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 de Compétences

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 DE MATIERES

Introduction :……

I : Présentation de la profession :……..

II : Présentation des compétences :……...

- Compétences professionnelles
- Compétences complémentaires

III : Description des compétences :……...

- Compétences professionnelles
- Compétences complémentaires

IV : Tableau de mise en relation des Compétences professionnelles et Compétences complémentaires :…….

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 de compétences (RC) constitue le deuxième des trois documents d'accompagnement du programme de formation, il présente la traduction des taches du métier décrites dans le référentiel des activités professionnelles en compétences. La description de ces compétences permet l'élaboration de programme d'étude dans le métier.

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

1.2. CONDITIONS DE TRAVAIL :

1.3. Lieu de travail :

- Hôtelleries
- Parahôtelleries

1.4. Caractéristiques physiques :

Personne en bonne santé physique

1.5. Risques et maladies professionnelles :

Néant.

1.6. Contacts sociaux :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. EXIGENCES DE LA PROFESSION :

2.1. Physiques :

- Bonne constitution physique
- Résistance a la fatigue

2.2. 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)

3. RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :

3.1. Morale :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3.2. Décisionnelle :

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

3.3. Accès aux postes supérieurs :

- Gouvernante
- Chef d'hébergement

4. FORMATION :

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

4.2. **Durée de la formation :**

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Présentation des compétences

Compétences professionnelles

Tâches Professionnelles	Compétences professionnelles
T1-Collaborer et coordonner l'activité d'hébergement avec la réception	CP1-Collaborer et coordonner l'activité d'hébergement avec la réception
T2- Assurer la qualité de service à la clientèle	CP2- Assurer la qualité de service à la clientèle
T3- Gérer l'état des chambres et des lieux communs	CP3- Gérer l'état des chambres et des lieux communs
T4- Gérer les approvisionnements	CP4- Gérer les approvisionnements
T5-Entraîner le personnel de l'hébergement.	CP5-Entraîner le personnel de l'hébergement.
T6-Participer au recrutement du personnel	Cp6- Participer au recrutement du personnel
T7-Gérer le personnel	Cp7- Gérer le personnel
T8-Superviser le personnel	CP8-Superviser le personnel de l'hébergement
T9-Communiquer en Anglais	Cp9- Communiquer en Anglais
T10-Coordonner et évaluer le travail du personnel	CP10-Coordonner et évaluer le travail du personnel
T11- Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie	Cp11- Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Compétences complémentaires

DOMAINES	COMPETENCES COMPLEMENTAIRES
1. Législation	CC1. Législation (législation hôtelière, droit du travail
2-Communication en langue étrangère Allemand ou Espagnol	CC2-Communiquer en langue Allemande ou Espagnol
3- Marketing hôtelier	CC3- Appliquer les principes et les techniques du marketing dans le domaine de l'hôtellerie.
4- Technique d'expression	CC4- Communiquer en langue nationale et en langue française dans un contexte hôtelier
5. Hygiène et sécurité	CC5. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
6 .Informatique	CC6. Utiliser un système informatisé hôtelier
7. Recherche d'emploi	CC7. Utiliser des moyens de recherche d'emploi
8-Méthodologie	CC8- Rédiger le mémoire de fin de stage.
9-Histoire de l'hôtellerie	CC9-définir l'histoire de l'hôtellerie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE CP1

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

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Passer les consignes
- Récupérer le planning d'occupation des chambres au niveau de la réception
- Assister au briefing du matin et au débriefing du soir
- Utiliser les moyens de communication

CONDITIONS DE REALISATION

- Micro-ordinateur
- Logiciels d'application
- Appareils de télécommunication.
- Outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information
- Documentations administratives
- Journal de bord, factures, rapport, courrier, contrats de partenariat.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE CP2

Assurer la qualité de service à la clientèle

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Observer les règles de protocole et d'éthique
- Adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.
- Prévoir les besoins des clients.
- S'adapter aux nouvelles tendances
- Faire des recommandations en vue de rehausser la satisfaction des clients.
- Répondre de façon positive et rapide aux réclamations du client.
- Assurer la qualité de service et interagir de façon professionnelle.

CONDITIONS DE REALISATION

- Micro-ordinateur et différents périphériques
- Logiciel typiques et spécifique aux données de réception et hébergement
- Manuels d'opérations.
- Tenue professionnelle

CRITERES DE PERFORMANCE

- Présentation parfaite
- Respect des normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.
- Garantir le traitement des demandes d'intervention et des réclamations des clients et transmettre aux services compétents toutes demandes particulières,
- Mise à jour quotidienne et précise de l'information concernant les nouvelles tendances hôtelières.
- Garantir la qualité de la relation client.
- Respect des différentes procédures.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CP3

Gérer l'état des chambres et des lieux communs

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Entretenir l'état des chambres
- Gérer la propreté des lieux communs
- S'occuper de la décoration florale

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CP4

Gérer les approvisionnements

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Procédures d'approvisionnements
- Gérer les stocks:
- Gérer les réapprovisionnements

CONDITIONS DE REALISATION

- Micro-ordinateur
- Logiciels d'application
- Appareils de télécommunication.
- Outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information
- Documentations administratives
- Journal de bord, factures, rapport, courrier, contrats de partenariat.

CRITERES DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CP5

Entraîner le personnel de l'hébergement

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi
- Informer les travailleurs sur les qualités et les diverses habilités dans l'exercice du métier d'hébergement.
- Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés.
- Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes.
- Collaborer à l'accomplissement des tâches
- Assurer le suivi des employés en formation

CONDITIONS DE REALISATION

- Mises en situation conformes à la réalité du travail.
- Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants, ,etc.
- Appareil de télécommunication.
- Travail individuel.
- De mises en situation et de jeux de rôles.
- De documents en langue seconde.
- De supports techniques : des bandes sonores et vidéo, des films, des logiciels, etc.
- Saisir un message oral, de complexité et de longueur moyennes, transmis à débit normal (maximum: une minute).
- Présenter un message oral compréhensible.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Qualité de la communication :
- Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages.
- Qualité optimale des questions.
- Qualité juste du jugement.
- Capacité d'analyse.
- Souci du détail.
- Utilisation appropriée des méthodes et des instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.
- Capacité à résoudre avec objectivité les problèmes courants en gestion de ressources humaines.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CP6

Participer au recrutement du nouveau personnel

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Distinguer les étapes d'une analyse d'emploi.
- Etudier la politique d'une unité administrative hôtelière par rapport aux besoins en personnels.
- Evaluer les ressources des candidats en fonction des exigences requises.
- Etudier les dossiers de candidatures.
- Informer les candidats des principales tâches liées aux métiers de l'hébergement et de la réception.
- Distinguer les aptitudes nécessaires d'un candidat à occuper un poste dans les métiers de l'hébergement et la réception.

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES GENERAUX 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CP7

Gérer le personnel

CONDITIONS DE REALISATION

- 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 humaine

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Qualité maximale de la communication :
- Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages.
- Bonne qualité de questions.
- Bonne qualité de jugement.
- Capacité d'analyse.
- Souci du détail.
- Utilisation appropriée des méthodes et des instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.
- Capacité à résoudre des problèmes courants en gestion de ressources humaines.

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES GENERAUX 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CP8

Superviser le personnel de l'hébergement

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Définir la supervision du personnel de l'hébergement
- Identifier le rôle du superviseur
- Déterminer les fonctions du superviseur
- Identifier les compétences du superviseur

CONDITIONS DE REALISATION

- Fiches de postes ;
- Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Qualité maximale de la communication :
- Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages.
- Qualité de questions juste.
- Qualité de jugement .correct
- Capacité d'analyse.
- Souci du détail.
- Utilisation appropriée des méthodes et des instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.
- Capacité à résoudre des problèmes courants en gestion de ressources humaines

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CP9

Communiquer en Anglais dans un contexte hôtelier

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.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- 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 Anglaise
- 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

CRITERES GENERAUX 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CP10

Coordonner et évaluer le travail du personnel

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Mise en place d'un système d'évaluation
- Faire des démonstrations de coordination, et énumérer les principes de discipline des travailleurs
- Distinguer les facteurs de production à surveiller dans l'évaluation d'un employé.

CONDITIONS DE REALISATION

- Fiches de postes ;
- Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.
- Outil informatique
- Logiciel spécifique

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DES FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC11

Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Différencier les principaux acteurs de l'industrie touristique le ministère du Tourisme et les Associations touristiques.
- Caractériser le paysage touristique des régions du de l'Algérie
  - Les attraits naturels et les attractions principales.
- Élaborer un répertoire d'information touristique et locale au regard de l'environnement d'un établissement hôtelier :
  - les principales attractions touristiques;
  - les événements et les horaires;
  - les cartes géographiques;
  - les principaux services, etc.
- Caractériser le parc hôtelier de l'Algérie
- Renseigner la clientèle sur les services touristique à caractère régional et national.
- Résumer les éléments marquants dans l'histoire de la région, wilayas et la commune.
- Reconnaître les divers organismes de l'industrie du tourisme en 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

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Interprétation exacte des cartes géographique
- Utilisation juste documents liées au service touristique 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

COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC1.

Appliquer la législation hôtelière

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Identifier les différentes lois concernant le droit du travail
- Décrire les principales règles d'éthique propre au milieu de travail.
- Décrire les formes juridiques des différentes structures hôtelières
- Discerner les responsabilités légales et droites des clients.
- Reconnaître les principaux droits et les principales responsabilités du client au regard de la législation qui s'applique aussi à l'industrie hôtelière :

CONDITIONS DE REALISATION

- Le journal officiel
- Textes règlementaires

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC2

Communiquer en langue Allemande - Espagnole

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Effectuer des taches de réception en langue nationale et en langue allemande- Espagnol
- Tenir compte des règles de convenance en langue Allemande ou Espagnole
- Décoder l'information pertinente d'un texte écrit, de complexité moyenne, tel qu'un mode d'emploi et une annonce publicitaire.
- Rédiger un court texte, tel qu'un compte rendu et une note de service.
- Préparer et présenter un exposé oral d'une durée de cinq à dix minutes, lié au domaine professionnel
- Système téléphonique : méthode d'utilisation en langue national et en Allemande ou Espagnole

CONDITIONS DE REALISATION

- Mises en situation conformes à la réalité du travail.
- Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants, etc.
- Appareil de télécommunication.
- Travail individuel.

À partir :

- De mises en situation et de jeux de rôles

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire de la langue Allemande ou Espagnole
- Utilisations des expressions et formes de langages correctes.
- Pertinence des propos.
- 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 graphique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC3

Appliquer les techniques et stratégies de marketing.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Prendre conscience de l'importance de la fonction de vente en hôtellerie.
- Comprendre les mécanismes de la négociation commerciale et ses limites.
- S'initier aux techniques de vente.
- Évaluer et améliorer ses techniques de vente.
- Reconnaître les champs d'application des techniques de vente en fonction des départements d'un hôtel.
- Prendre connaissance du processus de vente :
- Se préparer à la situation de vente; solliciter; négocier; conclure la vente; assurer le suivi.
- S'informer des moyens de motivation à la vente : les facteurs psychologiques; l'estime de soi; Les gratifications tangibles (pourboires), etc.
- Participer à une simulation de vente à l'intérieur de l'hôtel pour un produit ou un service tel que : Une chambre;
- Participer à une simulation de vente à l'extérieur de l'hôtel pour un produit ou un service tel que : Une salle de réunions; Un banquet, etc.

CONDITIONS DE REALISATION

- Equipement Audiovisuels
- Matériels Informatique
- D'exemples représentatifs du milieu hôtelier (monographie).
- De rapports, de formulaires, de feuilles et de tableaux types, etc.
- Du système comptable manuel.
- De logiciels de comptabilité.
- Calculatrice.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des normes et des règles marketing
- Qualité et clarté de la présentation des états financiers.
- Respect du processus du cycle comptable.
- Ordonnancement précis des pièces justificatives.
- Méthode systématique de travail.
- Souci du détail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC4

Communiquer en langue nationale et en langue française dans un contexte hôtelier

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Décrire la fonction des mots dans des phrases simples et complexes.
- Définir la distribution des mots dans des phrases simples et complexes.
- Décrire les règles de grammaire usuelle
- Utiliser le système de communication
- Décrire la méthode et les comportements à diverses communications téléphoniques ou autres.
- Utiliser l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements.
- Décrire les règles protocolaires de toute communication téléphonique.
- Enumérer les qualités du comportement dans les communications.
- Déterminer les différentes manières d'entrer en contact avec la personne qui appelle
- Rédiger des messages

CONDITIONS DE REALISATION

- Mises en situation conformes à la réalité du travail.
- Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants, etc.
- Appareil de télécommunication.
- Travail individuel.

À partir :

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

À l'aide :

- Micro-ordinateur
- Moyens de télécommunication (téléphone, fax, Internet).

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC5

Appliquer des principes d'hygiène Sécurité au travail

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Sensibiliser les stagiaires aux risques de santé et sécurité au travail dans un milieu hôtelier
- Identifier le programme de santé et de sécurité au travail
- Distinguer les responsabilités de l'entreprise et de l'employé envers la santé et sécurité au travail
- Distinguer les précautions à prendre afin d'assurer la santé et sécurité au travail.
- Utiliser le matériel et l'équipement nécessaire liés à la santé et sécurité au travail.
- Reconnaître les lois et les règlements en hygiène et en salubrité sur les plans :
    - Commune
    - Wilaya

CONDITIONS DE REALISATION

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

.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC6

Utiliser un système informatise hôtelier

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Techniques de rédaction d'un curriculum vitae ;
- Techniques de rédaction d'un plan de recherche d'emploi ;
- Techniques de rédaction d'une lettre de motivation ;
- Techniques d'entretien et d'entrevue ;
- Les étapes d'une relance.

CONDITIONS DE REALISATION

- Mises en situation conformes à la réalité du travail.
- Appareil de télécommunication.

À partir :

- De mises en situation et de jeux de rôles, simulations

À l'aide :

- Micro-ordinateur et internet
- Logiciel hôtelier
- Moyens de télécommunication (téléphone, fax, Internet).

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC7

Utiliser Les techniques de recherche d'emploi

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Planifier une recherche d'emploi
- Elaborer les moyens de recherche d'emploi
- Simuler une recherche d'emploi

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

Planification la plus exhaustive que possible

- Curriculum vitae ;
- lettre de motivation ;
- Conforme à l'objectif fixé.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC8

Rédiger le mémoire de fin de stage.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Rapport d'analyse
- Planning
- Tous 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

ENONCE DE LA COMPETENCE : CC9

Définir l'histoire de l'hôtellerie

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- L'industrie hôtelière
- Lieux de séjours appelés « hôtels ».
- Etablissements hôteliers dans les grandes villes.
- L'industrie hôtelière de luxe par **Charles RITZ.**
- Les chaînes hôtelières en USA
- La franchise hôtelière
- Notion de l'hôtellerie moderne
- De nouvelles pratiques de gestion et des produits/services
- Concurrence féroce entre les chaînes Américaines et les chaînes imitatrices.
- Naissance de grandes chaînes Européennes dans les plus grandes villes
- Concurrence Européenne et Américaine
- Directory des chaînes hôtelières.
- Fidélisation par les relations publiques
- L'hôtellerie d'aujourd'hui
- Le classement des plus grandes chaînes hôtelières.
- L'histoire de l'hôtellerie en Algérie.

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

ET DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Compétences complémentaires / Compétences professionnelles	C C.1	C C.2	C C.3		C C.4	C C.5	C C.6	C C.7	C C.8	C C.9
1- Collaborer et coordonner l'activité d'hébergement avec la réception	0	X	0		x	0	X	0	0	0
2- Assurer la qualité de service à la clientèle	0	X	X		X	0	X	0	0	0
3- Gérer l'état des chambres et des lieux communs	0	X	0		X	X	X	0	0	0
4-Gérer les approvisionnements	0	x	0		x	x	X	0	0	0
5.- Entraîner le personnel de l'hébergement.	X	X	0		X	X	X	X	0	X
6 Participer au recrutement du personnel	X	X	0		X	x	X	X	0	0
7- Gérer le personnel	X	X	0		0	X	X	X	0	0
8- Superviser le personnel	X	0	0		0	X	X	0	0	0
9- Communiquer en Anglais dans un contexte hôtelier	0	X	0		X	X	X	0	0	0
10-Coordonner et évaluer le travail du personnel	X	X	0		X	X	X	0	X	X
11- Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie	0	X	X		X	0	X	0	0	X

Légende :

Lien direct : X
Lien indirect : 0

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر