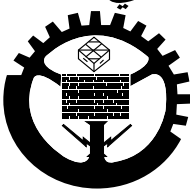
الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
MINISTERE DE LA FORMATION ET DE L'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNELS
المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين
قـاسـي الطـاهـر



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

Programme d'études

Hôtellerie option : Service hôteliers

Code N°HRT1802

Comité technique d'homologation
Visa N° HRT 22/18/18

CAP **II**

2018

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

Spécialité : Hôtellerie option : services hôteliers
Durée de formation : 12 mois

Code	Désignation des modules	Durée
MQ1	Nettoyage, entretien et mise en ordre les chambres et les communs	**51**
MQ2	Gestion, l'utilisation et l'entretien du linge	**77**
MQ3	réalisation du service de restauration à l'étage	**51**
MQ4	l'Information de hiérarchique sur les incidents et les anomalies constatés	**102**
MQ5	l'assurance de la disponibilité et de l'actualisation des documents mis a la disposition du client	**102**
MQ 6	accueillir la clientèle	**51**
MC1	Hygiène , sécurité et environnement(HSE)	**51**
MC2	Communication	**51**
MC3	Français	**94**
MC4	Anglais	**85**
MC5	Informatique	**85**
MC 6	Législation	**68**
	Stage pratique	**3 semaines**
	TOTAL	**950 h**

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Nettoyage, entretien et mise en ordre les chambres et les communs
Code du module : MQ1
Durée : 51 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'entretenir les chambres et les locaux communs.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- **A partir de :** - planning d'occupation des chambres
  - fiches de stock

- **A l'aide de :**

  - Chariots d'étages, matériels d'aspiration et de traitement de surface
  - Produits détergents
  - Produits d'accueil (savonnettes, shampooing…)
  - Passe (clé, carte ou code)

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Utilisation adéquate d'équipement
- Rapidité d'exécution
- Respect d'échéance
- Qualité de l'entretien
- Respect de l'hygiène et sécurité
- Sens de l'observation
- Respect de la technique de faire et défaire un lit

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Préparer le chariot et le matériel selon les consignes propres à l'entreprise	▪ Sens de l'observation	▪ Gestes et postures de travail ▪ les détériorations éventuelles et les réparations à effectuer (éclairage défectueux, fuite d'eau) dans une chambre de client.
▪ Remettre en état les chambres à blanc ou en recouche	▪ Sens d'exécution ▪ Appliquer règles la remise en état des chambres ▪ Respect des règles Entretien des chambres	▪ Produits d'accueil (savonnettes, champoings, gel douche……) sont mis a la disposition du client et selon le standard. ▪ Produits d'entretient
▪ Remettre en état et des parties communes d'établissements hôteliers	▪ Rapidité d'exécution ▪ Appliquer règles la remise en état des parties communes d'établissements hôteliers	▪ Différentes techniques pour faire un lit (faire et défaire) ▪ La transmission du linge au niveau de la lingerie. ▪ Méthodes de nettoyage : lavabo, plinthes, douche ; baignoire, bidet, toilettes, sol…….. ▪ Changement des serviettes de toilettes et vider les poubelles.
▪ Signaler les anomalies ou dysfonctionnements	▪ respect des normes d hygiène ▪ Rapidité d'exécution	▪ Les produits et matériel utilisés Pour l'entretient des surfaces et mobilier. ▪ Techniques d'entretien ▪ Techniques d'entretient ▪ les normes d'hygiène. ▪ des anomalies et des dysfonctionnements constatés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Gestion l'utilisation et l'entretien du linge
Code du module : MQ2
Durée : 77 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de Gérer l'utilisation et l'entretien du linge

CONDITIONS D'EVALUATION :

- **A partir de :** - fiches d'inventaire des consommations

-A l'aide de :

▪Modes opératoires et procédures
▪ Consignes et règlement intérieur
▪ États prévisionnels d'occupation des unités d'hébergement (informatisés ou non)
▪ Bons de livraison, de réception et d'échange
▪ Fiches de stocks
▪ Fiches d'inventaire
▪ Fiches techniques
▪ Notices d'utilisation
▪ Bons de blanchisserie
▪ Produits, équipements et fournitures.

.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Rapidité d'exécution.
- Application correcte des consignes
- Respect d'échéance
- Respect des attentes des clients
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Gestion et utilisation rationnelle du linge hôtelier
- Soin apporté aux effets (objets et vêtements) de la clientèle

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Réception, conditionnement, expédition du linge	▪ Rapidité d'exécution. ▪ Application correcte des consignes ▪ Respect d'échéance	▪ Les moyens utilisés pour le transport du linge (les cintres, le sac) ▪ Les règles d'hygiène et de sécurité
▪ Triage, sélection, comptage et enregistrement	▪ Respect des attentes des clients	▪ Les règles d'hygiène et de sécurité ▪ Utilisation de bon de blanchissement pour l'enregistrement des articles du client.
▪ Classement, rangement et stockage	▪ Respect des règles d'hygiène et de sécurité	▪ Les règles d'hygiène et de sécurité ▪ La remise du linge. ▪ Le transport de se dernier
▪ Distribution et utilisation Lavage, repassage, couture Contrôle quantitatif et qualitatif	▪ Gestion et utilisation rationnelle du linge hôtelier	▪ Distribution du linge hôtelier ▪ utilisation Lavage hôtelier ▪ repassage du linge hôtelier ▪ la Couture et Contrôle quantitatif et qualitatif
▪ Participation à la détermination des besoins	▪ Soin apporté aux effets (objets et vêtements) de la clientèle	▪ les attentes des clients et ces besoins - objets - vêtements

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : réalisation le service de restauration à l'étage
Code du module : MQ3
Durée : **51**h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de réaliser le service de restauration à l'étage

CONDITIONS D'EVALUATION :

- A partir de : fiches d'inventaire des consommations

- A l'aide de :

- Normes
- Fiches de fonction
- Notices d'utilisation
- Fiches techniques
- Fiches petits déjeuners
- Cartes
- Tableau de distribution des petits déjeuners et des repas
- Bons de commande
- Produits
- Matériels et équipements
- Supports de vente
- Éléments d'ambiance
- Bons de maintenance

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Qualité du rangement
- Rapidité d'exécution
- Respect d'échéance
- Respect de l'hygiène et sécurité
- Respect des normes d'hygiène et de sécurité.
- Respect des normes internes de l'entreprise.
- Conformité de la commande.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Participer à la détermination des besoins	▪ Bonne exécution ▪ Participation efficace a la détermination des besoins ▪ Conformité de la commande.	▪ les besoins de la clientèle ▪ la commande ▪ la Conformité de la commande. ▪ Satisfaction de la clientèle
▪ Préparer le matériel, du linge et des produits	▪ Bonne exécution Préparation correcte du matériel ▪ appliquer les méthodes de Préparation du linge et des produits	▪ Préparation du matériel, du linge et des produits ▪ des procédures imposées et des consignes données ▪ des normes d'hygiène et de sécurité
▪ Mettre en place des supports de vente	▪ respect des règles et des méthodes de travail ▪ le respect des procédures imposées et des consignes données	▪ les supports de vente ▪ des procédures imposées et des consignes données ▪ Les normes internes de l'entreprise
▪ Préparer mise en place et contrôler le plateau ou le buffet	▪ Préparation correcte des plateaux ou les buffets ▪ le respect des procédures imposées et des consignes données	▪ le contrôle des plateaux ou le buffet ▪ les procédures imposées et les consignes données ▪ des normes d'hygiène et de sécurité ▪ les normes internes de l'entreprise
▪ Servir les petits déjeuners et ou plateaux repas	▪ appliquer les règles de servuction des petits déjeuners et ou plateaux repas ▪ le respect des procédures imposées et des consignes données	▪ les Services d es petits déjeuners et ou plateaux repas ▪ les procédures imposées et les consignes données ▪ des normes d'hygiène et de sécurité ▪ normes internes de l'entreprise ▪ Satisfaction de la clientèle
▪ Débarrasser, nettoyer et ranger	▪ respect des règles de nettoyage ▪ respect des règles de rangement ▪ le respect des procédures imposées et des consignes données	▪ les règles de nettoyage ▪ les règles de rangement ▪ des normes d'hygiène et de sécurité ▪ normes internes de l'entreprise ▪ des anomalies et des dysfonctionnements constatés
▪ Contrôler et réapprovisionner	▪ appliquer les règles de contrôle ▪ appliquer les méthodes de réapprovisionnement le respect des procédures imposées et des consignes données	▪ les règles de contrôle ▪ les méthodes de réapprovisionnement ▪ le respect des procédures imposées et des consignes données ▪ les anomalies et les dysfonctionnements constatés

