établissements

Module 5 : Plan de nettoyage

- Séquence 1 : Installation, eau et produits
- Séquence 2 : Procédés et méthodes
- Séquence 3 : Gestion des plans de nettoyage

⇒ Mercatique et techniques de commercialisation**Module 1 : La démarche mercatique**

- Séquence 1 : Marketing: concept, évolution et applications
- Séquence 2 : Marketing et stratégie
- Séquence 3 : Le plan marketing comme instrument de gestion

Module 2 : Le marketing touristique

- Séquence 1 : Les spécificités du marketing des services
- Séquence 2 : La servuction

Module 3 : Les marchés

- Séquence 1 : L'établissement d'hébergement sur ses différents marchés
- Séquence 2 : L'étude de marché
- Séquence 3 : L'information mercatique
- Séquence 4 : Le comportement du consommateur
- Séquence 5 : Les facteurs qui influencent le comportement d'achat

Module 4 : Le marketing-mix : outils et techniques

- Séquence 1 : Le plan de marchéage
- Séquence 2 : Le produit
- Séquence 3 : Le prix
- Séquence 4 : La distribution
- Séquence 5 : La communication
- Séquence 6 : L'importance relative des différentes variables du plan de marchéage

⇒ Droit appliqué à l'hébergement**Module 1 : Initiation au droit des obligations**

- Séquence 1 : Le contrat, source d'obligations et base d'une éthique professionnelle
- Séquence 2 : La force obligatoire du contrat
- Séquence 3 : Le plan marketing comme instrument de gestion

Module 2 : Environnement juridique des établissements hébergeant du public

- Séquence 1 : Les hébergements commerciaux
- Séquence 2 : Les établissements à caractère médical et paramédical

Module 3 : Pratique du droit dans l'exercice de la fonction de responsable de l'hébergement vis-à-vis de l'employeur/donneur d'ordre

- Séquence 1 : Les structures juridiques des entreprises
- Séquence 2 : Le statut du responsable de l'hébergement

Module 4 : Pratique du droit dans la formation de responsable de l'hébergement vis-à-vis des clients ou bénéficiaires d'un service

- Séquence 1 : Le contrat dans le secteur de l'hébergement
- Séquence 2 : Facturation, encaissement et contentieux

⇒ Anglais**Module 1 : Revising Basic English**

- Séquence 1 : Letters and numbers
- Séquence 2 : Using past, present and future verbs
- Séquence 3 : Nouns and adjectives
- Séquence 4 : Prepositions
- Séquence 5 : Passives

Module 2 : Accommodation

- Séquence 1 : Types of accommodation
- Séquence 2 : Internal organisation
- Séquence 3 : Services and facilities
- Séquence 4 : Reception: everyday tasks

Module 3 : Equipement and facilities

- Séquence 1 : Reception: practical aspects
- Séquence 2 : Rooms

Module 4 : Recruitment

- Séquence 1 : Finding the right person
- Séquence 2 : Getting trained

Module 5 : Welcoming and accompanying your client

- Séquence 1 : Telephoning
- Séquence 2 : Correspondance
- Séquence 3 : On duty at reception: the scenario
- Séquence 4 : Checking out

Module 6 : Housekeeping and floor management

- Séquence 1 : Floor staff
- Séquence 2 : The housekeeper
- Séquence 3 : Staff training

⇒ Allemand**Module 1 : Rappels fondamentaux**

- Séquence 1 : Des chiffres et des lettres
- Séquence 2 : Les conjugaisons
- Séquence 3 : La syntaxe
- Séquence 4 : Le groupe nominal
- Séquence 5 : Les prépositions
- Séquence 6 : Les pronoms

Module 2 : Les différents types d'hôtels et leurs caractéristiques

- Séquence 1 : Les différents types d'hébergement
- Séquence 2 : L'organigramme de l'hôtel
- Séquence 3 : Prestations et services
- Séquence 4 : Organisation du travail en réception

Module 3 : Equipements et aménagements

- Séquence 1 : Equipements et aménagements de la réception
- Séquence 2 : Equipements et aménagements des étages

Module 4 : Le recrutement

- Séquence 1 : Recherche et sélection du personnel
- Séquence 2 : Accueil et intégration du nouveau stagiaire ou salarié

Module 5 : Opérations d'accueil et d'enregistrement

- Séquence 1 : Opérations préalables au séjour
- Séquence 2 : Le séjour du client
- Séquence 3 : On duty at reception: the scenario
- Séquence 4 : Checking out

Module 6 : Outil et procédures des étages

- Séquence 1 : Le personnel des étages
- Séquence 2 : Les techniques de nettoyage
- Séquence 3 : Les tâches de la gouvernante

⇒ **Espagnol****Module 1 : Rappels fondamentaux**

- Séquence 1 : Prononciation et prise de notes
- Séquence 2 : Chiffres, nombres, calculs et dates
- Séquence 3 : Le groupe nominal
- Séquence 4 : Le verbe

Module 2 : Les différents types d'hôtels et leurs caractéristiques

- Séquence 1 : L'industrie touristique espagnole: évolution historique et données actuelles
- Séquence 2 : Typologie des logements touristiques en Espagne
- Séquence 3 : La réception – L'organisation du travail
- Séquence 4 : La réception – Prestations et services

Module 3 : Equipements et installations / *Equipamientos e instalaciones*

- Séquence 1 : Les équipements et les installations des espaces d'accueil / El equipamiento y las instalaciones de los espacios de acogida
- Séquence 2 : Equipements et aménagements des étages

Module 4 : Le recrutement / *La contratación de un nuevo empleado*

- Séquence 1 : L'offre d'emploi / *La oferta de trabajo*
- Séquence 2 : La lettre de motivation / *La carta de presentación*
- Séquence 3 : Le curriculum vitae / *El currículum vitae*
- Séquence 4 : L'entretien d'embauche / *La entrevista de trabajo*
- Séquence 5 : Accueil et intégration d'un nouveau salarié / *Acogida e integración et un nuevo asalariado*

Module 5 : La reservation du client, la gestion de son séjour et les procédures de facturation. Les documents administratifs.

- Séquence 1 : La réservation / *La reserva*
- Séquence 2 : Le traitement de la réservation. L'élaboration de la facture et son encaissement. / *El tratamiento de la reserva. La confección de la factura y su cobro.*

Module 6 : Outils et procédures des étages

- Séquence 1 : Le personnel des étages
- Séquence 2 : Le nettoyage
- Séquence 3 : Les autres tâches de la gouvernante

⇒ **Gestion et techniques des ressources humaines****Module 1 : L'organisation du travail**

- Séquence 1 : Structure et organisation du département d'hébergement

- Séquence 2 : L'organisation du travail: outils et documents de référence
- Séquence 3 : La constitution des équipes du département d'hébergement

Module 2 : Le recrutement

- Séquence 1 : La définition des besoins en recrutement et le choix d'une politique de recrutement
- Séquence 2 : La recherche des candidats et la sélection des candidats
- Séquence 3 : La conduite d'un entretien d'embauche
- Séquence 4 : L'accueil des nouveaux salariés

Module 3 : La formation

- Séquence 1 : La politique de formation dans l'entreprise
- Séquence 2 : L'animation d'une séquence de formation
- Séquence 3 : L'évaluation de l'efficacité de la formation interne et externe

⇒ L'organisation et la gestion administrative et comptable

Module 1 : L'organisation de l'entreprise

- Séquence 1 : L'entreprise, un système complexe et organisé
- Séquence 2 : Organisation et structure
- Séquence 3 : Organisation comptable

Module 2 : Les opérations administratives et comptables courantes

- Séquence 1 : Les opérations courantes
- Séquence 2 : Les autres opérations d'exploitation
- Séquence 3 : Les opérations de fin d'exercice

Module 3 : L'analyse du compte de résultat

- Séquence 1 : L'analyse du compte de résultat
- Séquence 2 : Les tableaux de bord
- Séquence 3 : Analyse du résultat et prévisions : la variabilité des charges

⇒ Communication

Module 1 : Les bases de la communication

- Séquence 1 : Le contexte de la communication dans l'entreprise
- Séquence 2 : Le rôle des personnalités dans la communication
- Séquence 3 : Le fonctionnement de la communication

Module 2 : La communication orale

- Séquence 1 : Le niveau non verbal de la communication
- Séquence 2 : Le niveau verbal de la communication
- Séquence 3 : Les registres de langage verbal et non verbal permettant de faciliter la communication
- Séquence 4 : Les principes de l'écoute active

Module 3 : La communication écrite

- Séquence 1 : L'environnement bureautique et les principes de base de la communication écrite

- Séquence 2 : Règles de mise en forme de documents professionnels
- Séquence 3 : Eléments caractéristiques d'une communication écrite efficace

⇒ **Guide de formation**

Tome 1 : Informations générales

Tome 2 : Conseils et préparation aux épreuves d'examen

- Première partie : les épreuves écrites (E1 – E2)
- Deuxième partie : les épreuves orales (E3 – E4 – E5 – E6)