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

HOTELLERIE/Option : HEBERGEMENT

Code N°: HTO1204

Comité technique d'homologation

Visa N° : HTO19/12/17

BTS

Niveau V

2017

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 conçue 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 brevet de technicien supérieur en « **Hôtellerie Option : Hébergement**. »

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 30 mois soit 05 semestres
La durée de stage pratique en entreprise est de 06 Mois

Le programme d'études comporte **07** modules qualifiants et **05** modules complémentaires répartis en (04) 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Structure du programme d'études

Spécialité : Hôtellerie option / Hébergement
Niveau de qualification : Niveau V
Diplôme : Brevet de Technicien Supérieur
Durée en heure : 3060 heures

Code	Intitulé du module	Durée en heure
MQ 1	Collaboration et coordination de l'activité d'hébergement avec la réception	136h
MQ 2	Qualité de services offerts à la clientèle.	136h
MQ 3	Gestion de l'état des chambres et des lieux communs	119h
MQ 4	Gestion des approvisionnements	136h
MQ 5	Entraînement du personnel de l'hébergement	136h
MQ 6	Participation au recrutement du personnel	136h
MQ 7	Participation à l'intégration et l'adaptation du personnel	136h
MQ 8	Supervision du personnel	136h
MQ 9	Communication en Anglais dans un contexte hôtelier	119h
MQ 10	Coordination et évaluation du travail du personnel	119h
MQ 11	Géographie touristique	136h
MC 1	Législation (législation hôtelière, droit du travail)	136h
MC 2	Communication en langue étrangère Allemand ou Espagnol	119h
MC 3	Marketing hôtelier	119h
MC 4	Techniques d'expression	119h
MC 5	Hygiène et sécurité environnement	119h
MC 6	Informatique	119h
MC 7	Recherche d'emploi	68h
MC 8	Méthodologie	119h
MC 9	Histoire de l'hôtellerie	85h
Stage pratique		**612h**
Total		**3060h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT 1

Intitulé du module : Collaboration et coordination de l'activité avec la réception d'hébergement
Code du module : MQ1
Durée : 136 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de collaborer et de coordonner dans l'hébergement avec la réception

Conditions d'évaluation :

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

Critères Généraux De Performance :

- Passation de consignes claires et précises
- Détermination précise des activités à réaliser.
- Détermination exacte des problèmes à régler.
- Collecte complète de l'information verbale.
- Collaboration constructive et efficace avec la réception

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module qualifiant MQ 1

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Passer les consignes	Reconnaissance de la fonction de chacun des documents. Distinguer correctement les formulaires ayant une fonction de : • Contrôle ; • Information. Respect des consignes transmises	• Présentation du service de réception • Liste des activités du jour ; • Réserve de clefs ; • Liste des réservations non garanties ; • Notes et cartes d'inscription ; • Planning d'occupation : 1. arrivées du jour ; 2. départs du jour ; 3. demandes spéciales du jour ; 4. réveils ; 5. tarifs spéciaux du jour.
Récupérer le planning d'occupation des chambres au niveau de la réception	Respect du délai d'exécution Détermination exacte des priorités Suivi précis du rythme d'informations	Coordination entre les deux services : Acheminement des renseignements • Utilisation de moyens de communication. Rythme de l'information : • Avant l'arrivée ; • A l'arrivée ; • Durant le séjour ; • Au départ ; • Après le départ. Acheminement de l'information (exemple) : • Dépôt ; • Inscription ; • Facturation ; • Encaissement ; • Facturation comme client accrédité.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Assister au breifing du matin et debreifing du soir	- Briefing et débriefing nets et précis - Concentration et assiduité lors du briefing et débriefing .	Réunion des collaborateurs 1-Transmission des informations (arrivées spécifiques..etc.) 2-Répartition des tâches 3-Passation des consignes 4-Débreifing en fin de journée pour le bilan journalier
- Utiliser les moyens de communication	▪ Acquisition et description justes. ▪ Identification correcte des types et des fonctions de la communication .	. ▪ Les éléments de la communication ▪ Les obstacles liés à la communication ▪ Les trois principes de la communication : -Le principe de cohérence -Le principe d'échange, -Le principe de perception, ▪ Les types de communications : - Interpersonnelle, - De masse, - De groupe, ▪ Les fonctions de la communication : - Fonction référentielle, - Fonction expressive, - Fonction conative, - Fonction poétique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT 2

Intitulé du module : Qualités de services offerts à la clientèle.
Code du module : MQ2
Durée : 136h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'assurer la qualité de services à la clientèle

Conditions de réalisation :

- Tenue professionnelle
- Demande du client verbal ou écrite.
- Matériel informatique et de télécommunication.

Critères Généraux De Performance :

- Suivi d'une méthode de travail appropriée
- Tenue de travail réglementaire et impeccable
- Veiller à la satisfaction du client
- Manifestation du souci du détail.
- Respect des règles d'éthique et de protocole

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module qualifiant MQ 2

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Observer les règles de protocole et d'éthique	Respect des règles de protocole Adaptation correcte d'un comportement adéquat à chaque situation Communication adéquate à chaque situation	• Définition de protocole et d'éthique • Les différentes techniques de comportements - Méthodes de propositions et de justification d'une politique de réponse aux différentes demandes • Les différentes techniques de communication selon le contexte
Adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.	Respect des règles d'hygiène et de sécurité Choix adéquat de la tenue vestimentaire Respect des normes d'utilisation des produits Tenue vestimentaire adéquate	- Les besoins fondamentaux Définition des besoins nécessaires au déroulement des activités Matériels et produits liés aux soins d'hygiène Choix et port de la tenue vestimentaire
- Prévoir les besoins des clients.	- Respect de la politique commerciale de l'hôtel - Prévoir et réaliser les besoins des clients -Répondre de manière efficace aux demandes des clients	- Définition de la notion de service - Définition des types de clients - Identification des différents besoins - Les différentes techniques de la prise de command Le comportement de la clientèle : Les besoins Les motivations Les attitudes La personnalité Le style de vie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
- S'adapter aux nouvelles tendances	Etre réactif et informé S'adapter de manière efficace et constructive aux nouveautés Adapter les nouvelles tendances au goût de la majorité des clients	- Définition du changement - Techniques d'appropriation des nouveautés - Les différentes modalités de comportement
- Faire des recommandations en vue de rehausser la satisfaction des clients.	Sélection précise des prestataires habituels de certains clients Respect des différentes techniques de fidélisation Ciblage adéquat des attentes du client	Comment dégager les forces et les faiblesses des actions réalisées ? Présentation d'une palette de solutions afin d'améliorer les prestations Techniques de mise en place d'une stratégie assurant la rentabilité
- Répondre de façon positive et rapide aux réclamations du client.	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	Comment dégager les forces et les faiblesses des actions réalisées ? Présentation d'une palette de solutions afin d'améliorer les prestations Techniques de mise en place d'une stratégie assurant la rentabilité *Sélection des prestataires habituels à certains clients. *Collection des informations sur les choix et les préférences des clients *Comment réaliser des devis complexes et spécifiques aux clients fidèles. *Les différentes techniques de fidélisation :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
		*Remises sur les prix *Accueil spécial et spécifique à chacun des habitués *Priorité et traitement spécial *Offre de certains cadeaux en période de fête *Envoi de SMS pour informations lors des offres et de promotions *Offrir certaines gratuités. *Identification de la satisfaction finale des clients
- Assurer la qualité de service. Interagir de façon professionnelle	- 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	*Les différentes techniques de fidélisation : *Remises sur les prix *Accueil spécial et spécifique à chacun des habitués *Priorité et traitement spécial *Offre de certains cadeaux en période de fête *Envoi de SMS pour informations lors des offres et de promotions *Offrir certaines gratuités. *Identification de la satisfaction finale des clients

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT 3

Intitulé du module : Gestion de l'état des chambres et des lieux communs.
Code du module : MQ3
Durée : 119 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de gérer l'état des chambres et de tous les espaces communs de l'hôtel

Conditions de réalisation :

- Tenue professionnelle
- Produits d'entretien
- Matériels
- Petits matériels

Critères Généraux De Performance :

- Utilisation adéquate des produits d'entretien
- Avoir le sens du souci du détail.
- Composition parfaite de bouquets de fleurs
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Propreté et rangement impeccable

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module qualifiant MQ 3

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Entretenir l'état des chambres	-Respect des règles de propreté -Adaptation d'un comportement adéquat à chaque situation -Respect du temps alloué à chaque chambre (15 à 20mn) 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	• Port de la tenue vestimentaire réglementaire • Remettre la chambre à blanc : • Aérer la chambre • Changer la literie • Les différentes techniques pour défaire et faire le lit • Mettre dans le bac le linge sale • Utilisation de deux chariots ; -un pour le linge propre -un pour le linge sale * Les besoins fondamentaux en outils de nettoyage et de produits d'entretien -Définition des besoins nécessaires au déroulement des activités • Techniques d'utilisation des produits et matériels - Les techniques de nettoyage : • Passer l'aspirateur • Laver les sanitaires • Nettoyer les vitres • Mise en place e la salle de bains selon le standard : - Produits d'accueil (savons , shampooing, gel …) - Peignoirs et serviettes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
		• Mise en place de la chambre selon le standard : - Verre - Bloc notes, Journaux ; Stylos - Vase de fleurs Faire appel au valet de chambre en cas de nécessité (Déplacement mobilier etc…)
Gérer la propreté des lieux communs	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	- Port de la tenue vestimentaire réglementaire - Méthodes d'utilisation des produits de nettoyage - Entretien des couloirs - Entretien des offices - Entretien des lieux communs - Techniques de nettoyage - Entretien spécifique des tapis et des moquettes
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	- Port de la tenue vestimentaire réglementaire - Nettoyage des vases - Techniques de composition de bouquets de fleurs - Mariage des couleurs - Choix de fleurs non porteuses d'allergies - Techniques d'emplacement des bouquets

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT 4

Intitulé du module : Gestion des approvisionnements
Code du module : MQ4
Durée : 136 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de gérer les approvisionnements

Conditions de réalisation :

Critères généraux 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

Module qualifiant MQ 4

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Procédures d'approvisionnements	Respect des règles de fonctionnement Maitrise des procédures Respect des étapes d'approvisionnement Contrôle rigoureux des marchandises réceptionnées	• Définition et fonctionnement de l'approvisionnement • Concepts de l'approvisionnement • **Procédures d'approvisionnements** : • Détecter le besoin • Lancer un bon de commande • Collaborer avec les services concernés • Collaborer avec le fournisseur *Bon de réception *Bon de livraison • Participer à la réception de la marchandise • Vérifier la conformité entre le bon et la marchandise • Vérifier la • Qualité des produits
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	Agencement des locaux Stock minima : *Point de déclenchement du réapprovisionnement Stock maxima : * Ne pas dépasser le stock défini • Techniques de gestion des stocks : FIFO LIFO CUMP

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
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	Inventaire Point de déclenchement du réapprovisionnement (stock minima) Elaboration d'un bon de commande

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT 5

Intitulé du module : Entrainement du personnel de l'hébergement
Code du module : MQ5
Durée : 136 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de travailler de concert avec les nouveaux employés et d'œuvrer à l'intégration et à l'adaptation du personnel dans leur poste de travail

Conditions de réalisation :

- De fichiers et de dossiers fictifs de candidats et de personnes déjà employées.
- De la Charte des droits et libertés de la personne.
- D'instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.

Critères généraux 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

Module qualifiant MQ 5

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi.	Qualité optimale de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue et 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 des problèmes courants	Notions de compétences ; La mise en doublure ; La fiche de poste ; Les taches à accomplir ; La notion de supérieur hiérarchique ; Notions d'évaluations Instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.
Informer les travailleurs sur les qualités et les diverses habilités dans l'exercice du métier d'hébergement.	Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement.	Notions générales sur la communication -Définition -Le schéma de la communication - Les principes de base de la communication -Les formes du langage -Les éléments de la communication *l'accueil *L'écoute * Les questionnements * La reformulation * La relance Les outils de communication : -Oral - Ecrit - Audio-visuel - Internet

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés.	Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement.	Droit et devoirs des employés . Moyens de communication Les différents types de dialogue
Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes.	Répartition objective selon la disponibilité du personnel. Respect des orientations attribuées à chacun	Calendrier de travail, Calendrier des congés par rapport aux fêtes nationales, religieuses et aux périodes de vacances.
Collaborer à l'accomplissement des tâches	Collaboration correcte entre le groupe Accomplir les tâches de manière efficace	Objectifs de la formation Besoins en formation Plan de formation Mise en œuvre du plan de formation Compte rendu de formation Evaluation des formations
Assurer le suivi des employés en formation	Respect du contenu Plan de formation adéquat Suivi continu et efficace	Différentes techniques de suivi Techniques d'actualisation du contenu selon l'évolution des techniques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT MQ 6

Intitulé du module : Participation au recrutement personnel lié aux métiers l'hôtellerie.
Code du module : MQ6
Durée : 136h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de Participer avec l'administration, l'équipe de travail et les différents partenaires sociaux ; au recrutement du nouveau personnel lié aux métiers l'hôtellerie selon les conditions et les critères qui suivent.

Conditions de Réalisation :

- Document de référence pertinent lié aux métiers l'hôtellerie.
- Dossier administratif type d'un candidat
- Simulation d'une présentation

Critères Généraux de Performance :

- Présence et justesse de l'information demandée.
- Utilisation adéquate des documents de référence.
- Respect des directives fournies par l'administration.
- Renseignement précis, exact et complet du dossier de candidature.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module qualifiant MQ 6

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Distinguer les étapes d'une analyse d'emploi.	Documentation Matériel	Distinction correcte des différentes étapes d'une analyse d'emploi
Etudier la politique d'une unité administrative hôtelière par rapport aux besoins en personnels.	Etude complète et précise de la politique de la structure hôtelière par rapport aux besoins en personnels. Respect des directives fournies par l'administration. Renseignement précis, exact et complet du dossier de candidature.	Besoin en personnels selon : Les postes existants ; Création de nouveaux postes ; La politique de recrutement de l'administration hôtelière. Fiche de poste ; Financement disponible ; Poste budgétaire disponible ; document de comptabilité Compte rendu de réunion de coordination ;
Evaluer les ressources des candidats en fonction des exigences requises.	Outils de collecte d'information pertinente; Outils d'analyse de données adaptée aux besoins;	Ressources des candidats en fonction des exigences de poste besoins des personnes visées. contraintes de l'entreprise. ressources disponibles.
Etudier les dossiers de candidatures.	Appréciation juste des critères de sélection des candidats	Dossiers de candidatures. critères de sélection des candidats

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Informer les candidats des principales taches liées aux métiers de l'hébergement et de la réception.	Description juste des lignes directrices de chacune. Identification claire des responsabilités et des défis de chacun.	Outils multimédias Réseaux de communications et de l'information (NTIC). Communications écrite et orale. Documentation professionnelle (fiche de poste, profil, etc.)
Distinguer les aptitudes nécessaires d'un candidat à occuper un poste dans les métiers de l'hébergement et la réception.	Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines. Présence et justesse de l'information demandée. Utilisation adéquate des documents de référence.	Choix approprié des instruments compte tenu de la nature du poste vacant. Adaptation appropriée des divers instruments. Respect des articles pertinents de la Charte des droits et libertés de la personne. Enregistrement fidèle et complet des résultats. Interprétation juste des résultats compte tenu des critères établis au préalable.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT MQ 7

Intitulé du module : Gestion du personnel
Code du module : MQ7
Durée : 136 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de superviser le personnel de l'hébergement

Conditions de Réalisation :

- De fichiers et de dossiers fictifs de candidats et de personnes déjà employées.
- De la Charte des droits et libertés de la personne.
- D'instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.

Critères Généraux 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

Module qualifiant MQ 7

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Définir la supervision du personnel de l'hébergement	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.	Notions de base sur la gestion de l'hébergement Définition de la supervision Les différents modes de supervision Les notions de base sur la gestion des ressources humaines Les différentes techniques de supervision Identification des fondamentaux de la gestion
Identifier le rôle du superviseur	Faire des démonstrations claires et explicites. Énumérations fidèles des principes d'une bonne discipline des travailleurs. Supervision efficace et humaine	**Fonctions relatives à la gestion du personnel :** *Développement des compétences et optimisation du travail de l'équipe du travail et des employés ; puis individuellement *Motivation des employés *Contrôle du rendement quotidien des employés * Evaluation formelle du rendement *Mesures disciplinaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
		Fonctions relatives à la gestion du processus : *Planification et budgétisation de l'unité de travail *Ordonnancement *Attribution des tâches *Suivi des progrès de l'unité de travail *Evaluation des résultats et rapports
Déterminer les fonctions du superviseur	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	**Fonctions relatives à la gestion du personnel :** *Développement des compétences et optimisation du travail de l'équipe du travail et des employés ; puis individuellement *Motivation des employés *Contrôle du rendement quotidien des employés * Evaluation formelle du rendement *Mesures disciplinaires **Fonctions relatives à la gestion du processus :** *Planification et budgétisation de l'unité de travail *Ordonnancement *Attribution des tâches *Suivi des progrès de l'unité de travail *Evaluation des résultats et rapports

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Identifier les compétences du superviseur	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 Avoir le sens des priorités et être réactif face à toutes éventualités	**Compétences en gestion du personnel** *Accompagnement (coaching) *Gestion des conflits *Communication *Leadership d'une équipe : - Fixer les objectifs et établir un ordre du jour - Orienter et motiver - Planifier les activités de l'équipe - Gérer l'équipe en en faisant participer tous ses membres - Faire le suivi des mesures à prendre **Compétences techniques et compétences en gestion du processus :** *Connaissances pratiques *Prises de décision -Les étapes de prise de décision -Cerner et clarifier le problème -Rassembler toute l'information nécessaire pour comprendre la cause du problème -Etablir plusieurs plans d'action et les évaluer en fonction des résultats -Prendre les décisions en temps réels -Délégation de pouvoirs à l'employé *Gestion du temps : - La capacité à évaluer les priorités - La délégation des tâches et des responsabilités - La planification des réunions.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT 8

Intitulé du module : supervision du personnel de l'hébergement
Code du module : MQ8
Durée : 136 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de superviser le personnel de l'hébergement

Conditions De Réalisation :

- De fichiers et de dossiers fictifs de candidats et de personnes déjà employées.
- De la Charte des droits et libertés de la personne.
- D'instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.

Critères Généraux 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

Module qualifiant MQ 8

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Définir la supervision du personnel de l'hébergement	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.	Notions de base sur la gestion de l'hébergement Définition de la supervision Les différents modes de supervision Les notions de base sur la gestion des ressources humaines Les différentes techniques de supervision Identification des fondamentaux de la gestion
Identifier le rôle du superviseur	Faire des démonstrations claires et explicites. Énumérations fidèles des principes d'une bonne discipline des travailleurs. Supervision efficace et humaine	**Fonctions relatives à la gestion du personnel :** *Développement des compétences et optimisation du travail de l'équipe du travail et des employés ; puis individuellement *Motivation des employés *Contrôle du rendement quotidien des employés * Evaluation formelle du rendement *Mesures disciplinaires **Fonctions relatives à la gestion du processus :** *Planification et budgétisation de l'unité de travail *Ordonnancement *Attribution des tâches *Suivi des progrès de l'unité de travail *Evaluation des résultats et rapports

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Déterminer les fonctions du superviseur	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	**Fonctions relatives à la gestion du personnel :** *Développement des compétences et optimisation du travail de l'équipe du travail et des employés ; puis individuellement *Motivation des employés *Contrôle du rendement quotidien des employés * Evaluation formelle du rendement *Mesures disciplinaires **Fonctions relatives à la gestion du processus :** *Planification et budgétisation de l'unité de travail *Ordonnancement *Attribution des tâches *Suivi des progrès de l'unité de travail *Evaluation des résultats et rapports

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Identifier les compétences du superviseur	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 Avoir le sens des priorités et être réactif face à toutes éventualités	**Compétences en gestion du personnel** *Accompagnement (coaching) *Gestion des conflits *Communication *Leadership d'une équipe : - Fixer les objectifs et établir un ordre du jour - Orienter et motiver - Planifier les activités de l'équipe - Gérer l'équipe en en faisant participer tous ses membres - Faire le suivi des mesures à prendre **Compétences techniques et compétences en gestion du processus :** *Connaissances pratiques *Prises de décision -Les étapes de prise de décision -Cerner et clarifier le problème -Rassembler toute l'information nécessaire pour comprendre la cause du problème -Etablir plusieurs plans d'action et les évaluer en fonction des résultats -Prendre les décisions en temps réels -Délégation de pouvoirs à l'employé *Gestion du temps : - La capacité à évaluer les priorités - La délégation des tâches et des responsabilités - La planification des réunions.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT 9

Intitulé du module : Communication Anglaise
Code du module : MQ9
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de Communiquer en anglais dans un contexte hôtelier selon les conditions et les critères qui suivent.

Conditions de Réalisation :

- Micro-ordinateur
- Appareils de télécommunication.
- Formulaires pour prise de message, dépliants, etc.

Critères Généraux de Performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module qualifiant MQ 9

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Utiliser le système de communication	Utilisation correcte du système téléphonique	Système téléphonique : méthode d'utilisation.
Utiliser l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements.	Utilisation efficace de l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements.	Elément composant un annuaire. Méthode pour recueillir le maximum d'information voulu.
Décrire les règles protocolaires de toute communication téléphonique.	Utilisation d'un vocabulaire approprié à tous type de communication selon les règles protocolaire de l'établissement.	Protocole. Vocabulaire usuel.
Enumérer les qualités du comportement dans les communications.	Enumération exacte des qualités du comportement dans les communications.	Qualité du comportement lié : • au langage non verbal ; • à la tenue vestimentaire ; • à la propreté en générale ; • au maintien ; • autres. Avantages d'un comportement qui inspire confiance : impact sur la clientèle.
Déterminer les différentes manières d'entrer en contact avec la personne qui appelle.	Utilisation juste des expressions usuelles et des formules de politesses. Hésitations limitées.	Manières de s'annoncer. Formules de salutations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Répondre à un appel téléphonique en anglais.	Interprétation juste du but de l'appel. Utilisation des expressions usuelles. Utilisation des formules de politesse.	les points à noter dans la formule du message téléphonique ; Qualités de la réponse : • Pertinence (message bien reçu) ; • Voix, intonation, diction, etc ; • Choix des mots et du niveau de langage ; • Autres. Application en fonction des critères d'évaluation.
Rédiger des messages en anglais.	Choix judicieux du vocabulaire. Orthographe correcte des mots et expressions retenus. Inscription de tous les éléments du message.	Demandes courantes : Confirmation d'une réservation ; Demande de facturation ; Autres. Structure d'un message : Eléments d'information ; Vocabulaire ; Orthographe. Application en fonction des critères d'évaluation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Offrir des services complémentaires en anglais.	Utilisation appropriée de la terminologie liée aux différents services hôteliers. Interprétation juste de la demande. Facilité de conversation.	Services liés à la situation de l'immeuble pour se rendre : • A sa chambre ; • Aux salles de conférences ; • A la salle à manger ou à la cafeteria ; • Structure sportif et à la piscine ; • Au stationnement intérieur ou extérieur ; Services liés au fonctionnement des équipements : • Ascenseurs ; • Climatiseurs • Chauffage ; • Système téléphoniques (appels, réveil, etc.) ; • Appareils audiovisuels. Services liés au renseignement touristique à fournir. Services liés à la tarification et modes de paiement. Services liés à la clientèle : • Services aux chambres ; • Soins de beauté ; • Etc.
		Les techniques de résolution des litiges avec la clientèle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT 10

Intitulé du module : Coordination et évaluation du travail du personnel de l'hébergement
Code du module : MQ10
Durée : 119 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de coordonner et d'évaluer le travail du personnel de l'hébergement

Conditions de réalisation :

- De fichiers et de dossiers fictifs de candidats et de personnes déjà employées.
- De la Charte des droits et libertés de la personne.
- D'instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.

Critères généraux 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

Module qualifiant MQ 10

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Mise en place d'un système d'évaluation	Qualité optimale du système d'évaluation Elaboration et remplissage efficace du « job description » Respect rigoureux des bases d'évaluation Evaluer de manière efficace	Description des tâches de chacun des employés Elaboration d'un « Job description » : -Remplir chaque point du job description Les bases d'évaluation : - Ponctualité - -Rapidité - -Efficacité - Minutie - Sens d'observation - Prise d'initiatives
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 Application correcte des mesures de sanction	Poste de travail Fiche de profil Listes des tâches assignées à chacun . Techniques de coordination des tâches entre les travailleurs Coordination entre la hiérarchie et les employés Les techniques de communication : • Les relations de groupe - Définition - Classification des groupes - La communication dans le groupe Les théories du groupe : -Les phénomènes de groupe Calendrier de travail, les congés, les retards. Actes d'indisciplines Sanctions applicables

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
		Avertissement • blâme, • mise à pied, • licenciement. Motifs de fin de contrat soit par l'arrivée du terme du contrat s'il est à durée déterminée ; soit par démission du travailleur ; soit par le départ à la retraite ; soit par licenciement. soit par l'employeur (licenciement), soit par travailleur (démission). Absences du personnel • Les absences pour maladies • Permissions • Les congés.
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 Veiller à appliquer efficacement le système de promotion Déclencher avec tact la motivation chez le travailleur	Objectifs et méthodes de l'évaluation du personnel : Les types d'évaluation du personnel L'évaluation par lettre d'objectifs assignés - L'évaluation selon les critères généraux - Résultats de l'évaluation *Les sanctions positives peuvent comprendre : - Une promotion à un poste supérieur - Une formation dans un domaine précis - Une augmentation de salaire * Les sanctions négatives peuvent comprendre : - Une rétrogradation à un niveau inférieur - Un non renouvellement du contrat s'il est à une durée déterminée

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT MQ 11

Intitulé du module : Géographie touristique
Code du module : MQ11
Durée : 136 h
Durée : 136h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de présenter des attraits touristiques d'une région selon les conditions et les critères qui suivent.

Conditions de Réalisation :

- Cartes et documents liés à l'industrie hôtelière.
- Documents touristiques liées au caractère régional et national.
- De la situation géographique de différents établissements hôteliers.
- De modèles de répertoires d'information touristique et locale d'établissements hôteliers.
- De cartes routières.
- De guides touristiques.
- De brochures et de dépliants.
- De documents audiovisuels.
- Répertoire des divers organismes de l'industrie du tourisme en Algérie.
- Répertoire des métiers de l'industrie du tourisme en Algérie.
- Les dispositions légales régissant l'industrie hôtelière.

Critères Généraux de Performance :

- Interprétation exacte des cartes géographique
- Utilisation juste documents liées aux services touristiques à caractère régional et national.
- Présentation orale et dynamique, original et intéressante.
- Pertinence des recherches effectuées.
- Précision et concision de l'information.
- Présentation soignée des documents.
- Souci du détail.
- Qualité de la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module qualifiant MQ 11

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Distinguer les principaux acteurs de l'industrie touristique le ministère du Tourisme et les Associations touristiques.	Présentation exacte des différentes structures de l'industrie touristique avec distinction des missions de chaque organisme.	Différencier les principaux acteurs de l'industrie touristique : • le ministère du Tourisme ; • structures touristique (ONAT, Touring club,) ; • Agences de voyages ; • Associations touristiques. • le parc hôtelier de l'Algérie Reconnaître les divers métiers de l'industrie du tourisme en Algérie. Identifier les dispositions légales régissant l'industrie hôtelière. Saisir la portée de l'activité touristique sur l'économie, l'environnement, la culture et la société.
Déterminer les sources d'information disponibles	Présentation des différentes documents leurs avantages et leur désavantages.	Les types : • De guides ; • Atlas ; • D'encyclopédies ; • Monographies d'une région ; • D'articles de presses.
Interpréter des cartes routières et des documents liés à l'industrie touristiques.	Interprétation exacte des cartes routières et des documents liés à l'industrie touristiques.	• Termes ; • légendes ; • Cartes routières et urbaines ; • L'échelle : 1. Numérique 2. Graphique ; 3. Le triangle des distances

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Situer les principaux attraits touristiques.	Identification précise des principaux attraits touristiques de sa région.	Principaux attraits touristiques • Transport ; • Villes ; • Montagnes ; • Circuits ; • Le dessert ; • Le tassili ; • Infrastructures ; • Hébergement ; • Restaurations ; • Les musées • Casbah ; • Les parcs naturels ; • Le jardin d'essai d'Alger ; • Autres. Les sites touristiques classés patrimoine mondiale UNESCO le paysage touristique des régions de l'Algérie • Les attraits naturels et les attractions principales
Renseigner la clientèle sur les services touristiques de la région et les éléments marquants dans l'histoire de la région et de la wilaya.	Utilisation adéquate des différentes brochures touristiques et les calendriers des événements. Présentation orale d'une attraction touristique par rapport à une région.	Renseigner la clientèle sur les services touristique à caractère régional et national. Critères qui déterminent le caractère touristique d'une région ou d'une ville. Les services touristiques : • Spectacles ou activités particulières dans le but d'agrémenter le séjour ; • Les activités culturelles et sociales.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
		les grandes influences culture dans l'histoire de l'Algérie de la région, wilayas et la commune. Les principales attractions touristiques de la région. Les principales destinations touristiques.
Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi.	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.	Notions de compétences ; La mise en doublure ; La fiche de poste ; Les taches a accomplir ; La notion de supérieur hiérarchique ; Notions d'évaluations Instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.
Faire des démonstrations du travail à accomplir, et Enumérer les principes d'une bonne discipline des travailleurs et d'une transmission fidèle des ordres.	Faire des démonstrations claires et explicites. Énumérations fidèles des principes d'une bonne discipline des travailleurs.	Poste de travail Fiche de profil Listes des taches assignées à chacun. Calendrier de travail, les congés, les retards. Actes d'indisciplines Sanctions applicables

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
		Avertissement • blâme, • mise à pied, • licenciement. Motifs de fin de contrat soit par l'arrivée du terme du contrat s'il est à durée déterminée ; soit par démission du travailleur ; soit par le départ à la retraite ; soit par licenciement. soit par l'employeur (licenciement), soit par travailleur (démission). Absences du personnel • Les absences pour maladies • Permissions Les congés.
Informer les travailleurs sur les qualités, les divers habilités nécessaires pour bien exercer le métier de réception et hébergement.	Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement.	Moyens de communications
Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés.	Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement.	Droit et devoirs des employés ; Communication
Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes.	Répartition objectives selon la disponibilité du personnel.	Calendrier de travail, Calendrier des congés par rapport aux fêtes nationales, religieuses et aux périodes de vacances.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Distinguer les critères influençant le travail des employés.		
Distinguer les facteurs de production a surveillé dans l'évaluation d'un employé.		Objectifs et méthodes de l'évaluation du personnel. Les types d'évaluation du personnel. L'évaluation par lettre d'objectifs assignes L'évaluation selon des critères généraux Résultats de l'évaluation Les sanctions positives peuvent comprendre : une promotion à un poste supérieur ; une formation dans un domaine précis ; une augmentation de salaire ; Les sanctions négatives peuvent comprendre : une rétrogradation à un poste de niveau inférieur ; un non renouvellement du contrat s'il est à durée déterminée.
Collaborer à l'organisation d'un programme de formation.		Objectifs de la formation Besoins en formation Plan de formation Mise en œuvre du plan de formation Compte rendu de formation Evaluation des formations
Assurer le suivi d'un programme de formation.		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module : Législation hôtelière,
Code du module : MC 1
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les principes de la législation et les règles du droit de travail applicable au milieu hôtelier selon les conditions et les critères qui suivent.

Conditions De Réalisation :

- De mises en situations conformes à la réalité d'un réceptionniste.
- De lois, de règlements et de jurisprudence applicables au milieu hôtelier.

Critères Généraux 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

Module qualifiant MC 1

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Identifier les différentes lois concernant le droit du travail.	Identification exacte des différentes lois concernant le droit du travail.	lois concernant le droit du travail. Contrat de travail individuel et collectif. Règles d'éthique. Lois régissant les normes de travail. Lois de la santé et sécurité au travail. Temps et horaire de travail du réceptionniste. Durée hebdomadaire. Durée journalière. Les heures supplémentaires au travail. Les congés. Rémunération Rémunération lors de congés fériés et chômés. Recours en présence de condition de travail dangereux. Charte des droits et libertés de la personne; Code civil; Code du travail.
Décrire les principales règles d'éthique propre au milieu de travail.	Description juste des principales règles d'éthique propre au milieu de travail.	Confidentialité. Respect de la propriété de l'employeur : • Matérielle : 1. équipement ; 2. fourniture ; 3. etc. • Intellectuelle : 1. logiciels ; 2. répertoires. réglementation sur la tenue du personnel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Décrire les formes juridiques des différentes structures hôtelières.	Description juste des formes juridiques des différentes structures hôtelières.	Loi sur les établissements touristiques et règlements; La compagnie ; La coopérative ; La société ; Propriétaire privé ; Secteur public ; Loi sur les permis d'alcool et règlements;
Discerner les responsabilités légales et droites des clients.	Distinction exacte de la responsabilité légale du réceptionniste envers le client.	Responsabilité générale ; Responsabilité par rapport au matérielle ; Responsabilité du fait d'autrui
Reconnaître les principaux droits et les principales responsabilités du client au regard de la législation qui s'applique aussi à l'industrie hôtelière :	Distinction exacte des responsabilités et devoir du réceptionniste envers le client	Droit du client. Loi sur la protection du consommateur et règlements.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE MC 2

Intitulé du module : Communiquer professionnellement en langue Allemande ou Espagnol
Code du module : MC2
Durée : 119 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de communication professionnellement en langue Allemande ou Espagnol selon les conditions et les critères qui suivent.

Conditions de Réalisation :

- 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.

À l'aide :

- 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.

Critères Généraux de Performance :

- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire de la langue française**.**
- Utilisations des expressions et formes de langages correctes.
- Pertinence des propos.
- Clarté de l'élocution en en langue Allemande ou Espagnol.
- Capacité à saisir et à transmettre des messages de complexité moyenne.
- Reconnaissance et utilisation du vocabulaire adapté aux circonstances.
- Intonation et prononciation conformes au sens de la phrase.
- Emploi judicieux de dictionnaires, de grammaires, de lexiques et autres médias graphiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module complémentaire MC2

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Utiliser le système de communication	Utilisation correcte du système téléphonique	Système téléphonique : méthode d'utilisation en langue Allemande ou Espagnol.
Décrire la méthode et les comportements à diverses communications téléphoniques.	Comportements appropriés à diverses communications téléphoniques.	Méthodes. Comportement au téléphone : • Courtoisie ; • Elocution ; • Discrétion ; • Clarté ; • autres.
Utiliser l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements.	Utilisation efficace de l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements.	Elément composant un annuaire. Méthode pour recueillir le maximum d'information voulu.
Décrire les règles protocolaires de toute communication téléphonique.	Utilisation d'un vocabulaire approprié à tous type de communication selon les règles protocolaire de l'établissement.	Protocole. Vocabulaire usuel.
Enumérer les qualités du comportement dans les communications.	Enumération exacte des qualités du comportement dans les communications.	Qualité du comportement lié : • aux langages non verbaux ; • à la tenue vestimentaire ; • à la propreté en générale ; • au maintien ; • autres. Avantages d'un comportement qui inspire confiance : impact sur la clientèle.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Déterminer les différentes manières d'entrer en contact avec la personne qui appelle.	Utilisation juste des expressions usuelles et des formules de politesses. Hésitations limitées.	Manières de s'annoncer. Formules de salutations
Répondre à un appel téléphonique en langue Allemande ou Espagnol.	Interprétation juste du but de l'appel. Utilisation des expressions usuelles. Utilisation des formules de politesse.	les points à noter dans la formule du message téléphonique ; Qualités de la réponse : • Pertinence (message bien reçu) ; • Voix, intonation, diction, • Choix des mots et du niveau de langage ; • Autres. Application en fonction des critères d'évaluation.
Rédiger des messages en langue Allemande ou Espagnol.	Choix judicieux du vocabulaire. Orthographe correcte des mots et expressions retenus. Inscription de tous les éléments du message.	Demandes courantes : Confirmation d'une réservation ; Demande de facturation ; Autres. Structure d'un message : Eléments d'information ; Vocabulaire ; Orthographe. Application en fonction des critères d'évaluation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Offrir des services complémentaires en langue Allemande ou Espagnol	Utilisation appropriée de la terminologie liée aux différents services hôteliers. Interprétation juste de la demande. Facilité de conversation.	Services liés à la situation de l'immeuble pour se rendre : • A sa chambre ; • Aux salles de conférences ; • A la salle à manger ou à la cafeteria ; • Structure sportif et à la piscine ; • Au stationnement intérieur ou extérieur ; Services liés au fonctionnement des équipements : • Ascenseurs ; • Climatiseurs • Chauffage ; • Système téléphoniques (appels, réveil, etc.) ; • Appareils audiovisuels. Services liés au renseignement touristique à fournir. Services liés à la tarification et modes de paiement. Services liés à la clientèle : • Services aux chambres ; • Soins de beauté ; • Etc.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE MC3

Intitulé du module : Marketing des services hôteliers et touristiques**.**
Code du module : MQ3
Durée : **119h**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

OBJECTIF MODULAIRE :

Appliquer les principes et les techniques du marketing dans le domaine du tourisme.

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Définir les concepts du Marketing.
- Réaliser une étude simple des besoins et des attentes de marchés cibles.
- Identifier les différentes composantes du marketing mix (produits, prix, distribution, promotion) dans un contexte touristique.
- Déterminer les étapes de réalisation d'un plan de marketing d'un produit ou d'un service.
- Déterminer les critères de segmentation du marché dans un cadre de tourisme.
- Promouvoir des produits touristiques.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Mises en situation conformes à la réalité du travail.
- 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).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Définition précise des concepts.
- Détermination exacte des tendances du marché des besoins et des attentes de la clientèle.
- Identification juste des critères de segmentation du marché

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module complémentaire MC 3

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Définir le concept du marketing	Définition précise	Définition du marketing
Réaliser d'une étude de simple des besoins et des attentes de marché cible	Utilisation efficace de l'information Interprétation juste des données	Définition de l'objectif de l'étude ainsi que le plan recueil des données et d'information réalisation de l'étude et présentation des résultats
Identification des différentes composantes du marketing mix	Identification exacte des composantes du marketing mix	Le marketing mix Les différentes composantes au marketing mix
Déterminer les étapes de réalisation d'un plan de marketing d'un produit ou d'un service	Détermination appropriée de chaque étape	Définition d'un plan de marketing Réalisation d'un plan de marketing Lancement et suivi d'un plan de marketing
Déterminer les critères de segmentation du marché dans un cadre du tourisme	Présentation exhaustive des critères	Définition de segmentation du marché L'objectif de segmentation Critères de segmentation au marché Etude de cas
▪ Promouvoir des produits touristiques	▪ Bonne présentation du contenu à communiquer, ▪ Choix adéquat des canaux.	▪ Communiquer ; ▪ Les canaux utilisés : ▪ Site Internet, ▪ Presse, ▪ Clients existants, ▪ Acteurs touristiques, ▪ Opérateurs touristiques,

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module : Techniques d'expression
Code du module : MC 4
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de Communiquer en langue nationale et en langue française dans un contexte hôtelier

Conditions de Réalisation :

- Micro-ordinateur
- Appareils de télécommunication.
- Formulaires pour prise de message, dépliants, etc.