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : L'information des incidents et anomalies
Code du module : MQ4
Durée : 102 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de déterminer les anomalies constatées pendant le service, et les transmettre aux responsables au moment opportun

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Livret d'accueil
- Rapport journalier
- Téléphone
- Support de communication
- Bipper
- Registre de consignes

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Discret
- Rapidité
- Exécution rapide
- Sens de l'anticipation
- Bonne exécution
- Sens de l'anticipation

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Prendre en charge tout les détails qui peuvent perturber le séjour de client ; panne d'électricité, fuite d'eau…	▪ Etre discret ▪ Rapidité ▪ Bonne exécution	▪ Les moyens utilisés pour une bonne prise en charge des clients (registre de consignes, rapport journalier, téléphone, support de communication).
▪ Informer tout les services qui peuvent intervenir pour rétablir ses anomalies	▪ Etre discret ▪ Rapidité ▪ Bonne exécution	▪ Communication inter service. ▪ la voix hiérarchique dans la communication inter service ▪ Passation de consignes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : La disponibilité et l'actualisation des documents

Code du module : MQ5

Durée : 102 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de recenser l'état des documents mis à la disposition des clients en les actualisant.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Fiches de stocks
- Revues, journaux, prospectus…
- Blocs notes
- Stylos

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Rapidité.
- Sens d'anticipation
- Sens de l'observation
- Sens de l'organisation
- Méthodique

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Assurer une bonne disposition des documents tels que prospectus, journaux, catalogues…	▪ Rapidité. ▪ Sens d'anticipation ▪ Sens de l'observation	▪ La disposition et l'actualisation des différents documents. - les prospectus - les journaux - les catalogues
▪ Mettre en place les produits d'accueil, eaux minérales, chocolats, fruits…	▪ Rapidité. ▪ Sens d'anticipation ▪ Méthodique	▪ La mise en place de tous produits offerts pour le client à. l'accueil * eaux minérales, * chocolats * , fruits -

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Personnaliser l'accueil
Code du module : MQ6
Durée : 51 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'accueillir la clientèle en tenant compte de statut de chaque client.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- **A partir de :** Rooming – liste (état des réservations)

- **A l'aide de :**

  - Cardez
  - Téléphone Homing – liste (état des réservations)
  - Téléphone
  - Bipper

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- L'accueil favorisé des clients vip
- Le respect des habitudes et des gouts des clients importants
- Culture générale
- Maitrise de normes de protocole.
- Respect des normes et des standards
- Le secret professionnel.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ préparer les chambres selon le statut du client ainsi que l'évènement	▪ Rapidité. ▪ Sens de l'observation	▪ Préparation de la chambre -Le lit : laiterie de luxe (draps et couvre lit en satin) -La salle de bain : peignoir en satin, produit d'accueil de marque (champoings, gel douche, crème pour le corps, bain de bouche
▪ prendre en charge les gouts et aspirations de chaque client ; VIP, stars, client fidèle…	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens de l'observation	▪ L'installation particulière prévue selon le cas ▪ Composition florale particulière, voir spectaculaire

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Hygiène, sécurité et environnement(HSE)
Code du module : MC1
Durée : 51h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les normes d'hygiène et sécurité en veillant sur le confort du client.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Manuels des normes de sécurité
- Boite à pharmacie
- Extincteurs

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Définition correcte
- Détermination correcte
- Respect des règles
- Application adéquate.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Appliquer des normes de sécurité et hygiène au niveau des équipements et les unités d'hébergements	▪ Définition correcte des normes de sécurité et hygiène ▪ Détermination correcte Principales normes de l'hygiène et sécurité appliquées dans le contexte de métier	▪ Définition de l'hygiène et sécurité ▪ Principales normes de l'hygiène et sécurité appliquées dans le contexte de métier.
▪ Constater Les risques de transmission au regard des équipements et unités d'hébergement par les insectes, parasites	▪ Détermination correcte des risques de transmission	▪ Les maladies professionnelles ▪ Les risques de transmission au regard des équipements et unités d'hébergement par les insectes, parasites
▪ Appliquer l'hygiène de vie	▪ Application adéquate l'hygiène de vie	▪ l'hygiène de vie
▪ Détecter Les risques d'accidents	▪ identification correcte des risques d'accidents	▪ Les risques d'accidents

▪ Appliquer Les mesures de protection	▪ Application adéquate Les règles de sécurité des biens des personnes liées aux métiers ▪ Application adéquate Les moyens de protection ▪ Application adéquate des mesures d'urgence en cas d'accident ▪ Application adéquate Les procédures d'alerte et de ▪ protection en cas d'accident	▪ Les règles de sécurité des biens des personnes liées aux métiers : ▪ Les méthodes de protection ▪ Les moyens de protection ▪ Les mesures d'urgence en cas d'accident ▪ Les procédures d'alerte et de ▪ protection en cas d'accident
▪ Appliquer Les premiers soins		▪ Planification de travail et l'organisation de son poste. ▪ Les premiers soins - définition - exercices d'application

FICHE DE PRESENTATION DE L'UMQ

MODULE : Français
Code du module : MC2
Durée : 51h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de lire et écrire des documents techniques

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Documents
- Livres
- Ecrans projecteurs
- Casque auditif
- Visite exposition

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Respect des règles grammaticales
- Exactitude de prononciation des mots.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Rédiger des phrases, des paragraphes	▪ Respect des règles de grammaire et d'orthographe	▪ Notion de base de grammaire et d'orthographe de la langue française
▪ Traduire les mots techniques	▪ Traduction exacte des mots techniques	▪ Terminologie de la spécialité traduction français – anglais
▪ Lire des textes en langue française	▪ Prononciation correcte	▪ Lecture des textes liés à la spécialité (services hôteliers) ▪ Interprétation des textes l'législatives

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Communication
Code du module : MC3
Durée : 94 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de communiquer avec les clients et ses collègues en tenant compte des principes de communication.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Manuels de communication
- Modèle vivant

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Qualité de la communication
- Application correcte des techniques de communication
- Application correcte des règles de communication.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Appliquer des techniques de communication (écoute active, reformulation, questionnement)	▪ Qualité de la communication	▪ **<u>Définition de la communication :</u>** 1- Les principales de base de la communication 2- Les obstacles et les freins de la communication 3- La Communication de groupe
▪ Connaissance de la procédure d'enregistrement	▪ Application correcte des techniques de communication	▪ Les techniques de communication ▪ Les différentes méthodes de communication
▪ Application des règles de courtoisie	▪ Application correcte des règles de la communication	▪ Les attitudes ▪ L'écoute active

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Législation
Code du module : MC4

Durée : 85 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'identifier le cadre légal qui régit la relation employeur et employé.

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Cas concret
- Textes et lois

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Repérage correct des informations régissent chaque situation
- Interprétation juste de la différente disposition légale

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Définir les notions de base de la législation	▪ Interprétation juste des lois liées à la relation du travail ▪	▪ Généralité sur le droit ▪ Interprétation des lois liées à la relation du travail
▪ Définir les droits et les obligations de l'employé et l'employeur	▪ Définition correcte des termes juridiques ▪ Définition correcte des droits et les obligations de l'employé et l'employeur	▪ Droit et obligation de l'employeur ▪ Droit et obligation de l'employé ▪ Le recrutement ▪ Le contrat de travail ▪ Durée légale ▪ Repos, absences et congés
▪ Définir les dispositions légales contre les risques professionnels	▪ Définition correcte des concepts	▪ Les conditions de travail et de sécurité ▪ Les maladies professionnelles ▪ Les accidents

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Informatique
Code modulaire : M C 5
Durée : 85 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de maîtriser et manipuler l'outil informatique

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

- Documents
- Fiche technique
- L'ordinateur

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Bonne maîtrise de l'outil informatique
- Bonne connaissance des composants d'un ordinateur
- Bonne maîtrise de navigation sur sites.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Identifier les éléments composant un poste de travail informatique	▪ Description sans erreur	▪ Notion de base de l'informatique et principales définitions ▪ Présentation des éléments composant le poste de travail informatique : l'écran, le clavier, la souris, l'unité centrale (boîtier d'alimentation, lecteur CD ROM, lecteur de disquette, le disque dur, la carte mère, le micro processeur, la rame, la carte vidéo, la carte son et la carte réseau), l'imprimante, l'onduleur, le modem, la web Cam, le scanner, etc. ▪ Directives et précautions de raccordements des différents éléments
▪ Exploiter un microordinateur (Système d'exploitation Windows)	▪ Bonne manipulation	▪ Présenter l'environnement Windows ▪ Bureau et fenêtres : Poste de travail, corbeille, menu démarrer ▪ Les fichiers et les dossiers : Créer, Nommer, Rechercher, Copier, Déplacer et Supprimer.
▪ Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de textes		▪ Définition d'un traitement de texte : la saisie, la mise en forme, la correction d'orthographe et de grammaire ; ▪ L'impression : la mise en page, l'aperçu avant impression ; ▪ Les tableaux : Création, lignes et colonnes (insertion et ajout).
▪ Utiliser un logiciel de calcul (Microsoft Excel)		▪ Définition d'un tableur ▪ Les classeurs : les feuilles de calcul et les cellules ▪ Insertion : lignes, colonnes, formules de calcul et fonction ▪ Représentation graphique : Histogramme, secteur, courbe,
▪ navigation sur internet	▪ respect les techniques de navigation sur internet	▪ Les sites : * Scientifique * Culturel * Artisanal * Artistiques *Courrier

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Anglais
Code du module : MC6
Durée : 68 h

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de communiquer avec des clients en langue anglaise

CONDITIONS D'EVALUATION

- Documents
- Livres
- Ecrans projecteurs
- Casques auditifs
- Labo de langue

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE:

- Clarté de la communication
- Respect des règles grammaticales
- Exactitude de prononciation des mots.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
▪ Accueillir et informer la clientèle en utilisant le langage appliqué à la situation professionnelle (expression, vocabulaire, formulation	▪ Exactitude de prononciation ▪ Pertinence des informations à donner	▪ Grammaire : L'auxiliaire « to be » et « to have » ▪ Conjugation : *Les temps simples *Les temps composes
▪ Appliquer la communication en anglais sans erreurs de grammaire ▪ Répondre en anglais à une demande, une question simple, proposer des solutions auprès de la clientèle	▪ Clarté d'expression ▪ Absence d'erreur de grammaire ▪ Analyse adéquate de la demande	▪ Les modes : * La phrase simple * La phrase complexes * La forme affirmative * La forme négative * La forme interrogative ▪ Accueille et l'information de la clientèle
▪ Présenter oralement en anglais un support de vente	▪ Exactitude de prononciation	▪ Simulation et jeux de rôles
▪ Recevoir et émettre des informations à l'écrit	▪ Rapidité de prise en charge	▪ support de vente

FICHE DU STAGE D'APPLICATION EN ENTREPRISE

Spécialité : Hôtellerie option : Hébergement
Période : 3 semaines

Objectif du stage	Suivi du stagiaire	Critères d'appréciation
▪ Le stage en milieu professionnel doit permettre au stagiaire ▪ D'appréhender les réalités de l'entreprise touristiques (hôtel) ▪ De placer le stagiaire en situation d'exercer les activités décrites dans le poste	▪ visite des formateurs en cours de stage (inspection)	▪ Application des techniques d'accueil

Modalité d'évaluation:

L'ensemble de l'évaluation portera sur :

- Un rapport du stagiaire noté par le formateur
- Une appréciation du responsable de stage en entreprise qui sera prise en compte dans la notation

REPARTITION SEMESTRIELLE

MODULE	SEMESTRE I				SEMESTRE II				TOTAL
	Cours	TD+TP	Total hebdo	Total semestre	Cours	TD+TP	Total hebdo	Total semestre	
▪ Nettoyage, entretien et mise en ordre les chambres et les communs	1	2	3	51	--	--	--	--	**51**
▪ Gestion, l'utilisation et l'entretien du linge	1	4.5	5.5	77	--	--	--	--	**77**
▪ réalisation du service de restauration à l'étage	1	2	3	51	--	--	--	--	**51**
▪ l'Information de hiérarchique sur les incidents et les anomalies constatés	--	--	--	--	4	2	6	102	**102**
▪ l'assurance de la disponibilité et de l'actualisation des documents mis a la disposition du client	--	--	--	--	2	4	6	102	**102**
▪ accueillir la clientèle	1	2	3	51	--	--	--	--	**51**
▪ Hygiène , sécurité et environnement (HSE)	1	2	3	51	--	--	--	--	**51**
▪ Communication	1	2	3	51	--	--	--	--	**51**
▪ Français	1	1	2	34	1.5	2	3.5	60	**94**
▪ Anglais	1	1	2	34	1	2	3	51	**85**
▪ Informatique	1	1	2	34	1	2	3	51	**85**
▪ Législation	--	--	--	--	2	2	4	68	**68**
TOTAL				**434**				**434**	**868h**
Stage pratique de (3) semaines									**3 semaines**
Total général de la formation									**950h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر