الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels
Institut National de la Formation Professionnelle
- Kaci Taher -
المعهد الوطني للتكوين والتعليم المهنيين
- قاسي الطاهر -

Programme d'Etudes

Hôtellerie/Option : Hébergement

Code N°: HTO1201

Comité technique d'homologation
Visa N° : HTO 16/12/16

CAP

Niveau II

2016

09, Rue Ouamrouche Mohand Oulhadj (Ex. Chemin d'Hydra) EL-BIAR - Alger - 9، شارع أوعمروش محند أولحاج (طريق حيدرة سابقا)
(Tél) : 021.92.24.27/36 (Fax) : 021.92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DE MATIERES

INTRODUCTION

I- STRUCTURE DU PROGRAMME D'ETUDES

II- FICHES DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

III- FICHES DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

IV- RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES

V- STAGE PRATIQUE

VI- MATRICE DES MODULES DE FORMATION

VII- TABLEAU DE REPARTITION SEMESTRIELLE DU VOLUME HORAIRE

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

Ce programme de formation s'inscrit dans le cadre des orientations retenues par le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels. Il est conçu suivant la méthodologie d'élaboration des programmes par l'approche par compétences (APC) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme d'études est le troisième des trois documents qui accompagnent le programme de formation. Il traduit les activités et les compétences décrites dans les deux premiers documents (référentiel des activités professionnelles et référentiel de certification) en modules de formation et conduit à l'obtention du diplôme de **CAP en HOTELLERIE OPTION : HEBERGEMENT ».**

Ce programme est défini par objectifs déterminés à partir des compétences développées lors de l'analyse de la spécialité en situation réelle de travail. Un comportement attendu est formulé pour chaque module aussi bien professionnel que complémentaire : Les modules qualifiants visent l'acquisition des compétences professionnelles permettant l'acquisition des tâches et des activités du métier ; les modules complémentaires visent l'acquisition des compétences dites complémentaires permettant l'acquisition des savoirs généraux (techniques, technologiques et scientifiques) nécessaires pour la compréhension des modules qualifiants. Une matrice mettant en relation les modules qualifiants et les modules complémentaires est présentée à la fin de ce programme.

La durée globale du programme est de 12 mois soit deux semestres.

La durée de la formation est de deux semestres à raison de 612 h/ semestre, soit 1224 h (17 semaines à raison de 36 heures/semaine.

La durée de stage pratique en entreprise est de 72 h.

Le programme d'études comporte 05 modules qualifiants et **06** modules complémentaires répartis en (02) semestres de formation.

La durée de chaque module est indiquée tout au long du programme.

Dans la structuration de ce programme, l'organisation des compétences permet notamment une progression harmonieuse d'un objectif à l'autre, afin d'éviter les répétitions inutiles et faire acquérir aux stagiaires toutes les compétences indispensables à la pratique du métier.

Il est recommandé, d'une part, de respecter la chronologie des modules comme spécifié dans la matrice, d'autre part faire acquérir les compétences professionnelles visées par l'enseignement de ces modules par le biais d'exercices pratiques décrits dans les éléments de contenus.

STRUCTURE DU PROGRAMME

Spécialité : Hôtellerie option « HEBERGEMENT »
Durée de formation : 12 mois
Durée : 1224 h

Code	Désignation des modules	Durée
MQ1	L'entretien des chambres et locaux en commun	128 h
MQ2	L'entretien du mini bar	128 h
MQ3	La Prise en charge du linge du client	128 h
MQ4	La disponibilité et l'actualisation des documents mis à la disposition des clients	128 h
MQ5	l'accueil Personnalisé	128 h
MC1	Hygiène et sécurité (HSE)	128h
MC2	Communication	98 h
MC3	Technique d'expression (français)	68 h
MC4	Technique d'expression (Anglais)	75h
MC5	Informatique	79 h
MC6	Législation	79h
	Stage pratique	72 h
	TOTAL	**1224 h**

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : L'entretien des chambres et les locaux en commun
Code du module : MQ1
Durée : 128 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'entretenir les chambres et les locaux communs.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Chariots d'étages, matériels d'aspiration et de traitement de surface
- Produits détergents
- Produits d'accueil (savonnettes, shampooing ….
- Téléphone
- Chariots d'étages, matériels d'aspiration et de traitement de surface
- Produits détergents
- Produits d'accueil (savonnettes, shampooing ….
- Téléphone

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Utilisation adéquate d'équipement
- Rapidité d'exécution
- Respect du temps alloué
- Qualité de l'entretien
- Hygiène et sécurité

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Présenter les différents départements de l'hôtel	▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'organisation ▪ Sens de l'anticipation	▪ Connaissances des différents départements de l'hôtel : - La réception - La restauration - Hébergement….. ▪ Présentation de la structure hôtellerie ▪ Présentation de l'organigramme ▪ Identification du personnel dans le département hébergement
▪ Préparer les produits d'entretien	▪ Sens d'exécution ▪ Produit d'accueil adéquat ▪ Qualité des produits	▪ Produits d'accueil (savonnettes, champoings, gel douche……) sont mis a la disposition du client et selon le standard. ▪ Différents Produits d'entretien ▪ Techniques d'utilisation de ces produits
▪ Changer la laiterie et faire les lits	▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect des normes d'hygiènes	▪ Différentes techniques pour faire un lit (faire et défaire) ▪ Transfert du linge sale vers la blanchisserie ▪ Remplacement du linge sale par un linge propre
▪ Collaborer avec les services concernés	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens de la rapidité ▪ Sens de la communication	▪ Passation de consignes ▪ Information sur tous événements déroulés dans l'établissement
▪ Traiter les surfaces et mobilier	▪ Rapidité d'exécution ▪ respect des normes d hygiène	▪ Identification des petits et grands matériels ▪ les différentes Méthodes de nettoyage ▪ présentation des différentes techniques d'entretien

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Nettoyer salle de bain, les sanitaires et les locaux en communs	▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect des normes d'hygiènes et sécurité	▪ Différentes méthodes de nettoyage : lavabo, douche, bidet, toilette…. ▪ Techniques d'entretien ▪ Application des normes d'hygiènes
▪ Nettoyer les vitres et le sol	▪ Rapidité d'exécution lors du nettoyage ▪ Respect des normes d'hygiènes	▪ Techniques d'entretien ▪ Application des normes d'hygiènes et sécurité ▪ Présentation des différents matériels utilisés ▪ Présentation des différents produits d'entretien
▪ Entretenir les plantes et décoration florales	▪ Rapidité d'exécution ▪ Bon entretien ▪ Choix adéquat des fleurs ▪ Sens du gout et de l'esthétique	▪ Décoration florale ▪ Constitution d'un bouquet avec mariage des couleurs ▪ Entretien des vases (changer l'eau des vases quotidiennement)
▪ Prendre en charge toutes anomalies détectées (panne, fuite d'eau, lampe grillée)	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens de la communication ▪ Sens de l'observation	▪ Collaboration avec tous les services ▪ Signalisation de toutes anomalies détectées ▪ Intervention du personnel concerné pour toutes réclamations

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : L'entretien du mini bar
Code du module : **MQ2**
Durée : 128 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de nettoyer et d'approvisionner le mini bar

CONDITIONS D'EVALUATION :

A l'aide de :

- Sacs
- Chariot

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

A partir de :

- Fiche d'inventaire
- Fiche de stock

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Vérifier les consommations du mini bar	▪ Vérification de la fiche de stock ▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect du temps à loué	▪ Identification des différentes boissons et articles consommés par les clients ▪ Le mode de payement de ces derniers. (payement en extra au niveau de la réception).
▪ Réapprovisionner le mini bar en cas de nécessité (en collaboration avec le restaurant)	▪ Bonne qualité du rangement ▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect du temps à loué	▪ Signalisation des produits consommés ▪ Procédure du remplissage du mini bar : - Mignonettes - Barre chocolatée - Eau minérales - Eau gazeuse - Cannette de coca
▪ Assurer l'entretient du mini bar	▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect des normes d'hygiènes et sécurité lors de l'entretien	▪ Produits utilisés pour l'entretient du mini bar. ▪ Techniques d'utilisation des produits : - Eponge - Chiffon sec

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : La prise en charge du linge du client
Code du module : **MQ3**
Durée : 128 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de récupérer et remettre le linge du client selon ses attentes.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A l'aide de :

- Chariot.
- Cintres.
- Sac

A partir de :

- Fiche de stock
- Bon

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Rapidité d'exécution
- Sens d'anticipation
- Sens de l'observation
- Sens de l'organisation
- Méthodique
- Satisfaction des attentes des clients

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Récupérer le linge sale du client	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'organisation ▪ Méthodique	▪ Vérification de l'existence du linge sale ▪ Lecture de bon remplie par le client ▪ Les moyens utilisés pour le transport du linge : - Les cintres - Le sac
▪ Acheminer le linge sale du client vers la blanchisserie en tenant compte des articles déposés	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'organisation ▪ Méthodique	▪ Utilisation de bon de blanchissement pour l'acheminement vers la blanchisserie ▪ Vérification du linge propre, disparition de certaines taches ▪ Récupération du linge propre
▪ Récupérer le linge propre et le remettre au client	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'organisation ▪ Méthodique ▪ Satisfaction des attentes des clients ▪ Respect des techniques	▪ La récupération du linge ▪ La remise du linge propre du client

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : La disponibilité des supports de communication et produits d'accueil
Code du module : **MQ4**
Durée : 128

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de recenser l'état des documents mis à la disposition des clients en les actualisant.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A l'aide de :

- chariot …
- Sac

A partir de :

- Revues, journaux
- Prospectus
- Bloc notes
- Stylos

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Rapidité d'exécution
- Sens d'anticipation
- Sens de l'observation
- Sens de l'organisation
- Méthodique
- Satisfaction des attentes des clients
- Respect des techniques

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Assurer une bonne disposition des documents tels que prospectus, journaux, catalogues…	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Sens de l'observation ▪ Disposition selon le standard ▪ Respect des techniques ▪ Méthodique	▪ La disposition et l'actualisation des supports de communication : - Journaux - Prospectus, stylos - Revues - Disponibilité de la connexion internet **wifi**
▪ Mettre en place les produits d'accueil :	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Méthodique ▪ Disposition selon le standard ▪ Respect des techniques ▪ Méthodique	▪ La mise en place de tous produits offerts pour le client : - Eau minérale - Fruits - Chocolat ▪ Le choix des produits selon la catégorie de l'établissement

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Personnaliser l'accueil
Code du module : MQ5
Durée : 128 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'accueillir la clientèle en tenant compte de statut de chaque client.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A l'aide de :

- Corbeilles
- Liste (état de réservation)

A partir de :

- Cardex
- ordinateur
- Téléphone
- Bipper
- Internet

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- L'accueil favorisé des clients vip
- Le respect des habitudes et des gouts des clients importants
- Bonne culture générale
- Maitrise de normes de protocole
- Respect des normes et des standards
- Sens du secret professionnel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Préparer les chambres selon le statut du client ainsi que l'évènement ▪	▪ Rapidité et efficacité ▪ Sens de l'observation très développé lors de la préparation de la chambre ▪ Sens de l'organisation	▪ Préparation de la chambre 1- Le lit : laiterie de luxe (draps et couvre lit) 2- La salle de bain : peignoir, produit d'accueil de marque (champoings, gel douche, crème pour le corps, bain de bouche…
▪ Prendre en charge les gouts et aspirations de chaque client ; VIP, stars, client fidèle…	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens de l'observation ▪ Respect des gouts et exigences des clients	▪ L'installation prévue selon le cas ▪ Composition particulière, voir spectaculaire ▪ Mise en place prévue pour chaque client

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Hygiène, sécurité et environnement
Code du module : **MC1**
Durée : 128h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les normes d'hygiène et sécurité en veillant sur le confort du client.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Manuels des normes de sécurité
- Boite à pharmacie
- Extincteurs

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Définition correcte
- Détermination correcte
- Respect des règles
- Application adéquate.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir des normes de sécurité et hygiène au niveau des équi-pements et les unités d'hébergements.	▪ Définition correcte ▪ Détermination correcte	▪ Définition de l'hygiène et sécurité ▪ Principales normes de l'hygiène et sécurité appliquées dans le contexte de métier.
▪ Déterminer Les risques de transmis-sion au regard des équipements et unités d'hébergement par les insectes, parasites	▪ Détermination correcte	▪ Les maladies professionnelles
▪ Appliquer l'hygiène de vie : - Les risques d'accidents - Les mesures de protection - Les premiers soins	▪ Application adéquate	▪ Les règles de sécurité des biens des personnes liées aux métiers : - Les méthodes de protection - Les moyens de protection ▪ Les mesures d'urgence en cas d'accident

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Communication
Code du module : **MC2**
Durée : 98 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de communiquer avec les clients et ses collègues en tenant compte des principes de communication.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Manuels de communication
- Modèle vivant

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Qualité de la communication
- Application correcte des techniques de communication
- Application correcte des règles de communication.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Appliquer des techniques de communication (écoute active, reformulation, questionnement)	▪ Qualité de la communication	▪ **Définition de la communication :** 1- Les principales de base de la communication 2- Les obstacles et les freins de la communication 3- La Communication de groupe
▪ Connaissance de la procédure d'enregistrement	▪ Application correcte des techniques de communication	▪ Les techniques de communication ▪ Les différentes méthodes de communication
▪ Application des règles de courtoisie	▪ Application correcte des règles de la communication	▪ Les attitudes ▪ L'écoute active

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

MODULE : technique d'expression (français)
Code du module : MC3
Durée : 68 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de lire et écrire des documents techniques en langue Française

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Documents
- Livres
- Ecrans projecteurs
- Casque auditif
- Visite exposition

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des règles grammaticales
- Exactitude de prononciation des mots.
- Respect des règles grammaticales

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Rédiger des phrases, des paragraphes	▪ Respect des règles de grammaire et d'orthographe	▪ Notion de base de grammaire et d'orthographe de la langue française
▪ Traduire les mots techniques	▪ Traduction exacte	▪ Terminologie de la spécialité traduction
▪ Lire des textes en langue française	▪ Prononciation correcte	▪ Lecture des textes liés à la spécialité

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : technique d'expression (Anglais)
Code du module : MC4
Durée : 75 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de communiquer avec des clients en langue anglaise

CONDITIONS D'EVALUATION

- Documents
- Livres
- Ecrans projecteurs
- Casques auditifs
- Labo de langue

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Clarté de la communication
- Respect des règles grammaticales
- Exactitude de prononciation des mots.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Appliquer la communi-cation en anglais sans erreurs de grammaire ▪ Répondre aux différentes demandes d'information et de renseignement en langue anglaise	▪ Grammaire : L'auxiliaire « to be » et « to have » . ▪ Conjugation : * Les temps simples * Les temps composes ▪ Les modes : * La phrase simple * La phrase complexes * La forme affirmative * La forme négative * La forme interrogative ▪ Simulation et jeux de rôles	▪ Exactitude de prononciation ▪ Absence d'erreur de grammaire ▪ Analyse adéquate de la demande ▪ Pertinence des informations à donner ▪ Clarté d'expression ▪ Exactitude de prononciation ▪ Rapidité de prise en charge

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Informatique
Code modulaire : **M C 4**
Durée : 73 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de maîtriser et manipuler l'outil informatique

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

- Documents
- Fiche technique
- L'ordinateur

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Bonne maîtrise de l'outil informatique
- Bonne connaissance des composants d'un ordinateur
- Bonne maîtrise de navigation sur sites.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Décrire l'outil informatique	▪ Description sans erreur	▪ Outil informatique ▪ Architecture d'un ordinateur ▪ Imprimante ▪ Souris ▪ Clavier ▪ Unité centrale
▪ Utiliser l'outil informatique	▪ Bonne manipulation	▪ Word ▪ Traitement de texte - saisie ▪ Tableau ▪ Calcul
▪ Naviguer sur internet	▪ Bonne navigation	▪ Les sites : * Scientifique * Culturel * Artisanal * Artistiques * Courrier

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Législation
Code du module : **MC5**
Durée : 73 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'identifier le cadre légal qui régit la relation employeur et employé.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Cas concret
- Textes et lois

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Repérage correct des informations régissent chaque situation
- Interprétation juste de la différente disposition légale

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir les notions de base de la législation relative à son statut	▪ Interprétation juste des lois liées à la relation du travail	▪ Généralité sur le droit
▪ Définir les droits et les obligations de l'employé et l'employeur	▪ Définition correcte des termes juridiques	▪ Droit et obligation de l'employeur ▪ Droit et obligation de l'employé ▪ Le recrutement ▪ Le contrat de travail ▪ Durée légale ▪ Repos, absences et congés
▪ Définir les dispositions légales contre les risques professionnels	▪ Définition correcte des concepts	▪ Les conditions de travail et de sécurité ▪ Les maladies professionnelles ▪ Les accidents

FICHE DU STAGE D'APPLICATION EN ENTREPRISE

Spécialité : Hôtellerie option : Hébergement
Période: 72 H

Objectif du stage	Suivi du stagiaire	Critères d'appréciation
▪ Le stage en milieu professionnel doit permettre au stagiaire ▪ D'appréhender les réalités de l'entreprise touristiques (hôtel) ▪ De placer le stagiaire en situation d'exercer les activités décrites dans le poste	▪ visite des formateurs en cours de stage (inspection)	▪ Application des techniques d'accueil

Modalité d'évaluation:

L'ensemble de l'évaluation portera sur :

- Un rapport du stagiaire noté par le formateur
- Une appréciation du responsable de stage en entreprise qui sera prise en compte dans la notation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

STRUCTURE DU PROGRAMME

Spécialité : Hôtellerie option « HEBERGEMENT »
Durée de formation : 12 mois
Durée : 1224 h

Code	Désignation des modules	Durée
MQ1	L'entretien des chambres et locaux en commun	128 h
MQ2	L'entretien du mini bar	128 h
MQ3	La Prise en charge du linge du client	128 h
MQ4	La disponibilité et l'actualisation des documents mis à la disposition des clients	128 h
MQ 5	l'accueil Personnalisé	128 h
MC1	hygiène et sécurité (HSE)	128h
MC2	Communication	98 h
MC3	Technique d'expression (français)	68 h
MC4	Technique d'expression (Anglais)	75h
MC5	Informatique	73 h
MC 6	Législation	73 h
	Stage pratique	72 h
	TOTAL	**1224 h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module L'entretien des chambres et les locaux en commun
Code du module : **MQ1**
Durée : 128 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'entretenir les chambres et les locaux communs.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Chariots d'étages, matériels d'aspiration et de traitement de surface
- Produits détergents
- Produits d'accueil (savonnettes, shampooing ….
- Téléphone
- Chariots d'étages, matériels d'aspiration et de traitement de surface
- Produits détergents
- Produits d'accueil (savonnettes, shampooing ….
- Téléphone

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Utilisation adéquate d'équipement
- Rapidité d'exécution
- Respect du temps alloué
- Qualité de l'entretien
- Hygiène et sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Présenter les différents départements de l'hôtel	▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'organisation ▪ Sens de l'anticipation	▪ Connaissances des différents départements de l'hôtel : - La réception - La restauration - Hébergement….. ▪ Présentation de la structure hôtellerie ▪ Présentation de l'organigramme ▪ Identification du personnel dans le département hébergement
▪ Préparer les produits d'entretien	▪ Sens d'exécution ▪ Produit d'accueil adéquat ▪ Qualité des produits	▪ Produits d'accueil (savonnettes, champoings, gel douche……) sont mis a la disposition du client et selon le standard. ▪ Différents Produits d'entretien ▪ Techniques d'utilisation de ces produits
▪ Changer la laiterie et faire les lits	▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect des normes d'hygiènes	▪ Différentes techniques pour faire un lit (faire et défaire) ▪ Transfert du linge sale vers la blanchisserie ▪ Remplacement du linge sale par un linge propre
▪ Collaborer avec les services concernés	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens de la rapidité ▪ Sens de la communication	▪ Passation de consignes ▪ Information sur tous événements déroulés dans l'établissement

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Traiter les surfaces et mobilier	▪ Rapidité d'exécution ▪ respect des normes d hygiène	▪ Identification des petits et grands matériels ▪ les différentes Méthodes de nettoyage ▪ présentation des différentes techniques d'entretien
▪ Nettoyer salle de bain, les sanitaires et les locaux en communs	▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect des normes d'hygiènes et sécurité	▪ Différentes méthodes de nettoyage : lavabo, douche, bidet, toilette…. ▪ Techniques d'entretien ▪ Application des normes d'hygiènes
▪ Nettoyer les vitres et le sol	▪ Rapidité d'exécution lors du nettoyage ▪ Respect des normes d'hygiènes	▪ Techniques d'entretien ▪ Application des normes d'hygiènes et sécurité ▪ Présentation des différents matériels utilisés ▪ Présentation des différents produits d'entretien
▪ Entretenir les plantes et décoration florales	▪ Rapidité d'exécution ▪ Bon entretien ▪ Choix adéquat des fleurs ▪ Sens du gout et de l'esthétique	▪ Décoration florale ▪ Constitution d'un bouquet avec mariage des couleurs ▪ Entretien des vases (changer l'eau des vases quotidien-nement)
▪ Prendre en charge toutes anomalies détectées (panne, fuite d'eau, lampe grillée)	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens de la communication ▪ Sens de l'observation	▪ Collaboration avec tous les services ▪ Signalisation de toutes anomalies détectées ▪ Intervention du personnel concerné pour toutes réclamations

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : L'entretien du mini bar
Code du module : **MQ2**
Durée : 128 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de nettoyer et d'approvisionner le mini bar

CONDITIONS D'EVALUATION :

A l'aide de :

- Sacs
- Chariot

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

A partir de :

- Fiche d'inventaire
- Fiche de stock

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Vérifier les consommations du mini bar	▪ Vérification de la fiche de stock ▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect du temps à loué	▪ Identification des différentes boissons et articles consommés par les clients ▪ Le mode de payement de ces derniers. (payement en extra au niveau de la réception).
▪ Réapprovisionner le mini bar en cas de nécessité (en collaboration avec le restaurant)	▪ Bonne qualité du rangement ▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect du temps à loué	▪ Signalisation des produits consommés ▪ Procédure du remplissage du mini bar : - Mignonettes - Barre chocolatée - Eau minérales - Eau gazeuse - Cannette de coca
▪ Assurer l'entretient du mini bar	▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect des normes d'hygiènes et sécurité lors de l'entretien	▪ Produits utilisés pour l'entretient du mini bar. ▪ Techniques d'utilisation des produits : - Eponge - Chiffon sec

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : La prise en charge du linge du client
Code du module : **MQ3**
Durée : 128 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de récupérer et remettre le linge du client selon ses attentes.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A l'aide de :

- Chariot.
- Cintres.
- Sac

A partir de :

- Fiche de stock
- Bon

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Rapidité d'exécution
- Sens d'anticipation
- Sens de l'observation
- Sens de l'organisation
- Méthodique
- Satisfaction des attentes des clients

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Récupérer le linge sale du client	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'organisation ▪ Méthodique	▪ Vérification de l'existence du linge sale ▪ Lecture de bon remplie par le client ▪ Les moyens utilisés pour le transport du linge : - Les cintres - Le sac
▪ Acheminer le linge sale du client vers la blanchisserie en tenant compte des articles déposés	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'organisation ▪ Méthodique	▪ Utilisation de bon de blanchissement pour l'acheminement vers la blanchisserie ▪ Vérification du linge propre, disparition de certaines taches ▪ Récupération du linge propre
▪ Récupérer le linge propre et le remettre au client	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'organisation ▪ Méthodique ▪ Satisfaction des attentes des clients ▪ Respect des techniques	▪ La récupération du linge ▪ La remise du linge propre du client

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : La disponibilité des supports de communication et produits d'accueil
Code du module : **MQ4**
Durée : 128

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de recenser l'état des documents mis à la disposition des clients en les actualisant.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A l'aide de :

- chariot …
- Sac

A partir de :

- Revues, journaux
- Prospectus
- Bloc notes
- Stylos

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Rapidité d'exécution
- Sens d'anticipation
- Sens de l'observation
- Sens de l'organisation
- Méthodique
- Satisfaction des attentes des clients
- Respect des techniques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Assurer une bonne disposition des documents tels que prospectus, journaux, catalogues…	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Sens de l'observation ▪ Disposition selon le standard ▪ Respect des techniques ▪ Méthodique	▪ La disposition et l'actualisation des supports de communication : - Journaux - Prospectus, stylos - Revues - Disponibilité de la connexion internet **wifi**
▪ Mettre en place les produits d'accueil :	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Méthodique ▪ Disposition selon le standard ▪ Respect des techniques ▪ Méthodique	▪ La mise en place de tous produits offerts pour le client : - Eau minérale - Fruits - Chocolat ▪ Le choix des produits selon la catégorie de l'établissement

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Personnaliser l'accueil
Code du module : MQ5
Durée : 128 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'accueillir la clientèle en tenant compte de statut de chaque client.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A l'aide de :

- Corbeilles
- Liste (état de réservation)

A partir de :

- Cardex
- ordinateur
- Téléphone
- Bipper
- Internet

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- L'accueil favorisé des clients vip
- Le respect des habitudes et des gouts des clients importants
- Bonne culture générale
- Maitrise de normes de protocole
- Respect des normes et des standards
- Sens du secret professionnel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Préparer les chambres selon le statut du client ainsi que l'évènement	▪ Rapidité et efficacité ▪ Sens de l'observation très développé lors de la préparation de la chambre ▪ Sens de l'organisation	▪ Préparation de la chambre 1- Le lit : laiterie de luxe (draps et couvre lit) 2- La salle de bain : peignoir, produit d'accueil de marque (champoings, gel douche, crème pour le corps, bain de bouche…
▪ Prendre en charge les gouts et aspirations de chaque client ; VIP, stars, client fidèle…	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens de l'observation ▪ Respect des gouts et exigences des clients	▪ L'installation prévue selon le cas ▪ Composition particulière, voir spectaculaire ▪ Mise en place prévue pour chaque client

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Hygiène, sécurité et environnement
Code du module : **MC1**
Durée : 128h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les normes d'hygiène et sécurité en veillant sur le confort du client.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Manuels des normes de sécurité
- Boite à pharmacie
- Extincteurs

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Définition correcte
- Détermination correcte
- Respect des règles
- Application adéquate.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir des normes de sécurité et hygiène au niveau des équipements et les unités d'hébergements.	▪ Définition correcte ▪ Détermination correcte	▪ Définition de l'hygiène et sécurité ▪ Principales normes de l'hygiène et sécurité appliquées dans le contexte de métier.
▪ Déterminer Les risques de transmission au regard des équipements et unités d'hébergement par les insectes, parasites	▪ Détermination correcte	▪ Les maladies professionnelles
▪ Appliquer l'hygiène de vie : - Les risques d'accidents - Les mesures de protection - Les premiers soins	▪ Application adéquate	▪ Les règles de sécurité des biens des personnes liées aux métiers : - Les méthodes de protection - Les moyens de protection ▪ Les mesures d'urgence en cas d'accident

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Communication
Code du module : **MC2**
Durée : 98 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de communiquer avec les clients et ses collègues en tenant compte des principes de communication.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Manuels de communication
- Modèle vivant

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Qualité de la communication
- Application correcte des techniques de communication
- Application correcte des règles de communication.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Appliquer des techniques de communication (écoute active, reformulation, questionnement)	▪ Qualité de la communication	▪ **<u>Définition de la communication</u> :** 4- Les principales de base de la communication 5- Les obstacles et les freins de la communication 6- La Communication de groupe
▪ Connaissance de la procédure d'enregistrement	▪ Application correcte des techniques de communication	▪ Les techniques de communication ▪ Les différentes méthodes de communication
▪ Application des règles de courtoisie	▪ Application correcte des règles de la communication	▪ Les attitudes ▪ L'écoute active

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Technique d'expression (français)
Code du module : MC3
Durée : 68 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de lire et écrire des documents techniques en langue Française

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Documents
- Livres
- Ecrans projecteurs
- Casque auditif
- Visite exposition

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des règles grammaticales
- Exactitude de prononciation des mots.
- Respect des règles grammaticales

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Rédiger des phrases, des paragraphes	▪ Respect des règles de grammaire et d'orthographe	▪ Notion de base de grammaire et d'orthographe de la langue française
▪ Traduire les mots techniques	▪ Traduction exacte	▪ Terminologie de la spécialité traduction
▪ Lire des textes en langue française	▪ Prononciation correcte	▪ Lecture des textes liés à la spécialité

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Technique d'expression (Anglais)
Code du module : MC4
Durée : 75 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de communiquer avec des clients en langue anglaise

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Documents
- Livres
- Ecrans projecteurs
- Casques auditifs
- Labo de langue

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Clarté de la communication
- Respect des règles grammaticales
- Exactitude de prononciation des mots.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Appliquer la communication en anglais sans erreurs de grammaire ▪ Répondre aux différentes demandes d'information et de renseignement en langue anglaise	▪ Grammaire : L'auxiliaire « to be » et « to have » . ▪ Conjugation : * Les temps simples * Les temps composes ▪ Les modes : * La phrase simple * La phrase complexes * La forme affirmative * La forme négative * La forme interrogative ▪ Simulation et jeux de rôles	▪ Exactitude de prononciation ▪ Absence d'erreur de grammaire ▪ Analyse adéquate de la demande ▪ Pertinence des informations à donner ▪ Clarté d'expression ▪ Exactitude de prononciation ▪ Rapidité de prise en charge

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Informatique
Code modulaire : **M C 4**
Durée : 79 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de maîtriser et manipuler l'outil informatique

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

- Documents
- Fiche technique
- L'ordinateur

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Bonne maîtrise de l'outil informatique
- Bonne connaissance des composants d'un ordinateur
- Bonne maîtrise de navigation sur sites.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Décrire l'outil informatique	▪ Description sans erreur	▪ Outil informatique ▪ Architecture d'un ordinateur ▪ Imprimante ▪ Souris ▪ Clavier ▪ Unité centrale
▪ Utiliser l'outil informatique	▪ Bonne manipulation	▪ Word ▪ Traitement de texte – saisie ▪ Tableau ▪ Calcul
▪ Naviguer sur internet	▪ Bonne navigation	▪ Les sites : * Scientifique * Culturel * Artisanal * Artistiques * Courrier

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Législation
Code du module : **MC5**
Durée : 79h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'identifier le cadre légal qui régit la relation employeur et employé.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Cas concret
- Textes et lois

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Repérage correct des informations régissent chaque situation
- Interprétation juste de la différente disposition légale

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir les notions de base de la législation relative à son statut	▪ Interprétation juste des lois liées à la relation du travail	▪ Généralité sur le droit
▪ Définir les droits et les obligations de l'employé et l'employeur	▪ Définition correcte des termes juridiques	▪ Droit et obligation de l'employeur ▪ Droit et obligation de l'employé ▪ Le recrutement ▪ Le contrat de travail ▪ Durée légale ▪ Repos, absences et congés
▪ Définir les dispositions légales contre les risques professionnels	▪ Définition correcte des concepts	▪ Les conditions de travail et de sécurité ▪ Les maladies professionnelles ▪ Les accidents

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DU STAGE D'APPLICATION EN ENTREPRISE

Spécialité : Hôtellerie option : Hébergement
Période: 72 H

Objectif du stage	Suivi du stagiaire	Critères d'appréciation
▪ Le stage en milieu professionnel doit permettre au stagiaire ▪ D'appréhender les réalités de l'entreprise touristiques (hôtel) ▪ De placer le stagiaire en situation d'exercer les activités décrites dans le poste	▪ visite des formateurs en cours de stage (inspection)	▪ Application des techniques d'accueil

Modalité d'évaluation :

L'ensemble de l'évaluation portera sur :

- Un rapport du stagiaire noté par le formateur
- Une appréciation du responsable de stage en entreprise qui sera prise en compte dans la notation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

REPARTITION SEMESTRIELLE

MODULE	SEMESTRE I				SEMESTRE II				TOTAL
	Cours	TD+TP	Total hebdo	Total semestre	Cours	TD+TP	Total hebdo	Total semestre	
L'entretien des chambres et les locaux en commun	1	3	4	68	1	3	4	60	**128**
L'entretien du mini bar	1	3	4	68	1	3	4	60	**128**
La prise en charge du linge du client	1	3	4	68	1	3	4	60	**128**
La disponibilité des supports de communication et produits d'accueil	1	3	4	68	1	3	4	60	**128**
L'accueil personnalisé	1	3	4	68	1	3	4	60	**128**
Normes d'hygiène et sécurité (HSE)	1	3	4	68	1	2	3	45	**113**
Communication	1	3	4	68	1	1	2	30	**98**
Technique d'expression (français)	1	3	4	68					**68**
Technique d'expression (anglais)					2	3	5	75	**75**
Informatique	1	1	2	34	1	2	3	45	**79**
Législation	0	2	2	34	3	0	3	45	**79**
TOTAL				**612**				**540**	**1152**
Stage pratique de (2) semaines	**72**								
Total général de la formation	--								**1224**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر