

T.P Module qualité : Classe de 1^{ts} :
Hébergement et Communication professionnelle

Objectif : exercer votre sens critique afin d'analyser une prestation dans le cadre d'une démarche qualité pour un établissement hôtelier spécifique.

Methodologie :

- **Choisissez** (bien !) votre co-équipier afin de créer un binôme de travail.
- **Déterminez** un établissement hôtelier appartenant à une chaîne **intégrée** de catégorie 4 étoiles.
- **Téléphonez** à cet établissement afin de réserver une chambre **individuelle** pour un couple et 2 enfants (6 ans et 4 ans) et durant la semaine (dates et exigences particulières laissées à votre appréciation).
- Avec l'outil informatique (en utilisant un traitement de textes et/ou un tableur), **rédigez** un rapport en trois parties :

- 1^{ère} partie : **E**crire la fiche signalétique précise et synthétique de l'hôtel (coordonnées, nombre de chambres, services proposés, catégories de clientèle...,etc...) de manière complète et facile à lire

- 2^{ème} partie : Rédigez sous forme **d'un tableau**, qui reprendra point par point et dans l'ordre toutes les étapes d'une réservation individuelle , les résultats obtenus et justifiés de cet entretien téléphonique.

-

- 3^{ème} partie, Sous forme d'un « guest coment » professionnel (existant dans un hôtel par exemple), élaborer un document permettant de mesurer la qualité des prestations par le client et de service de cet établissement au sein du département **hébergement** d'un hôtel.

Vous veillerez particulièrement : (pour la dernière partie)

- ✚ à présenter un document clair et bien structuré (ordre des questions) à l'en-tête de l'hôtel choisi
- ✚ à proposer des questions facilement exploitables au moment de leur analyse
- ✚ à obtenir des réponses graduées dans leur valeur
- ✚ à identifier le client et à le remercier de sa collaboration

Evaluation : Ce travail sera évalué sous différents critères tels que : (note sur 20 points)

- la présentation et la mise en forme du document
- le respect des consignes et du délai
- le degré de compréhension du projet
- la capacité à restituer des informations
- l'exploitation de vos connaissances
- l'exploitation professionnelle de votre rapport