

FICHE D'INTENTION PEDAGOGIQUE

Date du cours : 31 janvier 2011

Classe concernée :

Les échéances :

03 janvier 2011 : rôles, écrits, groupes de travail
10 janvier 2011 : filmage 1
17 janvier 2011 : filmage 2+montage
24 janvier 2011 : visionnage et préparation à la soutenance
31 janvier 2011 : dernières répétitions et soutenance
07 février 2011 : débriefing

BTSH1

Thème du module : Le Multimédia en Front Office

Thème du cours : « Pratiquer » le Front Office

Objectifs généraux

Objectifs opérationnels

Concepts d'Accueil-Hébergement

Composants :

matériels, humains, organisationnels

Définir et mettre en place le concept d'accueil général et approprié

Maîtriser la relation d'accueil

Rédiger les fiches techniques

Définir les comportements et attitudes en rapport avec des exigences de qualité et de production de service

Évaluations :

Avant : mise à plat/contrôle sur connaissances

Pendant : filmage et évaluation de prestation sur grille annoncée

Après : débriefing, justifications et débat.

Pré requis :

☞ **Connaissance du milieu hôtelier : Stages en Es**

☞ **Maîtrise des techniques d'accueil**

☞ **Implication globale du groupe**

☞ **maîtrise logicielle**

Les supports pédagogiques

☞ **Ordinateur et vidéoprojecteur**

☞ **caméscope**

☞ **appareils photos**

☞ **traitement de texte, Logiciel de présentation, logiciel de montage vidéo**

Synthèse, observations :

Les étudiants se sont vus remettre leur « plan de vol » après la proposition adoptée à l'unanimité :

- **Axes de recherches**
- **Planification et mise en place**
- **Tournages et enregistrements**
- **Présentation du produit fini, évaluation**
- **Diffusion « Cloud Computing »**

Dès la première séance, énorme besoin d'informations, voire de formation pour ceux des BTS1 qui n'avaient jamais connu ou appris les procédures d'accueil-réception.

Ceux qui les connaissaient ont tous admis qu'ils ne les maîtrisaient pas

La force du groupe a été (et reste à ce jour) l'échange des connaissances pour une harmonisation globale (mise à niveau) de tout le groupe.

Bilan et modifications :

- **L'importance du choix des mots**
- **L'élocution**
- **Attitudes et comportements**
- **Repenser la relation d'accueil qui auparavant restait très « théorique »**