

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 **28 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 : processus de travail complexes en relation avec les clients

- Séquence 1 : outils et techniques de la négociation-vente
- Séquence 2 : la vente aux particuliers
- Séquence 3 : la vente aux entreprises
- Séquence 4 : la vente aux intermédiaires
- Séquence 5 : processus de travail au service de l'accueil des groupes
- Séquence 6 : processus de travail au service de l'accueil des séminaires
- Séquence 7 : processus de suivi de la clientèle
- Séquence 8 : processus de fixation des prix
- Séquence 9 : le yield management

Module 2 : autres processus de travail complexes (clients – fournisseurs)

- Séquence 1 : L'accueil et l'intégration des salariés
- Séquence 2 : l'animation de réunions opérationnelles
- Séquence 3 : le contrôle et l'évaluation des activités
- Séquence 4 : la négociation fournisseur
- Séquence 5 : la réclamation fournisseur

Module 3 : la qualité dans les services d'accueil

- Séquence 1 : la démarche qualité en hébergement
- Séquence 2 : la détermination des normes de qualité
- Séquence 3 : la conception des outils de mesure

- Séquence 4 : la gestion de la qualité interne
- Séquence 5 : contrôle, mesure et actions correctives
- Séquence 6 : qualité et impact environnemental

Module 4 : optimisation de la qualité du département d'hébergement

- Séquence 1 : utilisation des indicateurs d'activité
- Séquence 2 : les supports d'information liés à l'activité
- Séquence 3 : les prévisions d'activité
- Séquence 4 : analyse des résultats et actions correctives

⇒ Gestion de l'hébergement : organisation et techniques des étages

Module 1 : techniques et procédés administratifs

- Séquence 1 : les différents documents administratifs des étages
- Séquence 2 : la classification des différents documents administratifs
- Séquence 3 : les supports informatiques

Module 2 : gestion des stocks

- Séquence 1 : les équipements et approvisionnements aux étages
- Séquence 2 : les outils pour la gestion de l'approvisionnement
- Séquence 3 : les besoins en approvisionnement
- Séquence 4 : méthodes de contrôles des existants, critères d'évaluation acceptés par les normes comptables

Module 3 : organisation et contrôle qualité

- Séquence 1 : organisation, distribution et supervision du travail
- Séquence 2 : le contrôle des chambres
- Séquence 3 : qualité du service – paramètres du contrôle

Module 4 : gestion des risques et plans d'entretien

- Séquence 1 : sécurité et prévention
- Séquence 2 : maintenance et plans d'entretien
- Séquence 3 : hygiène et sécurité dans le traitement du linge

⇒ Mercatique et techniques de commercialisation

Module 1 : le marketing mix : approfondissement

- Séquence 1 : le nouveau produit
- Séquence 2 : la démarche qualité
- Séquence 3 : la fixation des prix
- Séquence 4 : l'optimisation de la distribution

Module 2 : instruments de la communication commerciale

- Séquence 1 : introduction à la communication commerciale
- Séquence 2 : la publicité
- Séquence 3 : les techniques de la communication hors média
- Séquence 4 : la planification et le suivi des actions de communication

Module 3 : la négociation commerciale

- Séquence 1 : les enjeux de la stratégie relationnelle
- Séquence 2 : la préparation de la négociation
- Séquence 3 : conduite de la négociation avec les particuliers
- Séquence 4 : conduite de la négociation avec les entreprises
- Séquence 5 : le suivi de la prospection de la négociation
- Séquence 6 : l'optimisation de la négociation

⇒ Droit appliqué à l'hébergement**Module 1 : responsabilité et risques**

- Séquence 1 : responsabilité du fait de l'hôtelier
- Séquence 2 : responsabilité du fait d'un client ou d'un tiers

Module 2 : partenaires commerciaux de l'entreprise hôtelière

- Séquence 1 : les partenaires touristiques de l'entreprise hôtelière
- Séquence 2 : les techniques juridiques de coopération interentreprises
- La sous-traitance

Module 3 : partenaires juridiques, sociaux et financiers de l'entreprise

- Séquence 1 : les partenaires juridiques et sociaux de l'entreprise
- Séquence 2 : les relations avec les compagnies d'assurance
- Séquence 3 : les relations avec les établissements bancaires

Module 4 : les relations individuelles du travail

- Séquence 1 : Le contrat de travail
- Séquence 2 : le pouvoir de l'employeur
- Séquence 3 : la rupture du contrat de travail

Module 5 : les relations collectives du travail

- Séquence 1 : la réglementation du travail et de son contrôle
- Séquence 2 : la représentation des salariés
- Séquence 3 : la négociation collective
- Séquence 4 : les conflits collectifs

⇒ Anglais**Module 1 : appearance, attitudes and intercultural communication**

- Séquence 1 : physical appearance and spoken attitudes
- Séquence 2 : interacting with different cultures

Module 2 : marketing, advertising and sales promotion

- Séquence 1 : distribution and marketing
- Séquence 2 : quality, satisfaction and feedback

Module 3 : communication

- Séquence 1 : fundamentals of oral communication
- Séquence 2 : internal oral communication
- Séquence 3 : internal written communication

- Séquence 4 : conflict management

Module 4 : negotiation

- Séquence 1 :
- Séquence 2 :

Module 5 : assessment

- Séquence 1 : the types of appraisal
- Séquence 2 : communicating the appraisals
- Séquence 3 : measures to be considered

⇒ Allemand

Module 1 : techniques d'accueil liées aux aspects socioculturels

- Séquence 1 : attitudes physiques et verbales du personnel – règles de courtoisie
- Séquence 2 : aspects socioculturels – techniques d'accueil différenciées

Module 2 : supports commerciaux

- Séquence 1 : enquêtes de satisfaction et entretiens
- Séquence 2 : l'affichage dans l'hôtel
- Séquence 3 : les lettres commerciales

Module 3 : animation et négociation

- Séquence 1 : les bases de la communication orale
- Séquence 2 : la communication interne orale
- Séquence 3 : la communication écrite
- Séquence 4 : la gestion des conflits

Module 4 : la négociation commerciale

- Séquence 1 : pré requis pour une bonne négociation
- Séquence 2 : l'entretien de négociation

Module 5 : l'évaluation des employés

- Séquence 1 : les formes de l'évaluation
- Séquence 2 : transmission des évaluations
- Séquence 3 : mesures envisagées

⇒ Espagnol

Module 1 : techniques d'accueil liées aux aspects socioculturels

- Séquence 1 : attitudes physiques et verbales du personnel – règles de courtoisie
- Séquence 2 : aspects socioculturels – techniques d'accueil différenciées

Module 2 : supports commerciaux

- Séquence 1 : enquêtes de satisfaction et entretiens
- Séquence 2 : l'affichage dans l'hôtel
- Séquence 3 : les lettres commerciales

Module 3 : animation et négociation

- Séquence 1 : méthodologie de l'oral
- Séquence 2 : la communication interne
- Séquence 3 : notes de service
- Séquence 4 : gestion de conflits

Module 4 : la négociation commerciale

- Séquence 1 : aspects généraux
- Séquence 2 : La négociation commerciale en hôtellerie – cas pratiques

Module 5 : l'évaluation du personnel

- Séquence 1 : aspects généraux
- Séquence 2 : l'évaluation du personnel en hôtellerie – cas pratiques

⇒ Gestion et techniques des ressources humaines**Module 1 : la rémunération du personnel**

- Séquence 1 : la politique salariale
- Séquence 2 : les modes de rémunération
- Séquence 3 : les modes d'intéressement

Module 2 : l'évaluation du personnel

- Séquence 1 : les outils d'évaluation de la performance au travail
- Séquence 2 : la préparation et la conduite de l'entretien d'évaluation annuel
- Séquence 3 : l'après entretien

Module 3 : l'animation

- Séquence 1 : La dynamique des équipes de travail
- Séquence 2 : les différents styles et techniques de management
- Séquence 3 : la motivation de l'équipe de travail
- Séquence 4 : l'organisation et la conduite des réunions

⇒ L'organisation et la gestion administrative et comptable**Module 1 : la gestion des stocks**

- Séquence 1 : l'organisation des approvisionnements du département
- Séquence 2 : la gestion et le contrôle de l'approvisionnement du département

Module 2 : contrôle de l'exploitation et contrôle financier

- Séquence 1 : l'analyse des coûts
- Séquence 2 : l'analyse de l'activité et de la performance
- Séquence 3 : le contrôle financier

Module 3 : la gestion budgétaire

- Séquence 1 : le contrôle de gestion
- Séquence 2 : les budgets intermédiaires
- Séquence 3 : les états prévisionnels et l'analyse des écarts

⇒ Communication

Module 1 : gestion des conflits

- Séquence 1 : définition des situations conflictuelles
- Séquence 2 : la gestion des différents types de conflits
- Séquence 3 : les stratégies de négociation et de médiation

Module 2 : communication écrite appliquée

- Séquence 1 : l'environnement bureautique et les principes de base de la communication écrite
- Séquence 2 : la rédaction professionnelle
- Séquence 3 : éléments caractéristiques d'une communication écrite efficace

Module 3 : communication orale appliquée

- Séquence 1 : analyse d'une situation de communication filmée : l'entretien de recrutement
- Séquence 2 : analyse d'une situation de communication filmée : l'animation d'une réunion
- Séquence 3 : analyse d'une situation de communication filmée : l'entretien de recadrage
- Séquence 4 : analyse d'une situation de communication filmée : la gestion d'un conflit
- Séquence 5 : analyse d'une situation de communication filmée : l'entretien individuel annuel

⇒ 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)