

Faculté des Sciences Humaines et Sociales (FASHS)

Licence en Hôtellerie et Tourisme

Epreuve : Gestion des situations d'urgence et de crise

Enseignant : Dr Gervais A. A. ATCHADE

Durée : 1 h

Année : LHT 2

Sujet :

- 1- Qu'entendez-vous par une situation de crise dans un complexe hôtelier ?
2. Présentez les caractéristiques du processus de la gestion de crise au sein d'un complexe hôtelier.
- 3- citez 03 éléments qui peuvent permettre de repérer et reconnaître un voleur/agresseur potentiel ?
- 4- Enumérez cinq (05) bonnes qualités d'un bon gestionnaire de crise au sein d'un complexe hôtelier
- 5- Quelles sont les bonnes pratiques à adopter en cas de scandale lié à une récrimination ou une contestation

Bonne chance !!!