الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيــة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكــويــن والتعليــم المهنيــين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهــد الوطــني للتكويــن والتعليــم المهنيــين

قاسـي الطــاهـر

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

KACI TAHAR

Référentiel de Compétences

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 différentes partenaires.
- Relations avec ses collègues de travail
- Relations avec la clientèle
- Relations avec ses responsables hiérarchiques et ses subordonnés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

4.3. Accès aux postes supérieurs :

- Gouvernante
- 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Présentation des compétences

Compétences professionnelles

Tâches Professionnelles	Compétences professionnelles
T1-Collaborer et coordonner l'activité d'hébergement avec la réception	CP1-Collaborer et coordonner l'activité d'hébergement avec la réception
T2- Assurer la qualité de service à la clientèle	CP2- Assurer la qualité de service à la clientèle
T3- Gérer l'état des chambres et des lieux communs	CP3- Gérer l'état des chambres et des lieux communs
T4- Gérer les approvisionnements	CP4- Gérer les approvisionnements
T5-Entraîner le personnel de l'hébergement.	CP5-Entraîner le personnel de l'hébergement.
T6-Superviser le personnel	CP6-Superviser le personnel de l'hébergement
T7-Coordonner et évaluer le travail du personnel	CP7-Coordonner et évaluer le travail du personnel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Compétences complémentaires

DOMAINES	**COMPETENCES complémentaires**
1. Législation	CC1. Législation (législation hôtelière, droit du travail)
2 Techniques d'expression	CC2. Appliquer les règles de bases des langues et méthodes de recherche d'emploi.
3. Hygiène et sécurité	CC3. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
4 .Informatique	CC4. Utiliser un système informatisé hôtelier
5 . Recherche d'emploi	CC5. Utiliser des moyens de recherche d'emploi

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE Professionnelle

ENONCE DE LA COMPETENCE CP1

Collaborer et coordonner l'activité d'hébergement avec la réception

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Passer les consignes

- Récupérer le planning d'occupation des chambres au niveau de la reception

–Assister au breifing du matin et au debreifing du soir

-Utiliser les moyens de communication

CONDITIONS DE REALISATION

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.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE DE PERFORMANCE

Passation de consignes claires et précises

Détermination exacte des problèmes à régler.

Collecte complète de l'information verbale.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Collaboration constructive et efficace avec la réception

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE CP2

Assurer la qualité de service à la clientèle

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Observer les règles de protocole et d'éthique

- Adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.

- Prévoir les besoins des clients.

- S'adapter aux nouvelles tendances

.- Faire des recommandations en vue de rehausser la satisfaction des clients.

- Répondre de façon positive et rapide aux réclamations du client.

- Assurer la qualité de service et interagir de façon professionnelle.

CONDITIONS DE REALISATION

Micro-ordinateur et différents périphériques

Logiciel typiques et spécifique au données de réception et hébergement

Manuels d'opérations.

Tenue professionnelle

CRITERES DE PERFORMANCE

. Présentation parfaite

Respect des normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.

Garantir le traitement des demandes d'intervention et des réclamations des clients et transmettre aux services compétents toutes demandes particulières,

Mise à jour quotidienne et précise de l'information concernant les nouvelles tendances hôtelières.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Garantir la qualité de la relation client.

Respect des différentes procédures.

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE CP3

Gérer l'état des chambres et des lieux communs

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

-Entretenir l'état des chambres

- Gérer la propreté des lieux communs

- S'occuper de la décoration florale

CONDITIONS DE REALISATION

Tenue professionnelle
Demande du client verbal ou écrite.

Matériel informatique et de télécommunication

CRITERES DE PERFORMANCE

-Présentation parfaite
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Utilisation rationnelle et efficace des produits
-Respect des normes d'utilisation des produits
-Tenue vestimentaire adéquate
-Mise en place parfaite dans la chambre et salle de bain
-Vérification exhaustive de chaque coin et recoin nettoyés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE CP4

Gérer les approvisionnements

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Procédures d'approvisionnements

- Gérer les stocks:

- Gérer les réapprovisionnements

CONDITIONS DE REALISATION

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.

CRITERES DE PERFORMANCE

- Qualité de service excellente

-Capacité d'analyse.
-Utilisation appropriée des méthodes et des instruments spécifiques à la gestion des approvisionnements
-Capacité à résoudre des problèmes courants en gestion des approvisionnements

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE CP5

Entraîner le personnel de l'hébergement

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

-Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi-

-Informer les travailleurs sur les qualités et les diverses habilités dans l'exercice du métier d'hébergement.

- Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés.

-Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes.

- Collaborer à l'accomplissement des tâches

- Assurer le suivi des employés en formation

CONDITIONS DE REALISATION

Mises en situation conformes à la réalité du travail.

Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants, ,etc.

Appareil de télécommunication.

Travail individuel.

De mises en situation et de jeux de rôles.

De documents en langue seconde.

De supports techniques : des bandes sonores et vidéo, des films, des logiciels, etc.

Saisir un message oral, de complexité et de longueur moyennes, transmis à débit normal (maximum: une minute).

Présenter un message oral compréhensible.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

Qualité de la communication :
Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages.
Qualité optimale des questions.
Qualité juste 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 avec objectivité les problèmes courants en gestion de ressources humaines.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE CP6

Superviser le personnel de l'hébergement

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Définir la supervision du personnel de l'hébergement

-Identifier le rôle du superviseur

-Déterminer les fonctions du superviseur

Identifier les compétences du superviseur

CONDITIONS DE REALISATION

Fiches de postes ;

Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Qualité maximale de la communication :
Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages.
Bonne qualité de questions.
Bonne qualité de 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE CP7

Coordonner et évaluer le travail du personnel

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Mise en place d'un système d'évaluation

- Faire des démonstrations de coordination, et énumérer les principes de discipline des travailleurs

- Distinguer les facteurs de production à surveiller dans l'évaluation d'un employé.

CONDITIONS DE REALISATION

Fiches de postes ;

Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.

Outil informatique

Logiciel spécifique

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

Qualité optimale du système d'évaluation
Bonne évaluation des priorités
Distinguer efficacement les facteurs de production
Application correcte des sanctions positives
Respect rigoureux des critères généraux d'évaluation
Veiller à appliquer efficacement le système de promotion
Déclencher avec tact la motivation chez le travailleur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

Enoncé de la compétence : CC1.

Législation hôtelière

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

Identifier les différentes lois concernant le droit du travail

Décrire les principales règles d'éthique propre au milieu de travail.

Décrire les formes juridiques des différentes structures hôtelières

Discerner les responsabilités légales et droites des clients.

Reconnaître les principaux droits et les principales responsabilités du client au regard de la législation qui s'applique aussi à l'industrie hôtelière :

CONDITIONS DE REALISATION

Le journal officiel

Textes règlementaires

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

Respect de la terminologie juridique appropriée.
Capacité à gérer, sur le plan opérationnel, les suites logiques et les conséquences pratiques des lois et des règlements applicables au milieu hôtelier.
Compréhension juste des principales lois et des principaux règlements qui régissent le milieu hôtelier.
Délimitation juste de ces responsabilités légales.
Usage approprié de la jurisprudence.
Utilisation juste des lois et des règlements.
Capacité d'appliquer efficacement les textes étudiés au regard des droits et des responsabilités des parties intéressées.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE Complémentaire

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC2

Techniques d'expression

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

Décrire la fonction des mots dans des phrases simples et complexes.

Définir la distribution des mots dans des phrases simples et complexes.

Décrire les règles de grammaire usuelle

Utiliser le système de communication

Décrire la méthode et les comportements à diverses communications téléphoniques ou autres.

Utiliser l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements.

Décrire les règles protocolaires de toute communication téléphonique.
Enumérer les qualités du comportement dans les communications.

Déterminer les différentes manières d'entrer en contact avec la personne qui appelle

Rédiger des messages

CONDITIONS DE REALISATION

CONDITIONS DE REALISATION

Mises en situation conformes à la réalité du travail.

Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants,etc.

Appareil de télécommunication.

Travail individuel.

À partir:

De mises en situation et de jeux de rôles, simulation d'entrvue

À l'aide:

Micro-ordinateur

Moyens de télécommunication (téléphone, fax, Internet).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

.

. CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

Facilité à s'exprimer en langue national et en langue française
Respect des règles de la grammaire et de l'orthographe langue national et en langue française .
Précision du vocabulaire.
Utilisation des expressions et formes de langages correctes.
Clarté de l'élocution en langue national et en langue française.
Pertinence des propos.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE Complémentaire

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC3

Appliquer des principes d'hygiène Sécurité au travail

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

Sensibiliser les stagiaires aux risques de santé et sécurité au travail dans un milieu hôtelier

Identifier le programme de santé et de sécurité au travail
Distinguer les responsabilités de l'entreprise et de l'employé envers la santé et sécurité au travail

Distinguer les précautions à prendre afin d'assurer la santé et sécurité au travail.

Utiliser le matériel et l'équipement nécessaire liés à la santé et sécurité au travail.

Reconnaître les lois et les règlements en hygiène et en salubrité sur les plans :

- Commune
- Wilaya

CONDITIONS DE REALISATION

De mises en situation réelles ou simulées.

Des lois, des normes et des règlements d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité.

Des fiches signalétiques du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

De produits, d'équipements et d'aliments.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

Souci de maintenir d'excellentes conditions d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité.

Respect des normes et des règlements.

Capacité à repérer les sources de contamination.

Réalisme dans le choix des mesures préventives.

Souci du détail.

Souci de l'hygiène personnelle.

Tenue vestimentaire appropriée.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE Complémentaire

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC4

Informatique

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

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.

CONDITIONS DE REALISATION

Mises en situation conformes à la réalité du travail.

Appareil de télécommunication.

À partir:

De mises en situation et de jeux de rôles, simulations

À l'aide:

Micro-ordinateur et internet

Logiciel hôtelier

Moyens de télécommunication (téléphone, fax, Internet).

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des procédés de l'établissement
- Respect des procédures
- Soin approprié des équipements et des outils de travail
- Respect des étapes d'exécution
- Utilisation adéquate des manuels d'opérations du système et du logiciel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE Complémentaire

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC5

Les techniques de recherche d'emploi

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

Planifier une recherche d'emploi

Elaborer les moyens de recherche d'emploi

Simuler une recherche d'emploi

CONDITIONS DE REALISATION

Jeux de rôles
Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants etc.
Appareil de télécommunication.
Travail individuel.
Types de curriculum vitae
Types de présentation
Types de lettres de motivation
Liste d'employeurs (hôtels, chaînes hôtelière, centre d'hébergement, etc.)
Micro-ordinateur
Moyens de télécommunication (téléphone, fax, Internet).

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

Planification la plus exhaustive que possible

- Curriculum vitae ;
- lettre de motivation ;

conforme à l'objectif fixé.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

ET DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Compétences complémentaires / **Compétences professionnelles**	**C C.1**	**C C.2**	**C C.3**		**C C.4**	**C C.5**	
1.- Collaborer et coordonner l'activité d'hébergement avec la réception	**X**	**0**	**0**		**x**	**0**	
2- - Assurer la qualité de service à la clientèle	**X**	**X**	**X**		**X**	**0**	
3- Gérer l'état des chambres et des lieux communs	**X**	**X**	**X**		**X**	**X**	
4--Gérer les approvisionnements	**x**	**x**	**x**		**x**	**x**	
5.- Entraîner le personnel de l'hébergement.	**X**	**X**	**X**		**X**	**X**	
6 Superviser le personnel de l'hébergement	**X**	**X**	**X**		**X**	**x**	
7- Coordonner et évaluer le travail du personnel	**X**	**0**	**X**		**0**	**X**	

Légende :
Lien direct : X
Lien indirect : 0

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر