الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة

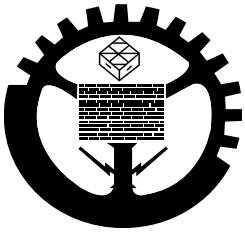
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين

قـاسـي الطـاهـر



Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

KACI TAHAR

Référentiel des Activités Professionnelles

Hôtellerie Option : Hébergement

Code HTO 1204

Comité technique d'homologation

VISA N°HTO13/12/15

BTS

V

2015

9 شارع اوعمروش محندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار الجزائر

09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎:(021)92.24.27.92.14.71 fax (021)-92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

1. PRESENTATION DE LA PROFESSION :

1.1. Dénomination de la profession :

Hôtellerie Option : Hébergement

1.2 Définition de la profession : Le technicien supérieur en Hébergement est un professionnel polyvalent qui intervient dans :

- La gestion de l'ensemble des activités d'hébergement, ainsi que les services connexes dans les établissements hôteliers.
- La coordination, le contrôle et l'assurance du bon déroulement des activités hôtelières tout en assurant la qualité du service à la clientèle.
  - Dirige et supervise les activités de son personnel ainsi que l'ensemble des opérations des services d'hébergement. Il pourra aussi gérer les besoins en équipements et en matières premières

2. CONDITIONS DE TRAVAIL :

2.1. Lieu de travail :

-Hôtelleries
-Parahôtelleries

2.2. Caractéristiques physiques :

Personne en bonne santé physique

2.3. Risques et maladies professionnelles :

Néant.

2.4. Contacts sociaux :

- Aimer travailler en équipe et interagir avec les différents partenaires.
- Relations avec ses collègues de travail
- Relations avec la clientèle
- Relations avec ses responsables hiérarchiques et ses subordonnés.

3. EXIGENCES DE LA PROFESSION :

3.1. Physiques :

- Bonne constitution physique
- Résistance a la fatigue

3.2. Morales ;

Discrétion
Méthodique
Minutieuse

3.3Intellectuelles :

- Aimer être au service de la clientèle.
- Etre autonome, méthodique et rigoureux capable d'analyse et de synthèse.
- Etre mobile, disponible et attentif.
- Communiquer professionnellement en arabe, anglais et français ou dans d'autres langues étrangères,
- Etre sociable et avoir de la facilité à s'exprimer auprès de diverses personnes.
- Posséder des techniques d'organisation, et de gestion.
- Mettre en œuvre les technologies de l'information et de la communication.

3.4Contre indications :

Difficulté à Communiquer
Insuffisance de l'ouïe et de la vue
Handicape moteur (membres supérieurs et inférieurs)

4. RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :

4.1. Morale :

Le technicien supérieur à une responsabilité morale envers ses clients, ses collaborateurs ainsi que sur le matériel.

4.2. Décisionnelle :

Le technicien supérieur doit être capable de prendre des décisions et assumer des responsabilités.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.3. Accès aux postes supérieurs :

- Gouvernante générale
- Chef d'hébergement

5. FORMATION :

5.1. Conditions d'admission : Niveau : 3ème année secondaire

5.2. Durée de la formation :

- 30 mois dont 06 mois de stage pratique en milieu professionnel

5.3. Niveau de qualification : Niveau (V)

5.4. Diplôme : Brevet de Technicien Supérieur

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T1-Collaborer et coordonner l'activité d'hébergement avec la réception	OP1-Passer les consignes OP2- Récupérer le planning d'occupation des chambres au niveau de la réception OP3 –Assister au briefing du matin et au débriefing du soir OP4-Utiliser les moyens de communication
T2-Assurer la qualité de service à la clientèle	OP1- Observer les règles de protocole et d'éthique OP2- Adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence. OP3- Prévoir les besoins des clients. OP4- S'adapter aux nouvelles tendances . OP5- Faire des recommandations en vue de rehausser la satisfaction des clients. OP6- Répondre de façon positive et rapide aux réclamations du client. OP7- Assurer la qualité de service et interagir de façon professionnelle .
T3-Gérer l'état des chambres et des lieux communs	OP 1-Entretenir l'état des chambres OP 2- Gérer la propreté des lieux communs OP3- S'occuper de la décoration florale

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T4-Gérer les approvisionnements	OP1- Procedures d'approvisionnements OP2- Gérer les stocks .OP3- Gérer les réapprovisionnements
T5-Entraîner le personnel de l'hébergement.	OP1-Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi. OP2-Informer les travailleurs sur les qualités et les diverses habilités dans l'exercice du métier d'hébergement. OP3-Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés. OP4-Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes. OP5- Collaborer à l'accomplissement des tâches OP6- Assurer le suivi des employés en formation
T6-Superviser le personnel d'hébergement	OP1-. Définir la supervision du personnel de l'hébergement OP2-. Identifier le rôle du superviseur OP3- Déterminer les fonctions du superviseur OP4- Identifier les compétences du superviseur
T7-Coordonner et évaluer le travail du personnel	OP1- Mise en place d'un système d'évaluation OP2- Faire des démonstrations de coordination, et énumérer les principes de discipline des travailleurs .OP3- Distinguer les facteurs de production à surveiller dans l'évaluation d'un employé

Svp Séparer avec un trait les op

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 1 : Collaborer et coordonner l'activité d'hébergement avec la réception

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
OP1-Passer les consignes	Micro-ordinateur Logiciels d'application Appareils de télécommunication. Outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information Documentations administratives	-Passation de consignes claires et précises -Reconnaissance de la fonction de chacun des documents.
OP2- Récupérer le planning d'occupation des chambres au niveau de la réception	Journal de bord, factures, rapport, courrier, contrats de partenariat.	-Détermination précise des activités à réaliser. -Détermination exacte des priorités Suivi précis du rythme d'informations -Collaboration constructive et efficace avec la réception
OP3 –Assister au breifing du matin et debreifing du soir		- Breifing et debreifing nets et précis -Concentration et assiduité lors du breifing et débreifing.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OP4-Utiliser les moyens de communication		▪ Acquisition et description justes. ▪ Identification correcte des types et des fonctions de la communication

Tâche 2 : Assurer la qualité de service à la clientèle

opérations	conditions de réalisation	critères de performance
OP1-observer les règles de protocole et d'éthique	Tenue professionnelle	Respect des règles de protocole Adaptation correcte d'un comportement adéquat à chaque situation Communication adéquate à chaque situation
OP2-Adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.	Tenue professionnelle Manuels d'opérations.	Respect des règles d'hygiène et de sécurité Choix adéquat de la tenue vestimentaire Respect des normes d'utilisation des produits Tenue vestimentaire adéquate
OP3-Prévoir les besoins des clients.	Demande du client verbale ou écrite. Matériel informatique et	Respect de la politique commerciale de l'hôtel

	télécommunication.	--Prévoir et réaliser les besoins des clients -Répondre de manière efficace aux demandes des clients
OP4-S'adapter aux nouvelles tendances.	Demande du client verbale ou écrite. Matériel informatique et télécommunication.	Etre réactif et informé S'adapter de manière efficace et constructive aux nouveautés Adapter les nouvelles tendances au goût de la majorité des clients
OP5-Faire des recommandations en vue de rehausser la satisfaction des clients.	Demande du client verbale ou écrite. Matériel informatique et télécommunication.	Sélection précise des prestataires habituels de certains clients Respect des différentes techniques de fidélisation Ciblage adéquat des attentes du client
OP6-Répondre de façon positive et rapide aux réclamations du client.	Demande du client verbale ou écrite. Matériel informatique et télécommunication.	. Proposition alléchante et justification d'une politique de prix aux clients fidèles -Etre toujours à l'écoute du client et être très réactif face à ses réclamations -Garder toujours son amabilité et se rappeler que le client est roi -Veiller à ce que les problèmes du client soient toujours résolus de manière efficace

OP7-Assurer la qualité de service et interagir de façon appropriée		Etre toujours au service du client et prévoir ses besoins -Efficacité et rapidité dans l'exécution des demandes -Proposer toujours plus de prestations en s'améliorant Fidéliser le client de manière subtile et efficace et continue Proposition alléchante et justification d'une politique de prix aux clients fidèles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 3 : Gérer l'état des chambres et des lieux communs

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
OP1- Entretenir l'état des chambres	Tenue professionnelle	-Respect des règles de propreté- Adaptation d'un comportement adéquat à chaque situation
	Outils et éléments de nettoyage	-Respect du temps alloué à chaque chambre (15 à 20mn) Respect des règles d'hygiène et de sécurité
	Produits d'entretien	- Utilisation rationnelle et efficace des produits
	Lingerie	-Respect des normes d'utilisation des produits -Tenue vestimentaire immaculée
	Fleurs	-Mise en place parfaite dans la chambre et salle de bain
OP2- Gérer la propreté des lieux communs		-Vérification exhaustive de chaque coin et recoin nettoyés Respect des règles d'hygiène et de sécurité Respect des normes d'utilisation des produits Tenue vestimentaire adéquate Propreté impeccable à la fin du nettoyage

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OP3 –S'occuper de la décoration florale		Respect des règles d'hygiène et de sécurité Choix adéquat de belles fleurs Composition parfaite de bouquets de fleurs Tenue vestimentaire adéquate Choix méticuleux de fleurs non porteuses d'allergie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 4 : Gérer les approvisionnements

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
OP1- Procédures d'approvisionnements	Micro-ordinateur Logiciels d'application Appareils de télécommunication. Outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information Documentations administratives Journal de bord, factures, rapport, courrier, contrats de partenariat.	- Respect des règles de fonctionnement Maitrise des procédures Respect des étapes d'approvisionnement Contrôle rigoureux des marchandises réceptionnées
OP2- Gérer les stocks		Respect des règles d'hygiène et de sécurité Agencement adéquat des locaux Respect des normes d'utilisation des techniques de gestion de stocks
OP3 –Gérer les réapprovisionnements		Respect des techniques de réapprovisionnement Elaboration correcte et juste du bon de commande Contrôle régulier et précis des stocks pour éviter la rupture des stocks

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche5 : Entraîner le personnel de l'hébergement

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
OP1-Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi.	Fiches de postes . Dossier de candidature fictif.	Choix approprié de la méthode à adopter en fonction de la nature du poste. Respect de la politique de l'établissement hôtelier Qualité juste du jugement. Capacité d'analyse. Souci du détail.
OP2- Informer les travailleurs sur les qualités et les diverses habilités dans l'exercice du métier d'hébergement.	Fiches de postes ; Instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.	Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement.
OP3- Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés.	Matériels et équipements nécessaires selon le type de poste.	Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement.
OP4- Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes.	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources	Répartition objective selon la disponibilité du personnel. Respect des orientations attribuées à chacun

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	humaines.	
OP5- Collaborer à l'accomplissement des tâches	Moyens de télécommunications. Projection	Collaboration correcte entre le groupe Accomplir les tâches de manière efficace
OP6- Assurer le suivi des employés en formation	Fiches de postes ; Fiches d'évaluation ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Respect du contenu Plan de formation adéquat Suivi continu et efficace

Tâche 6 :

Superviser le personnel de l'hébergement.

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
OP1-. Définir la supervision du personnel de l'hébergement	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement. Capacité d'analyse. Souci du détail. Utilisation appropriée des méthodes et des instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines. Capacité à résoudre des problèmes courants en

		gestion de ressources humaines.
OP2- Identifier le rôle du superviseur	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Faire des démonstrations claires et explicites. Énumérations fidèles des principes d'une bonne discipline des travailleurs. Supervision efficace et humaine
OP3- Déterminer les fonctions du superviseur	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Optimisation des résultats des travailleurs Contrôle efficace et régulier Evaluation objective Honnêteté et souci du rendement Attribution des tâches homogène et juste Suivi régulier et permanent
OP4- Identifier les compétences du superviseur	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Etre un superviseur humain et juste Accompagner les nouveaux de manière efficace Avoir un sens aigu de la communication Prendre les mesures appropriées à chaque situation de manière efficace Prendre des décisions justes et objectives en temps réels

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 7:

Coordonner et évaluer le travail du personnel

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
OP1- Mise en place d'un système d'évaluation	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines. Outil informatique Logiciel spécifique	Qualité optimale du système d'évaluation Elaboration et remplissage efficace du « job description » Respect rigoureux des bases d'évaluation Evaluer de manière efficace
OP2- Faire des démonstrations de coordination, et énumérer les principes de discipline des travailleurs		Énumérations fidèles des principes d'une bonne discipline des travailleurs. Coordination efficace entre les travailleurs Avoir l'esprit de groupe Respect rigoureux des règles de discipline Gestion efficace de chaque cas disciplinaire
OP3- Distinguer les facteurs de production à surveiller dans l'évaluation d'un employé		Bonne évaluation des priorités Distinguer efficacement les facteurs de production Application correcte des sanctions positives Respect rigoureux des critères généraux d'évaluation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		Veiller à appliquer efficacement le système de promotion

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES complémentaires

DISCIPLINE / DOMAINE	LIMITE DES CONNAISSANCES
Législation hôtelière	Les principaux droits et les principales responsabilités du réceptionniste au regard de la législation particulière au milieu hôtelier : • Loi sur les établissements touristiques et règlements; • Loi sur la protection du consommateur et règlements; • Loi sur les permis d'alcool et règlements; les principaux droits du réceptionniste au regard de la législation qui s'applique aussi à l'industrie hôtelière : les principales sources du droit; le système judiciaire; le système législatif. Charte des droits et libertés de la personne; Code civil; Code du travail; Loi sur la santé et la sécurité du travail; Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles, etc.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Techniques d'expression	Techniques d'expression écrite en Français et en Anglais Règles de vocabulaire et d'orthographe en français et en Anglais Techniques de rédaction d'un curriculum vitae ; Techniques de rédaction d'un plan de recherche d'emploi ; Techniques de rédaction d'une lettre de motivation ; Techniques d'entretien et d'entrevue ; Les étapes d'une relance.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Hygiène et sécurité	Sources de contamination Textes réglementaires régissant la santé et sécurité au travail. Moyens de prévention et traitement
Informatique	Les divers périphériques d'un micro-ordinateur Les composantes d'un système d'exploitation d'un micro-ordinateur et d'un réseau local L'impact d'un logiciel intégré d'hôtellerie sur le fonctionnement d'un hôtel Les principaux termes et codes utilisés dans l'environnement informatisé d'un hôtel Les caractéristiques communes des différents types de logiciel d'hôtellerie
Recherche d'emploi	Planification d' une recherche d'emploi Elaboration des moyens de recherche d'emploi Moyens de stimulation d'une recherche d'emploi

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources de danger	Effets sur la santé	Moyens de prévention
La station debout	Douleurs musculaires (jambes, cou, dos) Inflammations de veines varices	Organisation de l'espace de travail : appui pieds fixe ou amovibles. Chaussures et type du revêtement du sol.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Le stress professionnel	Douleurs, troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensations d'essoufflement ou d'oppression, sueurs, etc. Perturbation de la concentration nécessaire à la tâche entraînant des erreurs et des oublis, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions, etc.	Offrir au responsable de l'hébergement les conditions et les moyens indispensables à l'exercice des ses tâches. Permettre des pauses régulières pendant le travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

Appareils

Matériels Informatiques conformes aux usages de la profession

Appareils multimédia

Equipements Informatiques

- Micro-ordinateur
- Logiciels d'application

Moyens Et Ressources Documentaires

Banques de données touristiques locales, wilayas, nationales ou internationales

Outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information

Documentation touristique de la région

Documentations relatives au site concernées

Documentations administratives tel que : journal de bord, factures, rapport, courrier, contrats de partenariat.

Formulaires utilisés pour la prise de message et l'expédition du courrier.

Documentations juridiques, comptables, financières et statistiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر