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 -

Référentiel des Activités Professionnelles

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

TABLES DES MATIERES

Introduction ;……

I : Données générales sur la profession ;……

II : Identification des taches ;……

III : Tableau des taches et des opérations ;……

IV : Description des taches ;……

V : Analyse des risques professionnels ;……..

VI : Equipements et matériaux utilisés ;……..

VII : Connaissances complémentaires ;……..

VIII : Suggestions quant à la formation ;…….

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

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

Le programme est défini par compétences formulées par objectifs, on énonce les compétences nécessaires que le stagiaire doit acquérir pour répondre aux exigences du milieu du travail. Pour répondre aux objectifs escomptés, le programme ainsi élaboré et diffusé dans sa totalité.

- Rend le stagiaire efficace dans l'exercice de sa profession en :
    - Lui permettant d'effectuer correctement les taches du métier ;
    - Lui permettant d'évoluer dans le cadre du travail en favorisant l'acquisition des savoirs, savoir faire et savoir être nécessaires pour la maitrise des techniques appropriées au métier « **Hôtellerie Option : Hébergement ».**
- Favoriser son évolution par l'approfondissement de ses savoirs professionnels en développant en lui le sens de la créativité et de l'initiative.
- Lui assure une mobilité professionnelle en :
    - Lui donnant une formation de base relativement polyvalente ;
    - Le préparant à la recherche d'emploi ou la création de son propre emploi ;
    - Lui permettant d'acquérir des attitudes positives par rapport aux évolutions technologiques éventuelles.

Dans ce contexte d'approche globale par compétences, trois documents essentiels constituent le programme de formation à savoir :

- Le Référentiel des activités professionnelles (RAP)
- Le Référentiel de compétences(RC)
- Le Programme d'études (PE)

Le référentiel des activités professionnelles (RAP) constitue le premier des trois documents d'accompagnement du programme de formation, il présente l'analyse de la spécialité(le métier) en milieu professionnel. Cette description succincte de l'exécution du métier permet de définir dans le référentiel de certification les compétences nécessaires à faire acquérir aux apprenants pour répondre aux besoins du milieu de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

1. PRESENTATION DE LA PROFESSION :

1.1. Dénomination de la profession :

Hôtellerie Option : Hébergement

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

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

2. CONDITIONS DE TRAVAIL :

2.1. Lieu de travail :

- Hôtelleries
- Parahôtelleries

2.2. Caractéristiques physiques :

Personne en bonne santé physique

2.3. Risques et maladies professionnelles :

Néant.

2.4. Contacts sociaux :

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

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

3.3. Intellectuelles :

- 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.

3.4. Contre indications :

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

4. RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :

4.1. Morale :

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

4.2. Décisionnelle :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.3. Accès aux postes supérieurs :

- Gouvernante générale
- Chef d'hébergement

5. FORMATION :

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

5.2. **Durée de la formation :**

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

5.3. **Niveau de qualification :** Niveau (V)

5.4. **Diplôme :** Brevet de Technicien Supérieur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T1-Collaborer et coordonner l'activité d'hébergement avec la réception	OP1-Passer les consignes OP2- Récupérer le planning d'occupation des chambres au niveau de la réception OP3 –Assister au briefing du matin et au débriefing du soir OP4-Utiliser les moyens de communication
T2-Assurer la qualité de service à la clientèle	OP1- Observer les règles de protocole et d'éthique OP2- Adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence. OP3- Prévoir les besoins des clients. OP4- S'adapter aux nouvelles tendances OP5- Faire des recommandations en vue de rehausser la satisfaction des clients. OP6- Répondre de façon positive et rapide aux réclamations du client. OP7- Assurer la qualité de service et interagir de façon professionnelle
T3-Gérer l'état des chambres et des lieux communs	OP 1-Entretenir l'état des chambres OP 2- Gérer la propreté des lieux communs OP3- S'occuper de la décoration florale
T4-Gérer les approvisionnements	OP1- Procedures d'approvisionnements OP2- Gérer les stocks OP3- Gérer les réapprovisionnements
T5-Entraîner le personnel de l'hébergement.	OP1-Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi. OP2-Informer les travailleurs sur les qualités et les diverses habilités dans l'exercice du métier d'hébergement. OP3-Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés. OP4-Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes. OP5- Collaborer à l'accomplissement des tâches OP6- Assurer le suivi des employés en formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâches	Opérations
T6- Participer au recrutement du personnel	Op1-Distinguer les étapes d'une analyse d'emploi. Op2-Etudier la politique d'une unité administrative hôtelière par rapport aux besoins en personnels. Op3- Evaluer les ressources des candidats en fonction des exigences requises. Op4-Etudier les dossiers de candidatures. Op5-Informer les candidats des principales tâches liées aux métiers de l'hébergement et de la réception. Op6-Distinguer les aptitudes nécessaires d'un candidat à occuper un poste dans les métiers de l'hébergement et la réception.
T7- Gérer le personnel	Op1 : Analyser les emplois liés aux métiers de l'hébergement. Op2 : Participer au recrutement des personnels liés aux métiers de l'hébergement Op3 : Entraîner le personnel des étages Op4 : Superviser le personnel des étages
T8-Superviser le personnel d'hébergement	OP1-Définir la supervision du personnel de l'hébergement OP2-. Identifier le rôle du superviseur OP3- Déterminer les fonctions du superviseur OP4- Identifier les compétences du superviseur
T9- Communiquer en anglais dans un contexte hôtelier	Op1 : Rédiger des phrases des paragraphes Op2 : Traduire les mots techniques Op3 : Etudier des textes en langues Anglaise Op4 : Appliquer la communication en langue Anglaise Op5 : Répondre aux différentes demandes d'informations et de renseignements en langue Anglaise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâches	Opérations
T10-Coordonner et évaluer le travail du personnel	OP1- Mise en place d'un système d'évaluation OP2- Faire des démonstrations de coordination, et énumérer les principes de discipline des travailleurs .OP3- Distinguer les facteurs de production à surveiller dans l'évaluation d'un employé
T11- Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie	**Op1** : Présenter les attraits touristiques d'une région d'une wilaya et d'une commune. Op2 : Présenter géographiquement les régions. Op3 : Coordonner les activités hôtelières et gérer le registre de doléance

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

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

Opérations	Conditions de Réalisation	Critères de Performance
OP1-Passer les consignes OP2- Récupérer le planning d'occupation des chambres au niveau de la réception OP3 –Assister au briefing du matin et débriefing du soir OP4-Utiliser les moyens de communication	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.	- Passation de consignes claires et précise -Reconnaissance de la fonction de chacun des documents. -Détermination précise des activités à réaliser. -Détermination exacte des priorités Suivi précis du rythme d'informations -Collaboration constructive et efficace avec la réception - Breifing et debreifing nets et précis -Concentration et assiduité lors du breifing et débreifing. ▪ Acquisition et description justes. ▪ Identification correcte des types et des fonctions de la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 2 : Assurer la qualité de service à la clientèle

opérations	conditions de réalisation	critères de performance
OP1-observer les règles de protocole et d'éthique	Tenue professionnelle	Respect des règles de protocole Adaptation correcte d'un comportement adéquat à chaque situation Communication adéquate à chaque situation
OP2-Adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.	Tenue professionnelle Manuels d'opérations.	Respect des règles d'hygiène et de sécurité Choix adéquat de la tenue vestimentaire Respect des normes d'utilisation des produits Tenue vestimentaire adéquate
OP3-Prévoir les besoins des clients.	Demande du client verbale ou écrite. Matériel informatique et télécommunication.	Respect de la politique commerciale de l'hôtel -Prévoir et réaliser les besoins des clients -Répondre de manière efficace aux demandes des clients
OP4-S'adapter aux nouvelles tendances.	Demande du client verbale ou écrite. Matériel informatique et télécommunication.	Etre réactif et informé S'adapter de manière efficace et constructive aux nouveautés Adapter les nouvelles tendances au goût de la majorité des clients

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

opérations	conditions de réalisation	critères de performance
OP5-Faire des recommandations en vue de rehausser la satisfaction des clients.	Demande du client verbale ou écrite. Matériel informatique et télécommunication.	Sélection précise des prestataires habituels de certains clients Respect des différentes techniques de fidélisation Ciblage adéquat des attentes du client
OP6-Répondre de façon positive et rapide aux réclamations du client. OP7-Assurer la qualité de service et interagir de façon appropriée	Demande du client verbale ou écrite. Matériel informatique et télécommunication.	Proposition alléchante et justification d'une politique de prix aux clients fidèles -Etre toujours à l'écoute du client et être très réactif face à ses réclamations -Garder toujours son amabilité et se rappeler que le client est roi -Veiller à ce que les problèmes du client soient toujours résolus de manière efficace Etre toujours au service du client et prévoir ses besoins -Efficacité et rapidité dans l'exécution des demandes -Proposer toujours plus de prestations en s'améliorant Fidéliser le client de manière subtile et efficace et continue Proposition alléchante et justification d'une politique de prix aux clients fidèles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

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

Operations	Conditions de Réalisation	Critères de Performance
OP1- Entretenir l'état des chambres OP2- Gérer la propreté des lieux communs OP3 –S'occuper de la décoration florale	Tenue professionnelle Outils et éléments de nettoyage Produits d'entretien Lingerie Fleurs	-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 immaculée -Mise en place parfaite dans la chambre et salle de bain -Vérification exhaustive de chaque coin et recoin nettoyés Respect des règles d'hygiène et de sécurité Respect des normes d'utilisation des produits Tenue vestimentaire adéquate Propreté impeccable à la fin du nettoyage Respect des règles d'hygiène et de sécurité Choix adéquat de belles fleurs Composition parfaite de bouquets de fleurs Tenue vestimentaire adéquate Choix méticuleux de fleurs non porteuses d'allergie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 4 : Gérer les approvisionnements

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche5 : Entraîner le personnel de l'hébergement

Operations	Conditions de Réalisation	Critères de Performance
OP1-Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi.	Fiches de postes. Dossier de candidature fictif.	Choix approprié de la méthode à adopter en fonction de la nature du poste. Respect de la politique de l'établissement hôtelier Qualité juste du jugement. Capacité d'analyse. Souci du détail.
OP2- Informer les travailleurs sur les qualités et les diverses habilités dans l'exercice du métier d'hébergement.	Fiches de postes ; Instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.	Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement.
OP3- Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés.	Matériels et équipements nécessaires selon le type de poste.	Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement.
OP4- Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes.	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Répartition objective selon la disponibilité du personnel. Respect des orientations attribuées à chacun
OP5- Collaborer à l'accomplissement des tâches	Moyens de télécommunications. Projection	Collaboration correcte entre le groupe Accomplir les tâches de manière efficace
OP6- Assurer le suivi des employés en formation	Fiches de postes ; Fiches d'évaluation ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Respect du contenu Plan de formation adéquat Suivi continu et efficace

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tache 6 : Participer au recrutement des personnels

Operations	Conditions de Réalisation	Critères de Performance
Etudier les dossiers de candidatures.	Fiches de postes ; Dossier de candidature fictif.	Description juste des lignes directrices de chacune. Appréciation juste des ressemblances et des différences.
Informer les candidats des principales taches liées aux métiers de l'hébergement et de la réception.	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Identification claire des responsabilités et des défis de chacun.
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.	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

Tache 7 : gérer le personnel

Operations	Conditions de Réalisation	Critères de Performance
Distinguer Les Etapes 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.	Fiche de poste ; Financement disponible ; Poste budgétaire disponible ; document de comptabilité Compte rendu de réunion de coordination ;	Identification claire des caractéristiques des diverses stratégies et de leurs conséquences possibles.
Evaluer les ressources des candidats en fonction des exigences requises.	Outils de collecter d'information ; Outils d'analyse de données;	Appréciation juste des besoins des personnes visées. Respect des contraintes de l'entreprise. Utilisation efficace des ressources disponibles.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 8 : Superviser le personnel de l'hébergement.

Operations	Conditions de Réalisation	Critères de Performance
OP1- Définir la supervision du personnel de l'hébergement	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement. Capacité d'analyse. Souci du détail. Utilisation appropriée des méthodes et des instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines. Capacité à résoudre des problèmes courants en gestion de ressources humaines.
OP2- Identifier le rôle du superviseur	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Faire des démonstrations claires et explicites. Énumérations fidèles des principes d'une bonne discipline des travailleurs. Supervision efficace et humaine
OP3- Déterminer les fonctions du superviseur	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Optimisation des résultats des travailleurs Contrôle efficace et régulier Evaluation objective Honnêteté et souci du rendement Attribution des tâches homogène et juste Suivi régulier et permanent
OP4- Identifier les compétences du superviseur	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Etre un superviseur humain et juste Accompagner les nouveaux de manière efficace Avoir un sens aigu de la communication Prendre les mesures appropriées à chaque situation de manière efficace Prendre des décisions justes et objectives en temps réels

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 09: Communiquer avec le client en arabe, anglais et français.

Operations	Conditions de Réalisation	Critères de Performance
Effectuer des taches de réception en anglais	Micro-ordinateur Appareils de télécommunication. Formulaires pour prise de message, dépliants, etc.	Respect des règles de convenance Réponse appropriée aux besoins Choix judicieux du vocabulaire. Orthographe correcte des mots et expressions retenus. Qualité du message : • compréhensible et sobre. Inscription complète et précise.
Offrir des services complémentaires en anglais.	Micro-ordinateur Appareils de télécommunication. Formulaires pour prise de message, dépliants, etc.	Utilisation de la terminologie particulière aux différents services hôteliers. Interprétation juste de la demande. Utilisation des expressions courantes. Facilités de conversation.
Résoudre des difficultés en, anglais.	Micro-ordinateur Appareils de télécommunication. Formulaires pour prise de message, dépliants, etc.	Interprétation juste du problème soulevé. Choix de formules appropriées à la situation. Création d'un climat de confiance. Solutions appropriées.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 10 : Coordonner et évaluer le travail du personnel

Operations	Conditions de Réalisation	Critères de Performance
OP1- Mise en place d'un système d'évaluation OP2- Faire des démonstrations de coordination, et énumérer les principes de discipline des travailleurs OP3- Distinguer les facteurs de production à surveiller dans l'évaluation d'un employé	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines. Outil informatique Logiciel spécifique	Qualité optimale du système d'évaluation Elaboration et remplissage efficace du « job description » Respect rigoureux des bases d'évaluation Evaluer de manière efficace 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 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tache 11 : Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie tourisme

Operations	Conditions de Réalisation	Critères de Performance
Différencier les principaux acteurs de l'industrie touristique: le ministère du Tourisme; les Associations touristiques régionales, etc.	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.	Différenciation appropriée du rôle des différents acteurs de l'industrie touristique.
Situer géographiquement les régions touristiques de l'Algérie et les régions limitrophes.	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.	Localisation précise des régions touristiques de l'Algérie et des régions limitrophes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Operations	Conditions de Réalisation	Critères de Performance
Caractériser le paysage touristique des régions du de l'Algérie les attraits naturels; les attractions principales.	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.	Description judicieuse des caractéristiques du paysage touristique des régions de l'Algérie Utilisation correcte de la documentation.
Caractériser le parc hôtelier de l'Algérie	de guides touristiques. de brochures et de dépliants.	Localisation précise des principaux établissements hôteliers sur le territoire Algérien.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

DISCIPLINE / DOMAINE	LIMITE DES CONNAISSANCES
Législation hôtelière	Les principaux droits et les principales responsabilités du réceptionniste au regard de la législation particulière au milieu hôtelier : • Loi sur les établissements touristiques et règlements; • Loi sur la protection du consommateur et règlements; • Loi sur les permis d'alcool et règlements; les principaux droits du réceptionniste au regard de la législation qui s'applique aussi à l'industrie hôtelière : les principales sources du droit; le système judiciaire; le système législatif. Charte des droits et libertés de la personne; Code civil; Code du travail; Loi sur la santé et la sécurité du travail; Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles, etc.
Techniques d'expression	Techniques d'expression écrite en Français et en Anglais Règles de vocabulaire et d'orthographe en français et en Anglais Techniques de rédaction d'un curriculum vitae ; Techniques de rédaction d'un plan de recherche d'emploi ; Techniques de rédaction d'une lettre de motivation ; Techniques d'entretien et d'entrevue ; Les étapes d'une relance.
Hygiène et sécurité environnement	Sources de contamination Textes réglementaires régissant la santé et sécurité au travail. Moyens de prévention et traitement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DISCIPLINE / DOMAINE	LIMITE DES CONNAISSANCES
Informatique	Les divers périphériques d'un micro-ordinateur Les composantes d'un système d'exploitation d'un micro-ordinateur et d'un réseau local L'impact d'un logiciel intégré d'hôtellerie sur le fonctionnement d'un hôtel Les principaux termes et codes utilisés dans l'environnement informatisé d'un hôtel Les caractéristiques communes des différents types de logiciel d'hôtellerie
Recherche d'emploi	Planification d'une recherche d'emploi Elaboration des moyens de recherche d'emploi Moyens de stimulation d'une recherche d'emploi
Méthodologie	
Histoire de l'hôtellerie	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources de danger	Effets sur la santé	Moyens de prévention
La station debout	Douleurs musculaires (jambes, cou, dos) Inflammations de veines varices	Organisation de l'espace de travail : appui pieds fixe ou amovibles. Chaussures et type du revêtement du sol.
Le stress professionnel	Douleurs, troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensations d'essoufflement ou d'oppression, sueurs, etc. Perturbation de la concentration nécessaire à la tâche entraînant des erreurs et des oublis, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions, etc.	Offrir au responsable de l'hébergement les conditions et les moyens indispensables à l'exercice des ses tâches. Permettre des pauses régulières pendant le travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

Appareils

Matériels Informatiques conformes aux usages de la profession
Appareils multimédia

Equipements Informatiques

- Micro-ordinateur
- Logiciels d'application

Moyens Et Ressources Documentaires

Banques de données touristiques locales, wilayas, nationales ou internationales
Outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information
Documentation touristique de la région
Documentations relatives au site concernées
Documentations administratives tel que : journal de bord, factures, rapport, courrier, contrats de partenariat.
Formulaires utilisés pour la prise de message et l'expédition du courrier.
Documentations juridiques, comptables, financières et statistiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر