

FICHE D'INTENTION PÉDAGOGIQUE 2

Date : A définir	TITRE du COURS : L' @RÉPUTATION EN HOTELLERIE	Durée : 2 heures
Classe : 1TS	Type de cours : Cours Hébergement n°2 suite @réputation	

<u>REFERENTIEL</u>	<u>EVALUATIONS</u>
Communication, négociation, vente.	Sommatives : <input type="checkbox"/> Test sur la maîtrise de sa @réputation. Formatives : <input type="checkbox"/> Synthèse du cours sur l'@réputation
OBJECTIFS GENERAUX Comment maîtriser sa @réputation pour un professionnel de l'hôtellerie.	
OBJECTIFS INTERMEDIAIRES <ol style="list-style-type: none">1. Rappel : Comment une entreprise hôtelière peut-elle maîtriser sa @reputation.2. Répondre à un commentaire client.3. Réaliser le profil de poste du « community manager ».	

PRE - REQUIS :

Disciplinaires : Marketing

Professionnels : Connaissance de l'@réputation.

Interdisciplinaires : Fonctions dans l'entreprise.

SUPPORTS :

Polycopiés : Profil de poste à remplir

Transparents : Profil de poste du Social media Manager

Documents professionnels : Annexe article de presse Community Manager. Tour Hebdo n°1473. 18 Novembre 2011 ; p36.

Synthèse, observations :

Bilan, modifications :

<u>DUREES</u>	<u>PLAN, ETAPES du COURS</u>	<u>TECHNIQUES PEDAGOGIQUES</u>	<u>ACTIVITES / COMPETENCES ATTENDUES de L'ELEVE</u>	<u>SUPPORTS / OUTILS</u>
5'	Accueillir les étudiants, vérifier les présents et remplir le bon des absents.	Appel	Répondent à leurs noms et prénoms.	Pronote.
5'	1. <u>Rappel du cours précédent.</u> Évaluation formative sur la maîtrise de l'@reputation.	Évaluation formative	Participent.	////////////////////////////////////
20'	2. <u>Correction, proposition de réponse(s) à des commentaires clients.</u> Restitution des travaux de la séance précédente.	Participative expositive	Participent et écoutent les propositions. Posent des questions.	Projection au vidéoprojecteur.
20'	3. <u>Le nouveau métier de « Social Média Manager ».</u> Profil de poste du Social Média Manager	Expérimentale	À partir d'un article de presse, l'étudiant devra réaliser le profil de poste du Social Média Manager.	<u>Article de presse :</u> Community Manager. Tour Hebdo n°1473. 18 Novembre 2011 ; p36. <u>Profil de poste vierge :</u> Social Média manager
10'	4. <u>Réaliser une correction commune à l'écran.</u>	Participative	Ils participent au tableau : le profil de poste du Social Média Manager.	<u>Profil de poste vierge à remplir.</u>
Pause si coupure de matinée ou après-midi.				
50'	<u>Évaluation sommative sur la @réputation.</u> <u>Le sujet BTS HR option A 2016 (par exemple).</u> (Objectif : se familiariser avec les sujets écrits à l'examen, répondre à une étude de cas, remplir une copie d'examen)	Évaluation formative	Participent à la synthèse du cours.	Tableau