Critères Généraux 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

Module complémentaire MC4

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Décrire la fonction des mots dans des phrases simples et complexes.	Description juste de la fonction des mots dans des phrases simples et complexes.	Le sujet. L'attribut. Le verbe. Le complément d'objet. Le complément circonstanciel. L'opposition et l'apostrophe. La détermination et la qualification.
Définir la distribution des mots dans des phrases simples et complexes.	Utilisation adéquater de chaque mot pour la construction de phrases.	Le nom. Le prénom. L'adjectif qualificatif. Les adjectifs déterminatifs. Le verbe. Les mots invariables : • Adverbe ; • Préposition ; • Conjonction.
Décrire les règles de grammaire usuelle	Description correcte	Règle générale : orthographe en genre et en nombre. Cas particulier :
Utiliser le système de communication	Utilisation correcte du système téléphonique	Système téléphonique : méthode d'utilisation langue national et en langue française.
Décrire la méthode et les comportements à diverses communications téléphoniques.	Comportements appropriés à diverses communications téléphoniques.	Méthodes. Comportement au téléphone : • Courtoisie ; • Elocution ; • Discrétion ; • Clarté ; • autres.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Utiliser l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements.	Utilisation efficace de l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements.	Elément composant un annuaire. Méthode pour recueillir le maximum d'information voulu.
Décrire les règles protocolaires de toute communication téléphonique ou autres.	Utilisation d'un vocabulaire approprié à tous type de communication selon les règles protocolaire de l'établissement.	Protocole. Vocabulaire usuel.
Enumérer les qualités du comportement dans les communications.	Enumération exacte des qualités du comportement dans les communications.	Qualité du comportement lié : • au langage non verbal ; • à la tenue vestimentaire ; • à la propreté en générale ; • au maintien ; • autres. Avantages d'un comportement qui inspire confiance : impact sur la clientèle.
Déterminer les différentes manières d'entrer en contact avec la personne qui appelle.	Utilisation juste des expressions usuelles et des formules de politesses. Hésitations limitées.	Manières de s'annoncer. Formules de salutations
Répondre à un appel téléphonique en anglais.	Interprétation juste du but de l'appel. Utilisation des expressions usuelles. Utilisation des formules de politesse.	les points à noter dans la formule du message téléphonique ; Qualités de la réponse : • Pertinence (message bien reçu) ; • Voix, intonation, diction, etc ; • Choix des mots et du niveau de langage ; • Autres. Application en fonction des critères d'évaluation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Rédiger des messages en anglais.	Choix judicieux du vocabulaire. Orthographe correcte des mots et expressions retenus. Inscription de tous les éléments du message.	Demandes courantes : Confirmation d'une réservation ; Demande de facturation ; Autres. Structure d'un message : Eléments d'information ; Vocabulaire ; Orthographe. Application en fonction des critères d'évaluation.
Offrir des services complémentaires en anglais.	Utilisation appropriée de la terminologie liée aux différents services hôteliers. Interprétation juste de la demande. Facilité de conversation.	Services liés a la situation de l'immeuble pour se rendre : • A sa chambre ; • Aux salles de conférences ; • A la salle à manger ou à la cafeteria ; • Structure sportif et à la piscine ; • Au stationnement intérieur ou extérieur ; Services liés au fonctionnement des équipements : • Ascenseurs ; • Climatiseurs • Chauffage ; • Système téléphoniques (appels, réveil, etc.) ; • Appareils audiovisuels. Services liés au renseignement touristique à fournir. Services liés à la tarification et modes de paiement. Services liés à la clientèle : • Services aux chambres ; • Soins de beauté ; • Etc.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE 5

Intitulé du module : Hygiène et sécurité
Code du module : MC 5
Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les principes d'hygiène sécurité et santé au travail selon les conditions et les critères qui suivent.

Conditions de Réalisation :

- 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.

Critères Généraux 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

Module complémentaire MC 5

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Sensibiliser les stagiaires aux risques de santé et sécurité au travail dans un milieu hôtelier.	Sensibilisation accrue des stagiaires aux risques de santé et sécurité au travail dans un milieu hôtelier.	Objectif de la santé et la sécurité des travailleurs Les normes des conditions de travail.
Identifier le programme de santé et de sécurité au travail	Identification claire et précise du programme de santé et de sécurité au travail	Politique de l'entreprise par rapport à la santé et à la sécurité au travail. Importance de la santé et sécurité au travail. Engagement l'entreprise par rapport à la protection de la santé et sécurité de ses employés. Engagement de l'employer à assurer sa santé et sa sécurité et celles des autres lorsqu'il se trouve au travail. Environnement de travail adéquat : milieu de travail sécuritaire et sain ; favorise une bonne qualité de vie.
Distinguer les responsabilités de l'entreprise et de l'employé envers la santé et sécurité au travail.	Distinction adéquate des responsabilités de l'entreprise et des employés envers la santé et sécurité au travail	Les responsabilités de l'entreprise envers la santé et sécurité du milieu de travail. Les responsabilités de l'entreprise envers la santé et sécurité des travailleurs. Les responsabilités des l'employés envers la santé et sécurité au travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Distinguer les précautions à prendre afin d'assurer la santé et sécurité au travail.	Distinction précise des précautions à prendre par 'entreprise et les employé afin d'assurer la santé et sécurité au travail	Les précautions à prendre par l'entreprise afin de prévenir les accidents au travail. Les précautions à prendre par les employés afin de : D'assurer leur santé et sécurité au travail ; D'assurer la santé et sécurité de leurs collègue au travail ; De signaler les risques potentiels au travail.
Utiliser le matériel et l'équipement nécessaire liés à la santé et sécurité au travail.	Utilisation exacte du matériel de l'équipement et des outils nécessaire liés à la santé et sécurité au travail.	Matériel et équipement nécessaire liés à la santé et sécurité au travail. Outils pour faire face aux risques associés à leur lieu de travail. Equipement de protection individuelle.
Reconnaître les lois et les règlements en hygiène et en salubrité sur les plans : • Commune • Wilaya	Reconnaissance juste des lois et des règlements portant sur la santé sécurité des biens et des personnes.	Lois, textes réglementaires, décret, règlements intérieurs portant sur la santé sécurité des biens et des personnes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Former les travailleurs sur la prévention des risques en milieu hôtelier.	Formations permettant l'atteinte de cet objectif.	formation permettant au travailleur la prévention des risques inhérent au : • contacts avec le public (réceptionnistes,); • prestation de services auprès du public; • déplacements vers le milieu de travail (conduite d'un véhicule pour se rendre au lieu de travail); • possession de biens ou d'équipements coûteux ou fait d'en avoir la garde; • absence d'accès contrôlé au lieu de travail; • absence de voies d'évacuation pour les employés ; • niveau de stress élevé en milieu de travail; • travail tard le soir ou tôt le matin; • travail solitaire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE 6

Intitulé du module : Informatique
Code : MC6
Durée : 119 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser un système informatisé hôtelier

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Manuels d'informatique

A l'aide de :

- Ordinateurs
- Logiciels typique et spécifique aux données d'hébergement
- Données et de textes relatifs au milieu de travail

Critères généraux 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

Module complémentaire MC 6

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Distinguer les différentes composantes et divers périphériques d'un micro-ordinateur	• Distinction exacte des différentes composantes et périphériques • Explication juste de leur utilisation	Les composants d'un micro-ordinateur : - Unité centrale - Clavier - Ecran - Souris - Imprimante - Outil de sauvegarde (CD, DVD, flash disque, etc…) - Logiciel
Distinguer les différentes composantes d'un système d'exploitation d'un micro-ordinateur et d'un réseau local	Distinction exacte des différentes composantes d'un système d'exploitation d'un micro-ordinateur et d'un réseau local	Composantes du système : - Menu général - Menu auxiliaire (sous menu) Système de fonctionnement du réseau
Reconnaître l'impact d'un logiciel intégré d'hôtellerie sur le fonctionnement d'un hôtel	Production de travaux selon les deux méthodes et analyse objective entre les deux Importance de l'impact de l'outil informatique sur le travail d'hébergement	Impact de l'outil informatique dans un établissement hôtelier en se basant sur : -Nombre d'employés - Vitesse d'exécution - Exactitude du travail - Propreté - Volume d'information à traiter - Autres
Définir les principaux termes et codes utilisés dans l'environnement informatisé d'un hôtel	Bonne prononciation des termes. Connaissance exacte de leur signification et utilisation Maîtrise du vocabulaire informatique	Vocabulaire : - Saisie - « Guest history » - « In house » - Status - Sauvegarde - Impression - « Print screen » - Commande - « Enter » - « Shift » - « Alt » ect…

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Décrire les caractéristiques communes des différents types de logiciel d'hôtellerie	Présentation juste des différences entre : - Logiciels hôteliers - Logiciel et progiciel - Types de logiciels hôteliers	- Différence fondamentale entre logiciels hôteliers : *Menu général *Sous menu -Comparaison entre : * Logiciel * Progiciel l(Software package) Menus auxiliaire Types de logiciels : • Réservation • Comptabilité • Gestion ; communication • Autres
Etablir une session de travail	Respect du processus de mise marche : - D'appel du système d'exploitation en réseau - D'appel du logiciel - D'utilisation des différents menus du logiciel - De la personnali-sation de la session de travail - De la mise hors tension du micro-ordinateur	Processus : • Mise en marche du micro-ordinateur et des périphériques • Appel du système d'exploitation • Utilisation du menu général • Code de l'employé • Sortie du logiciel • Mise hors de tension du micro-ordinateur,

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE 7

Intitulé du module : Recherche d'emploi.
Code du module : **MC**7
Durée : 68 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser des moyens de recherche d'emploi

Conditions de Réalisation :

- Mises en situation conformes à la réalité du travail.
- 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).

Critères Généraux de Performance :

- Planification la plus exhaustive que possible
- Présentation d'un (e)
- Conforme à l'objectif fixé.
- Simulation la plus proche de la réalité que possible.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module complémentaire MC 7

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Planifier une recherche d'emploi	Planification la plus exhaustive que possible	Ressources disponibles lors de la recherche d'emploi : • ressources humaines ; • ressources matérielles ; moyens nécessaires relatifs à une recherche d'emploi : • Types de curriculum vitae • Types de présentation • Types de lettres de motivation Démarche de recherche d'emploi
Elaborer les moyens de recherche d'emploi.	Présentation d'un (e) : • Curriculum vitae ; • lettre de motivation ; • lettre de présentation ; conforme à l'objectif fixé.	Techniques de rédaction d'un plan de recherche d'emploi ; Techniques de rédaction d'un curriculum vitae ; Techniques de rédaction d'une lettre de motivation ; Techniques d'entretien et d'entrevue ; Les étapes d'une relance.
Simuler une recherche d'emploi.	Simulation la plus proche de la réalité que possible.	Plan de recherche d'emploi ; Stratégies d'exécution du plan de recherche d'emploi ; Exécuter le plan de recherche d'emploi ; Autoévaluation de la démarche adoptée ; Rectification des points faible.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE 8

Intitulé du module : Méthodologie
Code du module : **MC**8
Durée : 119 h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

OBJECTIF MODULAIRE :

- Etre capable de rédiger le mémoire de fin de stage.

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Définir la méthodologie.
- Définir un thème de recherche.
- Déterminer une méthode de recherche et préparer les outils et instruments de recueils d'informations.
- Analyser les données.
- Présenter la conclusion et les recommandations.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Rapport d'analyse
- Planning
- Tout documents utiles
- Logiciels de traitement de texte

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respecter de la méthodologie arrêtée.
- Déterminer avec précision les thèmes et les objectifs de recherche.
- Proposer des solutions pertinentes.
- Respect des règles de rédaction et de mise en forme.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module complémentaire MC 8

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir la méthodologie	▪ Définition exacte de la méthodologie de recherche	▪ Définition de la méthodologie de recherche ▪ Intérêt d'adoption d'une méthodologie ▪ Les différents types de méthode de recherche
▪ Définir un thème de recherche,	▪ Définir avec précision l'objet et l'objectif du thème choisi	▪ L'objet et les objectifs d'un travail de recherche ▪ Présentation et définition de la problématique ▪ Les hypothèses
▪ Déterminer une méthode de recherche et préparer les outils et instruments de recueils d'informations.	▪ Présentation et commentaire des inconvénients et avantages des moyens de recueil des données	▪ Les moyens de recueil des données ▪ * Le questionnaire ▪ * L'interview ▪ * L'observation, …
▪ Analyser les données	▪ Précision d'analyse ▪ * Choix pertinent des méthodes d'analyse	▪ Définition de l'analyse des données ▪ Méthodes d'analyse
▪ Présenter la conclusion et les recommandations	▪ Clarté et concision de la conclusion	▪ Conclusion et recommandation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE MC 9

Intitulé du module : Histoire de l'hôtellerie
Code du module : MC9
Durée : **85h**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de connaître l'histoire de l'hôtellerie selon les conditions et les critères qui suivent.

Conditions de Réalisation :

- Documentation : livres, catalogues, dépliants, etc.
- Outils informatique et Internet
- Photos et images
- Outils de transmission d'information : télévision, films, lecteur DVD.

Critères Généraux de Performance :

- Connaissance précise des principaux types d'hôtels.
- Distinction exacte des différentes formes d'hébergement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module complémentaire MC 9

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
Connaître l'histoire de l'hôtellerie et ces caractéristiques.	Connaissance parfaite de l'histoire de l'hôtellerie et ces caractéristiques.	Evolution de l'industrie hôtelière Apparition des lieux de séjours appelés « hôtels ». Développement des établissements hôteliers dans les grandes villes. Développement du chemin de fer. Extension des parcs hôteliers à proximité des gares. Apparition du mot palace Apparition d'une nouvelle industrie hôtelière de luxe par Charles RITZ. • Rome en 1893 • Paris en 1898 • Londres en 1920 Développement de l'aviation commerciale Les chaînes hôtelières en USA se développent en fonction du réseau autoroutier Les chaînes affilent des hôteliers indépendants **En 1952** La franchise hôtelière Les premiers hôtels d'aéroport se développent Extension des chaînes Américaines sur le nord des États-Unis et le Canada Le succès commercial reposait sur : la qualité du produit ; la notoriété et l'image de la marque ; la fidélisation de la clientèle.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
		En 1970 Notion de l'hôtellerie moderne Les chaînes hôtelières américaines s'installent en Europe De nouvelles pratiques de gestion et des produits/services révolutionnaires Concurrence féroce entre les chaînes Américaines et les chaînes imitatrices. La naissance de grandes chaînes Européennes dans les plus grandes villes La concurrence Européenne et Américaine est établie Le guide traditionnel de voyage est remplacé par le directory des chaînes hôtelières. L'apparition de la publicité Fidélisation par les relations publiques Élargissement de l'éventail de l'offre de chaque chaîne.
Connaître l'histoire de l'hôtellerie et ces caractéristiques (suite).	Connaissance parfaite de l'histoire de l'hôtellerie et ces caractéristiques.	Naissance de nouvelles techniques et pratiques commerciales En 1980 Émergence du phénomène marketing Création d'une division marketing dans les différentes chaînes La notion du client évolue en fonction de la motivation des déplacements Le concept de segmentation est établi La mise en œuvre du marketing mix En 1991

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
		Développement des grandes chaînes et création de groupes hôteliers La naissance du « Yield Management » La naissance des chaînes « multimarques » La globalisation s'installe dans l'hôtellerie Le classement mondial des groupes hôteliers devient une référence La croissance hôtelière et la croissance des groupes deviennent un indicateur économique qui a un effet direct sur le comportement boursier Le management et la franchise sont devenus des techniques de développement. La notion des parts de marché prend une place capitale dans l'organisation économique de l'hôtellerie.
L'hôtellerie aujourd'hui	Connaissance parfaite de l'histoire de l'hôtellerie et ces caractéristiques.	L'hôtellerie d'aujourd'hui ; La dimension industrielle ; L'industrie hôtellerie aujourd'hui ; • l'investissement à long terme • la qualité des produits ou des services.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
L'histoire de l'hôtellerie en Algérie	Connaissance parfaite de l'hôtellerie en Algérie et son évolution[22].	Hôtellerie en Algérie. Evolution de l'hôtellerie en Algérie. Les hôtels Algériens : • Date de création ; • Situation géographique, • Taille de l'hôtel. les chaînes hôtellerie installées en Algérie : • Dénomination ; • Date d'installation ; • Situation géographique, • Service offert.
Distinguer les différentes formes d'hébergement	Distinction précise des différentes formes d'hébergement	Les formes d'hébergement : • Chaînes hôtelières : 1. Chaînes intégrées 2. Chaînes volontaires 3. Chaînes franchisés • Parc hôtelier ; • Hôtels : 1. De tourisme / boutique / flottant/ pavillonnaire / thermal / meublé / Saisonnier / palace / résidence de Tourisme/ belvédère / caravansérail Condominium touristique □ H • Chambres double/simple • Bivouac • Campagne / camping à la ferme • Caravaneige • Cabanon • Maison mobile • Bungalow • Pavillon

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenu
		• Gîter : 1. Communal 2. De pêche 3. D'étape 4. Équestre 5. D'enfants 6. Rural 7. De chasse • Hébergement social : 1. Auberge de jeunesse 2. Pension de famille 3. Chambre d'hôte 4. Maison familiale 5. Hébergement 6. Maison de repos • Village de vacances 1. Village de gîtes 2. Village de toile 3. Village éclaté • Parahôtelleries : 1. Meublé 2. Résidence secondaire 3. Villa • Hébergement à la montagne : 1. Chalet 2. Refuge
Reconnaître le classement des hôtels et chaînes hôtelières.	Reconnaissance exacte du classement des hôtels et chaînes hôtelière.	Labels hôteliers Classements des grandes chaînes hôtelières : En fonction du nombre de chambres ; En fonction des critères suivant : • l'innovation • les ressources humaines • la gestion des biens de l'entreprise • la responsabilité sociale • la compétitivité globale • la qualité du management • la solvabilité financière

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU RECAPITULATIF DE LA REPARTITION SEMESTRIELLE

MC , MQ	Semestre I 6 mois				Semestre II 6 mois				Semestre III 6 mois				Semestre IV 6 mois				Stage pratique en entreprise.	Total général
	cours	TD + TP	Total	Total semestre	cours	TD + TP	Total	Total semestre	cours	TD + TP	Total	Total semestre	cours	TD + TP	Total	Total semestre		
MQ 1	02	02	04	68	01	01	02	34	01	01	02	34	0	0	0	0		136
MQ 2	01	02	03	51	01	01	02	34	01	02	02	34	01	0	01	17		136
MQ 3	01	02	03	51	02	02	04	68										119
MQ 4	01	03	04	68	01	03	04	68										136
MQ 5	02	02	04	68	02	02	04	68										136
MQ 6	0	03	03	51	0	03	03	51	01	0	01	17	01	00	01	17		136
MQ 7									02	02	04	68	02	02	04	68		136
MQ 8					01	01	02	34	02	02	04	68	01	01	02	34		136
MQ 9									02	02	04	68	01	02	03	51		119
MQ 10									02	02	04	68	0	03	03	51		119
MQ 11	01	02	03	51	01	01	02	34	01	01	02	34	01	0	01	34		136
MC 1	01	01	02	34	01	01	02	34	01	01	02	34	01	01	02	34		136
MC 2	01	01	02	34	01		01	17	01	01	02	34	01	01	02	34		119
MC 3	01	01	02	34	01	01	02	34	01	01	02	34	01		01	17		119
MC 4		02	02	34	01	01	02	34	0	01	01	17	01	01	02	34		119
MC 5						02	02	34		02	02	34	02	01	03	51		119
MC 6		02	02	34		02	02	34		01	01	17		01	02	17		119
MC 7										02	02	34		02	02	34		68
MC 8	01	01	02	34	01	01	02	34	01		01	17	01	01	02	34		119
MC 9													02	03	05	85		85
STAGE PRATIQUE									612 +									2448
Total	36 x 17 = 612				36 x 17 = 612				36 x 17 = 612				36 x 17 = 612					3060

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

STAGE PRATIQUE

Organisation du stage :

L'équipe pédagogique chargée de l'encadrement des stagiaires organise le stage comme suit :

1. Préparation du stage :

Cette opération consiste à :
- Arrêter les modalités de suivi des stagiaires
- Fixer les critères d'appréciation permettant de vérifier l'atteinte des objectifs du stage
- Elaborer un planning de déroulement du stage
- Etablir des contacts avec les entreprises pour l'accueil des stagiaires

2. Déroulement du stage :

L'équipe pédagogique veille au bon déroulement du stage. Pour cela, une concertation permanente doit être établie entre stagiaire et tuteur pour harmoniser la formation.

3. Evaluation du stage :

A la fin du stage, une évaluation doit être prévue pour vérifier l'atteinte des objectifs assignés à ce stage, la modalité d'évaluation est sous forme de rapport de stage ou réalisation d'un réseau ou d'un logiciel de gestion de Bases de données…etc.

L'équipe pédagogique qui assure l'encadrement des stagiaires élabore la fiche du stage d'application en entreprise comportant les informations suivantes :

- **La spécialité :** Réception et hébergement
- **La période :** Au semestre 5
- **Objectif du stage :** Il est défini en fonction d'une situation, Il est relativement ouvert et n'est accompagné d'aucune condition ni d'aucun critère de performance prédéterminé mais sur des résultats qui pourront varier d'un stagiaire à un autre
- **Objectifs partiels du stage :** Décrivent les éléments essentiels ou les différentes phases de l'objectif du stage.
- **Suivi du stagiaire :** Il faut préciser les modalités de suivi de cette période d'application (visites régulières, questionnaires à remplir, rapport de stage…etc.)
- **Modalités d'évaluation :** Il faut préciser la forme que doit revêtir cette application.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

STAGE D'APPLICATION EN ENTREPRISE

Spécialité : Hôtellerie Option : Hébergement BTS
Durée : 06 mois

Objectifs du stage	Suivi du stage	Critères d'appréciation
L'objectif du stage en entreprise est de permettre au stagiaire d'aller à la découverte d'un opérateur économique pour confronter les connaissances théoriques qu'il a acquises à la réalité du terrain. Il sera initié préalablement au sein de son établissement à la méthodologie de l'investigation (recherche d'information technique) d'élaboration d'un questionnaire, traitement des données et de rédaction d'un mémoire de stage. Ce stage permettra au stagiaire qui a reçu un enseignement de base au cours du cursus de formation de : -Tester ses capacités d'analyse d'une réalité concrète au moyen des outils théoriques qui lui ont été dispensés. -Vivre des situations professionnelles réelles. -Construire une représentation du métier dans ses dimensions comptable financière et relationnelle. -Développer des compétences professionnelles. -Réaliser des activités mobilisant de façon significative les compétences citées dans le référentiel de certification. Aussi ,il sera initié aux techniques de diagnostic d'une fonction au sein de l'entreprise par exemple de son organisation, des procédures de travail, du circuit de communication, afin qu'il puisse identifier ses forces et faiblesses. **Modalité d'évaluation :** A l'issue de ce stage, le stagiaire remettra un mémoire de stage qui fera l'objet d'une évaluation par les enseignants de son établissement.	Durant cette période de stage en milieu professionnel, le stagiaire bénéficiera de l'encadrement d'un enseignant de la spécialité en Comptabilité et finance de l'établissement (promoteur) d'une part et d'un responsable désigné par l'organisme d'accueil (Co-promoteur) pour les orientations et suivi d'autre part.	Respect du règlement interne de l'organisme d'accueil. Développer sa capacité d'adaptation en milieu professionnel. Développer un souci d'excellence et de progrès. Respect du délai de stage.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر