

Sciences et technologies des services 2^e STHR

Liste des ressources disponibles

Sommaire

- Livre du professeur :

Sommaire • 164040_Sommaire.docx

Chapitre 1 - L'offre de services, un modèle unique ?

- Livre du professeur :

Chapitre 1 - Corrigé • 164040_Chap01_VDEF-MEF.docx

Chapitre 2 - Quels services pour quels établissements ?

- Livre du professeur :

Chapitre 2 - Corrigé • 164040_Chap02_VDEF-MEF.docx

Chapitre 3 - Le parcours client, quels enjeux ?

- Livre du professeur :

Chapitre 3 - Corrigé • 164040_Chap03_VDEF-MEF.docx

Chapitre 4 - Quels sont les métiers de service en hôtellerie-restauration ?

- Livre du professeur :

Chapitre 4 - Corrigé • 164040_Chap04_VDEF-MEF.doc

Chapitre 5 - La relation de service, facteur clef du succès de l'établissement d'hôtellerie-restauration ?

- Livre du professeur :

Chapitre 5 - Corrigé • 164040_Chap05_VDEF-MEF.doc

Chapitre 6 - Comment le support physique contribue-t-il à la création de valeur ?

- Livre du professeur :

Chapitre 6 - Corrigé • 164040_Chap06_VDEF-MEF.doc

Chapitre 7 - Comment le service en salle peut-il contribuer à créer de la valeur ?

- Livre du professeur :

Chapitre 7 - Corrigé • 164040_Chap07_VDEF-MEF.doc

Chapitre 8 - Comment le service en hôtellerie peut-il contribuer à créer de la valeur ?

- Livre du professeur :

Chapitre 8 - Corrigé • 164040_Chap08_VDEF-MEF.docx

Chapitre 9 - Comment les produits peuvent-ils être mis au service de la création de valeur ?

- Livre du professeur :

Chapitre 9 - Corrigé • 164040_Chap09_VDEF-MEF.docx