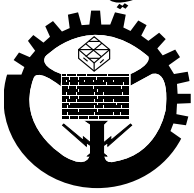
الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels
المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين
قـاسـي الطـاهـر



Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels
KACI TAHAR

Programme d'études

Hôtellerie option : Hébergement

Code N° HTO1204

Comité technique d'homologation
Visa N° HTO13/12/15

BTS

V

2015

9 شارع اوعمروش محندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار الجزائر
09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎:(021)92.24.27.92.14.71 fax🖷 (021)-92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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	238h
MQ 2	Qualité de services offerts à la clientèle.	272h
MQ 3	Gestion de l'état des chambres et des lieux communs	272h
MQ 4	Gestion des approvisionnements	255h
MQ 5	Entraînement du personnel de l'hébergement	221h
MQ 6	Supervision du personnel	221h
MQ 7	Coordination et évaluation du travail du personnel	221h
MC 1	Législation (législation hôtelière, droit du travail)	102h
MC 2	Techniques d'expression	170h
MC 3	Hygiène et sécurité	153h
MC 4	Informatique	170h
MC 5	Recherche d'emploi	153h
	Stage pratique	612h
	Total	3060h

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Intitulé du module : Collaboration et coordination de l'activité d'hébergement avec la réception
Code du module : MQ1
Durée : 238 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

Assister au breifing du matin et debreifing du soir	- Breifing et debreifing nets et précis - Concentration et assiduité lors du breifing et débreifing.	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 présentation du module qualifiant

Intitulé du module : Qualités de services offerts à la clientèle.

Code du module : MQ2

Durée : 272h

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 reponse 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		Les motivations Les attitudes La personnalité Le style de vie
-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 habituelles 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	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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	-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	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 : *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 présentation du module qualifiant

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

Durée : 272 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 • Mise en place de la chambre selon le standard : - Verre - Bloc notes, Journaux ; Stylos

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		- 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module qualifiant

Intitulé du module : Gestion des approvisionnements
Code du module : MQ4

Durée : 255 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

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 présentation du module qualifiant

Intitulé du module : Entrainement du personnel de l'hébergement

Code du module : MQ5

Durée : 221 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

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 oeuvre 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 présentation du module qualifiant

Intitulé du module : Supervision du personnel de l'hébergement

Code du module : MQ6

Durée : 221 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 6

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

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
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	**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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	et être réactif face à toutes éventualités	-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 présentation du module qualifiant

Intitulé du module : Coordination et évaluation du travail du personnel de l'hébergement

Code du module : MQ7

Durée : 221 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 7

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		Sanctions applicables 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 présentation du module complémentaire

Intitulé du module : Législation hôtelière,
Code du module : MC 1
Durée : 102h

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 individuelle 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 chomés. 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
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	Responsabilité générale ; Responsabilité par rapport au matérielle ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	client.	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 responsabilité 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 présentation du module complémentaire

Intitulé du module : Techniques d'expression
Code du module : MC 2
Durée : 170h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

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

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.
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 langages non verbal ; • à la tenue vestimentaire ; • a la propreté en générale ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		• 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.
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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		(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 présentation du module complémentaire

Intitulé du module : Hygiène et sécurité
Code du module : MC 3
Durée : 153h

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 REALISATION

De mises en situation réelles ou simulées.
Des lois, des normes et des règlements d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité.
Des fiches signalétiques du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).
De produits, d'équipements et d'aliments.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

Souci de maintenir d'excellentes conditions d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité.
Respect des normes et des règlements.
Capacité à repérer les sources de contamination.
Réalisme dans le choix des mesures préventives.
Souci du détail.
Souci de l'hygiène personnelle.
Tenue vestimentaire appropriée.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module complémentaire MC 3

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.	Qu'est-ce que la santé et la sécurité des travailleurs? Objectif de la santé et la sécurité des travailleurs Les normes de 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 employé 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.
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 ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		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.
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 présentation du module complémentaire

Intitulé du module : Informatique
Code : MC4
Durée : 170 h

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

Module complémentaire MC 4

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
-Distinguer les différentes composantes et divers périphériques d'un micro-ordinateur	• Distinction exacte des différentes composantes et périphériques • Explication juste de leur utilisation	Les composantes 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

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)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		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 personnalisation 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,

Fiche de module • Présentation d'un (e) ; • lettre de présentation ; **présentation du complémentaire**

Intitulé du module : Recherche d'emploi.
Code du module : **MC**5
Durée : 153 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 REALISATION

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).

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

Planification la plus exhaustive que possible

Présentation d'un (e)

- Curriculum vitae ;
- lettre de motivation ;

conforme à l'objectif fixé.

Simulation la plus proche de la réalité que possible

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenu

Module complémentaire MC 5

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

TABLEAU RECAPITULATIF DE LA REPARTITION SEMESTRIELLE

Pour la spécialité BTS en Hébergement

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 seme	cours	TD + TP	Total	Total seme	cours	TD + TP	Total	Total seme	cours	TD + TP	Total	Total seme		
MQ 1	01	01	02	34	02	02	04	68	02	02	04	68	02	02	04	68		238h
MQ 2	02	02	04	68	02	02	04	68	02	02	04	68	02	02	04	68		272h
MQ 3	02	02	04	68	02	02	04	68	02	02	04	68	02	02	04	68		272h
MQ 4	02	01	03	51	02	02	04	68	02	02	04	68	02	02	04	68		255h
MQ 5	01	01	02	34	02	01	03	51	02	02	04	68	02	02	04	68		221h
MQ 6	01	01	02	34	02	01	03	51	02	02	04	68	02	02	04	68		221h
MQ 7	01	01	02	34	02	01	03	51	02	02	04	68	02	02	04	68		221h
MC 1	00	00	00	00	00	00	00	00	02	01	03	51	02	01	03	51		102h
MC 2	02	01	03	51	02	01	03	51	01	01	02	34	01	01	02	34		170h
MC 3	01	01	02	34	02	01	03	51	01	01	02	34	01	01	02	34		153h
MC 4	02	01	03	51	02	01	03	51	01	01	02	34	01	01	02	34		170h
MC 5	01	01	02	34	02	01	03	51	01	01	02	34	01	01	02	34		153h
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 : Hebergement BTS
Durée :06 mois

Objectifs du stage	***Suivi du stage***	***Critères d'appréci***
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	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 profession Développer un souci d'excellence et de progrès. Respect du délai de stage.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

enseignants de son établissement.		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر