

Secteur d'activité : Hébergement / Réception

Voici des activités qu'un stagiaire peut réaliser en hébergement/réception

	Thématique	Activités du stagiaire	Supports, ressources	Fiches en annexe
Pour le stagiaire	Usages des produits	Classe des produits en catégorie selon leur composition (bio, stockage)	Documents présentant les symboles placés sur les étiquettes	
	Réservation des chambres	Repère les réservations (durée, numéro des chambres, groupe) Ajoute et retire des réservations	Planning de réservation sur deux semaines pré-rempli Demandes de réservation et des annulations, demandes spécifiques	
	Elaboration petit déjeuner	A partir du petit déjeuner du jour, élabore la liste des ingrédients à prévoir Pour le petit déjeuner suivant, prévoit les quantités nécessaires (y compris disposition des tables)	Liste des ingrédients à prévoir pour une réservation Fiche à compléter pour la prévision du lendemain	
	Accueil d'un groupe pour un brunch	A partir d'une fiche technique, effectue la programmation pour l'accueil d'un groupe pour un brunch	Fiche technique Fiche commande à compléter (y inclure documentation touristique par exemple)	
	Information du personnel	A partir d'une liste de messages réceptionnés, identifie la personne à prévenir et le mode de communication	Liste de messages pré-réceptionnés Fiche profil du personnel et des modes de communication (Téléphone, direct, mail)	
	Différents types de chambres et leurs équipements	Différencie les différents types de chambres ainsi que les équipements.	Téléphone stagiaire (photos des chambres)	Annexe 20
	Accueil du client	Classe les phrases en fonction des situations (arrivée, demande, départ...)	Liste de phrases à classer	
	Statut des chambres	Réalise un lit au carré avec l'aide de la femme de chambre	Une chambre double ou simple / un lit / linge de lit	Annexe 21
	Environnement touristique	Liste les activités touristiques à faire dans la région en utilisant les dépliants mis à disposition	Dépliants touristiques	
	Produit chambre	Relève les services proposés à la clientèle (mini bar, sèche-cheveux, coffre-fort...)	Plan de chambre	
	Plateau petit déjeuner	Le collégien vérifie la mise en place des plateaux petits déjeuners à l'aide d'un plan référence	Plan de référence, photo d'un dressage complet	
	Buffet petit déjeuner	A l'aide d'un plan du buffet petit déjeuner, relève les différents produits et leur disposition sur le buffet	Plan du buffet petit déjeuner	
	Jeu des 7 erreurs le contrôle des chambres	Trouve les 7 erreurs / oublis mis en place volontairement par l'équipe	Chambre	Annexe 22
	Renseignements touristiques	Se situe sur le plan et proposer un itinéraire Renseigne des clients Offre un service	Plan de la région et documents à disposition dans l'hôtel, l'outil informatique	Annexe 23