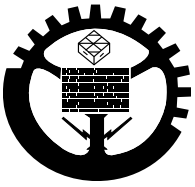
الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
Ministère de la formation et de l'enseignement professionnels
المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين
قـاسـي الطـاهـر



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

Programme d'études

Hôtellerie restauration option : Art de la table et du service

Code N: HRT1805

Comité technique d'homologation
Visa N° HRT24/18/18

BTS

V

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

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 par A.P.C (Approches Par Compétences) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme d'études est le dernier des trois documents qui accompagnent le programme de formation. Il traduit les compétences définies dans le référentiel de certification en modules de formation et conduit à l'obtention du Diplôme brevet de technicien en Hôtellerie option : restaurant.

Ce programme est défini par objectifs déterminés à partir de tâches puis de compétences développées lors de l'analyse de la spécialité (le métier) en situation réelle de travail. Un comportement attendu est formulé pour chaque module ; les modules qualifiants visent l'acquisition des compétences professionnelles permettant l'acquisition des tâches et des activités du métier, les modules complémentaires visent l'acquisition des compétences dites complémentaires permettant l'acquisition des savoirs généraux (techniques, technologiques et scientifiques) nécessaires pour la compréhension des modules qualifiants. Une matrice mettant en relation les modules qualifiants et les modules complémentaires est présentée à la fin de ce programme.

La durée globale du programme de formation est de36 mois, soit 4 semestres pédagogiques à raison de 29 heures/semaine, soit« **2465h** heures dont **17**semaines soit (493H) heures de stage pratique en entreprise. La durée de chaque module est indiquée tout le long du programme. Le parcours de formation comporte :

Dans la structuration de ce programme, l'organisation des compétences permet notamment une progression harmonieuse d'un objectif à l'autre. Afin d'éviter les répétitions inutiles et faire acquérir aux stagiaires toutes les compétences indispensables à la pratique du métier, il est recommandé, d'une part, de respecter la chronologie des modules comme spécifiée dans la matrice, d'autre part faire acquérir les compétences professionnelles visées par l'enseignement de ces modules par le biais d'exercices pratiques décrits dans les éléments de contenus.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

STRUCTURE DU PROGRAMME

Spécialité : hôtellerie-Restauration

Option : Art de la table et du service.

Niveau de qualification : Niveau V

Diplôme : Technicien supérieur hôtellerie-restaurations

Durée de la formation : 30 mois

Code	Désignation des modules	Durée
MQ1	Entretien du matériel et des locaux	85H
MQ2	Mise en place restaurant	85H
MQ3	Communications interprofessionnelles	102H
MQ4	Prise en charge du client	102H
MQ5	Prospection du client	68H
MQ6	Techniques de ventes	85H
MQ7	Gestion du service	85H
MQ8	Gestion du stock	85H
MQ9	Approvisionnements	68H
MQ10	Service des mets	68H
MQ11	Service des boissons	68H
MQ12	Analyse des ventes	85H
MQ13	Etablissement des couts	68H
MC14	Approche qualité	68H
MC1	Organisation hôtelière	51 H
MC2	Hygiène et sécurité, environnement	102H
MC3	Hygiène alimentaire	85H
MC4	Français	102H
MC5	Anglais	102H
MC6	Allemand	119H
MQ7	Techniques culinaires	68H
MC8	Statistiques	68H
MC9	Informatique	68H
MC10	Géographie touristique	51H
MC11	Législation hôtelière	68H
MC12	Méthodologie	51h
Stage pratique		**493H**
TOTAL		**2465H**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Entretien du Matériels et des Locaux
Code du module : MQ1
Durée : 85 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable :

- De maintenir une salle propre et confortable

Conditions d'évaluation :

- Seul ou en équipe

A partir :

- Procédures ou protocoles.

A l'aide de :

- Matériels et Produits d'entretien
- Plan de nettoyage
- Fiche d'autocontrôle

Critères généraux de performance :

- Les opérations de nettoyage sont réalisées
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité et de l'environnement
- Respect des procédures et standards de l'entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : ENTRETIEN DU MATERIELS ET DES LOCAUX

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Identifier les locaux le matériel et mobiliers	Identification correcte des locaux, matériels et mobiliers	- Principaux locaux et leur représentation sous forme de schéma (les circuits. professionnels.) - Mobilier et Matériel
Appliquer les procédures d'entretien des locaux et du mobilier	Application des techniques appropriées de nettoyage Exécution rapide et efficace de l'entretien des équipements, du matériel et des lieux de travail	- Plan de nettoyage et de désinfection - Différents procédés d'entretien **:** Action mécanique, Action physique, Action chimique - Procédures de nettoyage et de désinfection • Généralités • Cercle de Sinner • Les matériaux • Les salissures Procédés chimiques
Effectuer des autocontrôles	Les autocontrôles visuels sont réalisés et enregistrés Identification juste des besoins	-Mode de fonctionnement des matériels : schémas - Fiches d'inventaire et bons de réquisition

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : ENTRETIEN DU MATERIELS ET DES LOCAUX **(suite)**

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Organiser méthodiquement le nettoyage du matériel de salle	Respect des directives générales et particulières des tableaux de service de répartition des tâches d'entretien	Le plan d'hygiène : périodicité de l'entretien conception du tableau d'entretien et de nettoyage des locaux, mobilier et matériels :(entretien courant, entretien périodique)
Adapter les produits d'entretien et le matériel de nettoyage	Choix approprié et sécuritaire des produits de nettoyage en fonction du travail à effectuer Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles (mode opératoire dans l'utilisation des produits	les produits d'entretien les composants des produits de nettoyage et d'entretien Les désinfectants Modalités pratiques d'utilisation Stockage – sécurité d'emploi Techniques de base Principaux symboles Matériels de nettoyage et d'entretien des locaux et des matériels description du matériel d'entretien Utilisation Caractéristiques et propriétés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : MISE EN PLACE RESTAURANT
Code du module : MQ2
Durée : 85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable :

- D'assurer la mise en place en salle

Conditions d'évaluation :

- En équipe

A partir de :

- Etats des réservations
- Fiches de fonction

A l'aide de :

- Plans de locaux
- Produits d'accueil
- Matériels, linges et mobilier
- Décoration florale

Critères généraux de performance :

- Souci du confort de la clientèle
- Respect des procédures de l'entreprise
- Qualité de la prise en compte des informations liées à la prestation à assurer
- Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: MISE EN PLACE DU MATER

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Organiser la mise en place	Respect des procédures de l'entreprise Qualité de la prise en compte des informations liées à la prestation à assurer Cohérence entre la prestation commandée et l'organisation préconisée	~~- Les concepts de restauration~~ ~~- Les formules de restauration~~ ~~- Modes d'organisation~~ - Différentes phases de mise en place * Carcasse * Nappage - Disposition du matériel
Effectuer les mises en place selon le type de prestation ~~et les exigences des clients~~	Protocole de dressage de table respecté Esthétisme approprié et disposition précise du matériel sur les tables Rapidité et efficacité de la mise en place des tables Ajustement des tables au moment opportun durant le service	- Différentes mises en place * Mise en place menu * Mise en place a la carte -La détermination des besoins en fonction du type de prestation **TP : Exécution de la mise en place**
Contrôler les mises en place de la salle	Respect du temps imparti Conformité de la mise en place : propreté, disposition... Réaction aux aléas et corrections éventuelles Qualité des informations transmises à la hiérarchie	- Le contrôle **- Suivie des travaux effectuer** * Vérification de la mise en place * hygiène des lieux * Vérification des réservations * Vérification des menus

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : PRISE EN CHARGE DU CLIENT
Code du module : MQ3
Durée du module : 102 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Prendre en charge la clientèle de l'arrivée jusqu'à son départ

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- État des réservations
- Consignes, procédures d'accueil ; Politique commerciale de l'entreprise

A l'aide de:

- Des différents types de clientèle
- Tenue professionnelle
- Matériels professionnels liés à la vente
- Fiches de procédures commerciales .Brochures .Supports de vente, menus, cartes

Critères généraux de performance :

- Respect des règles de courtoisie
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels
- Choix adéquat du style d'approche

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : PRISE EN CHARGE DU CLIENT

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
-Accueillir la clientèle	Cohérence de la tenue et du comportement professionnel avec le concept de restauration Respect des consignes, des procédures d'accueil, à partir des standards Qualité de l'expression verbale et non verbale (richesse du vocabulaire, attitude commerciale et avenante)	**Les règles de savoir-vivre et de savoir- être** : Les règles de politesse dans le langage et le comportement lors de l'accueil de la clientèle les procédures d'accueil de la clientèle (individuel, groupe) **la prise de contact** : les principes, les techniques simples de communication verbales et non verbales
-Identifier les différents types de clients	Identification correcte différents types de clients Identification correcte différents types de repas	**La typologie de la clientèle** : La caractérisation des principales attentes de la clientèle, et les réponses à apporter **Les différents types de repas**
Présenter les supports de vente	Cohérence de l'utilisation de supports propres, à jour et conformes aux consignes et à la réglementation Qualité de la mise en avant des propositions de l'établissement Qualité de l'information faite à la clientèle sur des changements éventuels, des ruptures sur la carte	*Les supports de vente* La législation : sur les supports de vente Le choix du support en fonction du concept de Restauration *:* La gestion de l'attente

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : PRISE EN CHARGE DU CLIENT

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Objectif intermédiaire
Conseiller la clientèle en proposant une argumentation commerciale	Qualité de la prise en compte des objectifs de vente Pertinence des conseils et de l'argumentation pour répondre aux demandes et aux attentes de la clientèle	Le vocabulaire simple L'argumentaire de vente Les appellations, labels et sigles de qualité
Mesurer la satisfaction du client	Qualité du suivi et de la mesure du degré de satisfaction du client, pendant et après la prestation Qualité de la transmission des avis et des remarques des clients à la hiérarchie Qualité de la mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise	Les techniques utilisées en fonction des concepts de restauration les outils de satisfaction : …
Gérer les réclamations et les objections éventuelles de la clientèle	Qualité des causes des réclamations identifiées Pertinence du traitement des réclamations et des objections Qualité de la transmission des réclamations de la clientèle à la hiérarchie	La définition d'une réclamation et d'une objection les conséquences d'une mauvaise communication dans l'entretien de vente La classification des cas Les mesures correctives Le traitement des objections et des réclamations : Les postures à adopter
Prendre congé du client	Conformité de la prise de congé du client avec les usages de l'établissement	les étapes de la prise de congé : les formules de politesse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : PROSPECTION DE LA CLIENTELE
Code du module : MQ4
Durée du module : 68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Réaliser une prospection client

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Consignes
- Fiches produits
- Fichier client potentiel
- Script

A l'aide de:

- Micro-ordinateur
- Téléphone
- Imprimante
- Connexion internet

Critères généraux de performance :

- Exploitation rigoureuse de la fiche produit
- Respect du déroulement du script
- Rapidité de la saisie des données
- Aisance verbale
- Satisfaction du client
- Fichier dûment renseigné
- Pertinence des informations recueillies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : PROSPECTION DE LA CLIENTELE

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Entrer en contact avec un prospect	• Préparation correcte de la prospection • Synthèse des informations pertinentes sur client • Rédaction correct des différents courriers d'information	- La prospection commerciale - Définition d'un prospect - Différents Type de prospect - Les outils de prospections du client - Préparation de l'entrer en contact avec les prospects. - Préparer l'entretien par téléphone 1- Préparation matérielle - fiche de clients ou du prospect - guide l'entretien - moyens de prise de note -travaux pratique (jeu de rôle) - Les moyens de prise de contact avec un prospect - entretien téléphonique - Transmission des mailings en français et en arabe - Traitements et réponses aux mails

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Susciter l'adhésion du client	• Analyse rigoureuse de la demande • Réponse adaptée au besoin du prospect • Présentation exhaustive de l'entreprise	- Les offres commerciales: • Présentation et valorisation des offres commerciales de l'entreprise • Le canal de distribution • Les modalités de payement • Service après vente - L'acte commercial
Collecter les informations les informations du prospect	• Souci d'utiliser les données et les informations actualisées • Exhaustivité et fiabilité des informations - Respect de l'éthique de la profession - Respect des principes de l'approche qualité	- Informations sur les prospects - Information sur les produits

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Gérer les objections	• Respect des techniques de l'empathie au téléphone - Traitement efficace des objections - Distinction claire des faits des opinions et des sentiments - Attitudes positives dans la communication	- Organisation et présentation d'un message - Techniques d'écoute active et de reformulation ; - Gestion des obstacles (différence de langage, interprétation hâtive) ; - Gestion des objections 1- le traitement des objections Les techniques de traitement des objections 2 -le traitement de l'objection prix - les règles de présentations du prix -les techniques de justification du prix
Conclure et saisir l'issu de l'appel	• Saisie correcte l'issue de l'appel • Traitement efficace des incidents d'appels • Conclusion correcte de la vente	- La saisie de l'appel et l'issu de l'appel - Conclusion de la vente - Règles de la conclusion de l'appel - Prise de congé 1. En cas de vente 2. En cas de non vente - Travaux pratique (jeux de rôles)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Créer un nouveau fichier client	• Détermination exhaustive des attributs du fichier client • Utilisation efficace des fonctionnalités de la solution relation client • Traitement conforme des anomalies et de retards de mise à jour du fichier client	- les attributs du fichier client - les activités de la mise à jour du fichier client - le statut des informations du fichier client - Les normes d'utilisation de consultation d'un fichier client (confidentialité)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : RELATIONS PROFESSIONNELLES
Code du module : MQ5
Durée du module : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Entretenir des relations professionnelles

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Réglementations : affichages obligatoires, traçabilité, …
- Organigramme de l'entreprise

A l'aide de:

- Outils de communication : écrit / oral
- Matières d'œuvre
- Normes et labels, signes et sigles

Critères généraux de performance :

- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie
- Respect des textes règlementaires, du règlement intérieur, des consignes
- Qualité des techniques de vente de l'entreprise mises en œuvre

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : RELATIONS PROFESSIONNELLES

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception …)	Esprit d'équipe Exactitude des informations	La communication au sein de l'entreprise Les personnels de l'entreprise Les différents services La fiche de poste La fiche de fonction
Communiquer avec les différents services (cuisine, bar, cave, réception …)	Conformité des annonces en fonction des procédures et des services Respect des contraintes (temps, prestation particulière …) Qualité du comportement professionnel entre les différents services Pertinence du vocabulaire utilisé	La communication écrite professionnelle les procédures d'annonce et du vocabulaire professionnel adapté
Communiquer au sein d'une équipe, après le service	Clarté de l'information transmise Qualité de la communication adaptée à chaque membre du service (respect de la hiérarchie) Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé Maitrise de soi face aux différentes situations professionnelles	La communication entre le personnel sur le service Le transfert du matériel Les erreurs commises au moment du service

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : TECHNIQUES DE VENTES
Code du module : MQ6
Durée : 85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Vendre et promouvoir des produits et prestations

A partir de :

- Directives, et procédures

A l'aide de :

- Menus table d'hôte
- Menus à la carte
- Cartes de desserts

Critères généraux de performance

- Utilisation correcte du vocabulaire technique ;
- Respect des règles de la communication avec la clientèle ;
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.
- Qualité de la mise en avant des propositions de l'établissement
- Respect des procédures de l'entrepris
- Clarté des informations et des consignes échangées

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : VENTE ET PROMOTION

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Valoriser les produits	Respect de la saisonnalité Qualité de la promotion des produits régionaux Qualité de la valorisation des produits (connaissances historiques, géographiques, climatiques, culturelles…)	La classification des principaux supports visuels utilisés et leurs principes d'utilisation (fréquence, lieu, circonstances d'utilisation) les critères de choix **Connaissance technique des produits** Fiche descriptive des produits La gastronomie algérienne et internationale. • Lexique professionnel • Les spécialités régionales ; nationales • Les spécialités au-delà de nos frontières
Valoriser les espaces de vente	Qualité de l'adéquation entre la prestation commandée et l'aménagement des espaces de vente (facteurs d'ambiance) Originalité et créativité	La définition des moyens de communication commerciale, Les objectifs et du rôle de la publicité média et de la publicité hors média Les différents événements commerciaux mis à la disposition du point de vente (foires, salons et autres manifestations commerciales) : Les facteurs d'ambiance L'éclairage des locaux La ventilation et la climatisation

Module : VENTE ET PROMOTION

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons	Qualité de l'écoute du client Qualité de la mise en confiance du client Pertinence du guidage des choix du client bonne connaissance des produits, des actions promotionnelles de l'entreprise, personnalisation de l'argumentaire Pertinence des supports et des matériels utilisés	Les techniques de vente (de contact, visuelle, à distance) Les critères de choix d'une ou plusieurs méthodes et techniques de vente la démarche de mise en confiance du client : la chronologie de l'acte de vente : de l'accueil à la prise de congé les différents procédés de vente
Proposer des accords mets boissons ou boissons - mets	Connaissance des produits et des boissons Connaissance des accords classiques mets boissons Qualité de l'argumentation des propositions Respect des attentes de la clientèle (goût, budget, nouveauté,...)	les principes classiques d'accords les principes d'accord vertical et d'accord horizontal accords particuliers, originaux, « tendance
Prendre une commande	Efficacité des techniques de vente mises en œuvre Qualité de l'argumentation commerciale Conformité de la commande Respect des spécificités (temps de préparation et d'attente, cuissons, …) Qualité de la reformulation de la commande	Les réseaux de transmission de données à distance différents moyens de prise de commande et de transmission modes de rédaction des bons de commande en fonction des concepts de restauration Les éléments de contrôle d'une commande
Favoriser : -la vente additionnelle	Optimisation des ventes additionnelles et à emporter Atteinte des objectifs de vente	les techniques promotionnelles en point de vente la réglementation spécifique aux promotions Les produits de la vente additionnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : VENTE ET PROMOTION

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Facturer et encaisser	Conformité du contrôle du fonds de caisse avant et après le service Qualité de la facture établie Vérification de la facturation des prestations commandées Remise de la facture au client suite à sa demande Conformité des encaissements effectués et des règlements saisis Maîtrise des moyens de paiement	les éléments nécessaires à l'établissement d'une facture, d'une note les modes de règlement : principales fonctionnalités relatives aux encaissements : Différents documents et bordereaux la main courante restaurant

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE RESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : GESTION DU SERVICE
Code du module : MQ7
DUREE : 85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Gérer le service

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

À partir de :

- Menus, des techniques de service,
- Des règles de protocole en vigueur, d'un code de conduite, des politiques de l'entreprise et d'un plan de salle

A l'aide de :

- Du cahier de réservations, d'un système
- De caisse et des divers systèmes de paiement.

Critères généraux de performance :

- Respect des procédures de l'entreprise
- Respect de la réglementation
- Prise en compte des objectifs à atteindre
- Évaluation des compétences de son équipe
- Pertinence des informations transmises à la hiérarchie
- Proposition d'actions pour optimiser les performances de son équipe

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : GESTION DU SERVICE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Appliquer et faire appliquer les plannings de service	Application correcte du planning du service Respect des procédures de l'entreprise	le règlement intérieur L'aménagement du temps de travail Structure d'une brigade ou d'une équipe en fonction de l'entreprise Les documents relatifs à la gestion de l'équipe
Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office	Respect des procédures de l'entreprise Clarté des informations et des consignes échangées Pertinence de la prise en compte des contraintes de chaque service	L'organisation du travail Répartition équilibrée des tâches dans le temps et dans l'espace
Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service	Respect des procédures de l'entreprise Respect de la réglementation Conformité des tâches planifiées avec la prestation commandée	La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées Planification de son travail et celui de son (ses) commis
Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	Qualité de l'analyse Mesure objective et réaliste des écarts Atteinte des objectifs	La formation tout au long de la vie, Les documents relatifs à la gestion des équipes Hygiène et santé de la main d'œuvre La prévention des risques liés à l'activité physique L'entretien individuel d'évaluation
Intervenir dans des situations conflictuelles	Recherche objective d'information. Manifestation perceptible d'empathie et d'écoute active	Techniques de résolution de problèmes principe de l'écoute active.
Optimiser le service	Optimisation des compétences humaines : savoirs- faire, savoirs-être	Les facteurs de production appliquée au poste de travail et leurs incidences Les éléments de maîtrise du service Les aléas de service

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : GESTION DE STOCK
Code du module : MQ8
Durée du module : 85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Stocker les produits selon les normes

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité,
- guide de bonnes pratiques, plan de maîtrise sanitaire

- Documents et données informatiques pour la gestion des stocks,
- Progiciel de gestion intégrée

A l'aide de:

- Documents commerciaux (bons de livraison, bons de réception,
- factures)
- Matériels de stockage
- Documents de traçabilité
- Produits bruts, semi-élaborés et élaborés

Critères généraux de performance :

- Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs
- Qualité du stockage effectué dans les zones appropriées, selon la nature des produits et les méthodes de valorisation des stocks
- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : GESTION DE STOCK

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Réceptionner et contrôler les produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif)	Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs : Concordance produits commandés et produits Livrés Précision des informations transmises à la hiérarchie	Les documents d'approvisionnement : bon de commande bon de, livraison, bon de réception, facture… Les critères qualitatifs et quantitatifs par grandes familles de produits Les outils de contrôle et de suivi les procédures de refus, et le traitement des anomalies
Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement	Conformité des opérations de déconditionnement et de conditionnement dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité : - Différenciation des locaux - Élimination des déchets - Prélèvements sur plats cuisinés - Étiquetages Qualité de l'identification des anomalies Précision des informations transmises à la hiérarchie	Le conditionnement sous vide ou sous atmosphère Les protocoles de décongélation et de congélation Le protocole de refroidissement et de conservation, et sa justification la traçabilité, la durée de conservation d'une denrée après conditionnement et reconditionnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : GESTION DE STOCK

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Stocker les produits	Conformité de l'identification et du classement des produits par famille Respect des zones et températures de stockage Conformité du stockage selon la méthode de valorisation des sorties de stock retenue Respect de la réglementation, des procédures et des consignes Identification des anomalies et précision des informations transmises à la hiérarchie	les bons d'entrée, les bons de sortie, les fiches de stock Les méthodes de valorisation des stocks : zones de stockage par grandes familles de produits les températures réglementaires de stockage La caractérisation des différentes durées de vie des produits (DLC, DLUO, produits entamés, excédents de production, …) La production et l'utilisation du froid
Mettre à jour les fiches de stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés	Conformité de l'actualisation des fiches de stock tant en quantité qu'en valeur Conformité de l'état des stocks après enregistrement des mouvements d'entrée et de sortie Maîtrise des outils de gestion mis à disposition Exploitation pertinente des informations fournies par les outils de gestion	l'utilisation d'un tableur : conception et mise en forme de tableaux et de graphiques Mettre à jour les fiches de stocks
Réaliser un inventaire	Exactitude des calculs : consommations réelles, actualisation de l'état des stocks, ratio réel Pertinence des informations transmises pour justifier les écarts en quantité et en valeur Optimisation du coût de stockage	l'inventaire physique Le calcul des consommations réelles de produits bilan et compte de résultat,

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : APPROVISIONNEMENT
Code du module : MQ9
Durée du module : 68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Recenser les besoins d'approvisionnement

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Cahier des charges, Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité, guide de bonnes pratiques, plan de maîtrise sanitaire

A l'aide de:

- Fiches produits ; Fiches techniques ; Documents d'approvisionnement (bons
- D'économat, fiches de marché, bons de commandes …)

Critères généraux de performance :

- Adéquation des matériels et des équipements à l'activité prévue
- Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : APPROVISIONNEMENT

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels	Cohérence des besoins définis en fonction de l'activité Pertinence du choix des supports pour identifier les besoins Cohérence des besoins estimés avec l'activité prévue	La détermination des besoins et le calcul des quantités à commander outils de gestion des approvisionnements le calcul du rendement les quantités repères Le repérage des types de denrées alimentaires en fonction du concept de restauration Le repérage des périodes de saisonnalité des grandes familles de produits
Participer à la planification des commandes et des livraisons	Pertinence des informations communiquées pour aider à la planification des commandes et des livraisons Cohérence de la fréquence de commande et de livraison avec l'activité et la nature du produit approvisionné	La définition de l'approvisionnement Le calcul du rythme de consommation La caractérisation des politiques d'approvisionnement : quantités fixes ou variables, dates fixes ou variables, les opportunités d'achat (promotion, saisonnalité), notion de flux tendus Le calcul du coût de livraison
Renseigner les documents d'approvisionnement	Respect des procédures et des consignes Rigueur et précision dans le renseignement des documents d'approvisionnement	Le processus général de passation des commandes la rédaction du bon de commande les modes de transmission de la commande

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : SERVICE DES BOISSONS
Code du module : MQ10
Durée du module : 68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Assurer le service des boissons

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Fiches de poste
- Fiches techniques
- Fiches de réassortiment de produits

A l'aide de:

- Locaux (bar, salle, office, réserves, cave...)
- Mobiliers (cave à vin, enceintes réfrigérées, chariots ...)
- Matériels de service (verrerie, carafes, seaux, plateaux, shakers, verres à mélange, tasses, pots)
- Boissons (bouteille, fût avec tirage pression …)
- Matières d'œuvre (fruits frais, crème, sucre ...)
- Supports de vente
- Affichages réglementaires
- Technologies de l'information et de la communication

Critères généraux de performance :

- Respect des pratiques propres à l'entreprise
- Respect rigoureux des règles de service et de Préséance
- Vérification adéquate de la satisfaction de la cliente ou du client.
- Choix pertinent et utilisation adéquate des outils et des équipements de préparation
- Application rigoureuse et sécuritaire des techniques de préparation et de présentation des boissons
- Respect des délais de préparation fixés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : SERVICE DES BOISSONS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Préparer des boissons chaudes et froides	Respect des dosages Utilisation adaptée du matériel	**Les boissons chaudes :**les boissons froides ; eau minérales ;soda ,cocktails - leur origine - leur méthode d'élaboration - leurs produits d'accompagnement - leurs labels et certifications, - leurs variétés **Les boissons chaudes :** café, thé, infusions, chocolat) - leur origine - leur méthode d'élaboration - leurs produits d'accompagnement - leurs labels et certifications, - leurs variétés
Préparer, doser, Servir un apéritif et un digestif	Les boissons simples sont servies dans la verrerie et le contenant adapte avec les produits d'accompagnements prévus Respect des dosages	**Les apéritifs**, les différents produits, les techniques de préparation courantes ;les produits d'accompagnement et leur service au bar et au restaurant, coût, **les digestifs**, les différents produits, les techniques de préparation courantes les produits d'accompagnement et leur service au restaurant, coût, dégustation
Préparer des cocktails et réaliser des mélanges	classiques sont réalisés conformément à leurs méthodes d'élaboration Respect des dosages Utilisation du Matériel adapte La Décoration et le gout sont conformes	**La préparation des cocktails** les techniques de base, réalisation de cocktails classique et les produits compatibles **Utilisation de fiches techniques, coût**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : SERVICE DES METS
Code du module : MQ11
Durée du module : 68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable d:

- Assurer le service des mets

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Réglementation,
- De menus table d'hôte ;
- De menus à la carte ;

A l'aide de:

- Tenue professionnelle
- Locaux, matériels, équipements et produits
- Fiches techniques, fiches produits, commandes
- Technologies de l'information et de la communication,
- Denrées solides et liquides

Critères généraux de performance :

- Qualité du service des mets mis en œuvre
- Utilisation correcte du vocabulaire technique ;
- Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, temps, température, dressage, ...)
- Vérification adéquate de la satisfaction de la cliente ou du client
- Respect des temps de service

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : SERVICE DES METS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Servir valoriser les mets	Respect fidèle des quantités et des portions prévues. Respect des règles de service et de préséance Respect des températures et des délais de maintien et de conservation des mets Utilisation adaptée du matériel Vérification adéquate de la satisfaction de la cliente ou du client.	**La service** les règles de service et de préséance les différentes techniques de service les techniques et attitudes de service avec le type de prestation à assurer ou/et du mets à servir les matériels de service **Les différents types de services au restaurant** Présentation et définition de chaque service Les avantages et inconvénients des différentes formes de services Les protocoles mis en œuvre lors de l'utilisation des décors
Facturer et encaisser	Les opérations de caisse, de banque sont vérifiées. Le rapprochement des comptes est réalisé, la cohérence des mouvements vérifiée.	La remise de caisse La main courante Les encaissements Les logiciels dédiés à la gestion de l'unité commerciale
Débarrasser et ranger	Rangement adéquat et sécuritaire des aliments, et des condiments ;	technique de débarrassage et de manipulation du matériel Rangement du matériel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : ANALYSE DES VENTES
Code du module : MQ12
Durée du module : 85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Analyser les ventes

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Documents fournisseurs
- Tableau de bord avec indicateurs de gestion des stocks, des ventes, … compte de résultat, tableaux d'exploitation courants

A l'aide de :

- Systèmes d'aide à la décision : logiciels spécifiques de restauration, progiciel de gestion intégrée
- Documents de gestion prévisionnelle
- Fiches techniques, supports de vente
- Main courante

Critères généraux de performance :

- Suivi des coûts matières
- Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise
- Contribution à l'optimisation de la marge brute de l'établissement
- Qualité des mesures correctives prises en compte

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : ANALYSE DES VENTES

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Contribuer à la fixation des prix	Fiabilité des informations transmises à la hiérarchie : coût matière, coût de la main d'œuvre, … Respect des coûts cibles et du budget alloué	Détermination du prix de vente : les facteurs de modification du prix des plats et fréquence
Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne	Optimisation des prévisions de commandes et de personnel sur la base de statistiques Niveau de contribution à l'augmentation du résultat d'exploitation courant	la gestion prévisionnelle pour une entreprise La définition du budget L'intérêt d'une base statistique sur les ventes pour l'entreprise
Gérer les invendus	Optimisation de la connaissance de la clientèle et de ses habitudes de consommation Optimisation des prévisions de fréquentation Atteinte des ratios objectifs Optimisation des denrées non vendues	Le calcul régulier du ratio des invendus L'analyse de ce ratio Le recensement des « bonnes pratiques » dans l'utilisation des denrées non vendues la réglementation relative aux invendus

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : CALCUL DES COUTS
Code du module : MQ13
Durée du module : 68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Calculer les coûts

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Documents fournisseurs
- Tableau de bord avec indicateurs de gestion des stocks, des ventes, … compte de résultat, tableaux d'exploitation courants

A l'aide de :

- Systèmes d'aide à la décision : logiciels spécifiques de restauration, progiciel de gestion intégrée
- Documents de gestion prévisionnelle
- Fiches techniques, supports de vente
- Main courante

Critères généraux de performance :

- Suivi des coûts matières
- Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise
- Contribution à l'optimisation de la marge brute de l'établissement
- Qualité des mesures correctives prises en compte

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : CALCUL DES COUTS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons	Maîtrise de la conception et de l'utilisation des fiches techniques Actualisation des fiches techniques Respect des coûts cibles et du budget alloué Respect des procédures de contrôle des denrées et des boissons Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise Analyse et justification des écarts	les principales charges d'une unité de restauration : Le calcul du coût matières L'intérêt du tableau de bord de gestion calcul de la marge brute la procédure de contrôle denrées et boissons les éléments constitutifs du ratio matières Le calcul d'un ou plusieurs ratios matières
Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité	Respect des normes de consommation : - des produits d'entretien, - des fluides et des énergies. Réduction des pertes et casses	Le calcul du coût de revient la lecture d'un plan d'amortissement d'une immobilisation, Le calcul du coût d'occupation Le calcul du résultat brut d'exploitation, du résultat courant Le calcul du ratio des frais généraux
Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé	Pertinence de l'analyse et de la justification des écarts sur les prix et les quantités Qualité de l'application des actions correctives	Calcul des coûts cibles et des ratios objectifs : le reporting » Le calcul et l'analyse des écarts sur les consommations de matières : écart sur prix et sur quantités, actions correctives
Exploiter un logiciel de calcul des coûts	Exploitation pertinente du logiciel	Les outils du logiciel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : APPROCHE QUALITE
Code module : **MQ14**
Durée : **68H**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de gérer les relations clients et l'approche qualité
.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Cas pratique

A l'aide de :

- Ouvrages techniques
- Supports d'information

Critères généraux de performance :

- Détermination exacte des principes de l'approche qualité
- Respect du processus de gestion de la réclamation de la clientèle
- Respect des règles de la communication interpersonnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier le processus de gestion de la réclamation de la clientèle	-Identification exacte de la source d'information de la relation clients. - Identification exacte du processus de gestion de la relation clients.	• Gestion de la relation clients - Définition de la relation clients. - Principes, but et finalité de la gestion de la relation clients. • Le processus de gestion de la relation clients. • Segmentation de la clientèle et affectation de portefeuille. • Gestion de la relation clients et le système d'informations de l'entreprise.
Identifier la relation clientèle à distance	-Identification exacte des services de la relation clients.	• La relation clients : - La réception et l'information de la clientèle. - Connaissance de la clientèle et base de données. • Services à la clientèle : - Présentation du produit - L'achat - Réclamation - Service après vente - Services externalisés - Promotion des nouveaux produits - Contentieux
Déterminer les principes de l'approche qualité	- Détermination correcte des principes de l'approche qualité.	• Les principes de l'approche qualité - l'implication du personnel - Approche processus - Management par approche système - Amélioration continue - Approche factuelle -• Le processus qualité dans la relation clients : - Définition de la qualité de service - Les principes, but et finalité - La démarche qualité et outils

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : ORGANISATION DE L'ENTREPRISE HOTELLIERE
Code du module : MC1
Durée du module : 51H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Présenter l'organisation de l'entreprise hôtelière

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Cas pratique

A l'aide de :

- Ouvrages techniques
- Supports d'information

Critères généraux de performance :

- Présentation correcte de l'entreprise en générale
- Identification exacte l'entreprise hôtelière
- Identification exacte de l'entreprise de restauration
- Etude correcte du SI
- Présentation exhaustive des outils de bases de gestion

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : ORGANISATION DE L'ENTREPRISE HOTELLIERE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Présenter l'entreprise en générale	- Présentation correcte de l'entreprise	Présentation de l'entreprise en générale - Rôle de l'entreprise - L'organisation de l'entreprise L'entreprise au sein de son environnement - Les interactions de l'entreprise avec l'environnement - L'insertion de l'entreprise Dans le tissu économique
Identifier l'entreprise hôtelière	- Identification correcte de l'entreprise hôtelière	L'entreprise hôtelière - Le métier d'hôtelier - Le marché de l'offre d'hôtellerie
Identifier l'entreprise de restauration	- Identification correcte de l'entreprise de restauration	L'entreprise de restauration - Le métier de restaurateur - Le marché de l'offre de restauration
Etudier le système d'information de l'entreprise	- Etudie exhaustive du système d'information de l'entreprise	Le système d'information de l'entreprise - l'information et son rôle dans l'entreprise - L'organisation du système d'information
Présenter les outils de bases de gestion de l'entreprise hôtelière	Présentation claire des outils de bases de gestion de l'entreprise hôtelière	Les outils de bases de gestion de l'entreprise hôtelière - La comptabilité - L'outil de production - La vente - La rémunération du personnel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : HYGIENE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT
Code du module : MC2
Durée du module : 102H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Respecter et se conformer aux règles d'environnement, d'hygiène et de sécurité

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Plan de maîtrise sanitaire Guides des bonnes pratiques
- Réglementation ; Document unique (plan et consignes de sécurité, plan
- D'évacuation, fiche d'entreprise ; Étiquetages des denrées
- Alimentaires, Étiquetages des produits d'entretien

A l'aide de:

- Équipements de protection individuelle et collective ; Produits, matériels et
- Équipements de nettoyage et de désinfection ;Produits d'entretien, fluides, énergies
- Pictogrammes

Critères généraux de performance :

- Les opérations de nettoyage et d'entretien sont réalisées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et d'environnement.
- Les règles de conservation des produits sont respectées.
- Les tâches concourant à la réalisation de la production sont effectuées dans un souci constant
- De prévention des risques en adoptant des gestes et postures adaptés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : HYGIENE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Repérer les risques liés à l'activité professionnelle	Hygiène corporelle et vestimentaire conforme Tenue professionnelle complète	Hygiène corporel et vestimentaire -Composition de la tenue vestimentaire réglementaire: coiffes, tablier, veste, tour de cou, pantalon pied de poule, chaussure de sécurité, gants et tissue inflammable. Hygiène corporel - Les mesures de prévention individuelle et collectives en cas d'accidents:(électriques, physique, chimiques. brulures…) -Prévention des risques professionnels (hygiène et santé) -Maladies: peau, respiratoire et contagieuses
Utiliser les gestes et postures adaptés au milieu professionnel	Gestes et postures adaptées,	Les gestes et postures adaptes Rationalisation des gestes
Appliquer les protocoles et procédures de nettoyage (locaux et matériels	Respect des protocoles de nettoyage et de désinfection Utilisation adaptée des équipements de protection individuelle et collective	- Nettoyage et désinfection -Dégraissage -Dépoussiérage -Evacuation des déchets -Hygiène, entretien et fin de service -Produits de nettoyage - Risques et préventions lies à l'utilisation des produits de nettoyage et désinfection
Déterminer les risques du métier sur l'environnement et prendre les mesures pour sa protection	- Identification correcte de l'environnement - Définition exact de la pollution - Définition adéquate des risques majeurs sur l'environnement	- Généralités sur l'environnement - Définition de la pollution et les risques majeurs sur l'environnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : HYGIENE ALIMENTAIRE
Code du module : **MC3**
Durée du module : 85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Réglementation, plan de maîtrise sanitaire, document unique

A l'aide de:

- Matières premières
- Fiches produit
- Plan national nutrition santé
- Plan alimentaire
- Menus, cartes, supports de vente
- Tableau énergétique des aliments
- Besoins spécifiques de la clientèle

Critères généraux de performance :

- Satisfaction de la clientèle
- Application et respect de la réglementation, du plan de maîtrise sanitaire, des bonnes pratiques, du document unique, des consignes
- Participation au maintien de la qualité globale
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : HYGIENE ALIMENTAIRE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Identifier les risques liés aux manques hygiène	Respect du principe de la marche en avant dans le temps et /ou dans l'espace Respect des bonnes pratiques professionnelles en vigueur	Aliments et risques pour le consommateur : Diversité du monde microbien Modes de contamination en milieu professionnel Le plan de maîtrise sanitaire Les principes de l'HACCP
Appliquer les principes de nutrition et de Diététique	Prise en compte de la notion d'équilibre alimentaire dans les conseils à apporter à la clientèle Réponse adaptée aux besoins de la clientèle (choix des produits, des techniques de cuisson, …)	Les pratiques professionnelles de la nutrition et de la diététique Les modes de consommation Les constituants des aliments et leurs rôles nutritionnels
Respecter les législations en vigueur sur le traitement des denrées-	Respect de la procédure de traçabilité des denrées alimentaires Respect des bonnes pratiques professionnelles en vigueur, de la réglementation, des protocoles et consignes: Lavage régulier des mains	L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire en vigueur) - Traçabilité et gestion des non-conformités ; Bonnes pratiques d'hygiène et procédures fondées sur les normes HACCP
Contrôler la qualité organoleptique des matières premières	Qualité de l'analyse organoleptique des produits, des fabrications Pertinence des défauts éventuels repérés	Les comportements alimentaires Hygiène des méthodes Les constituants des aliments et leurs rôles nutritionnels La dimension nutritionnelle des produits alimentaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : FRANÇAIS
Code du module : MC 4
Durée du module : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Communiquer en français lors du service en salle

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Situation propres au travail en salle

A l'aide de:

- Cahier de réservations
  Menus
- Bons de commandes
- Factures

Critères généraux de performance :

- Utilisation du vocabulaire approprié à la situation ;
- Clarté de l'élocution ;
- Niveau de langage approprié aux communications professionnelles ;
- Rythme de conversation approprié.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : FRANÇAIS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Converser en français dans des situations courantes,	Qualité de l'expression orale (clarté,) Qualité de l'expression écrite Adaptation du niveau de langage compte tenu de la personne	Scénarios de conversation possible pour différentes situations : - Prise de réservation - Arrivée d'un client - Présentation des menus et des mets - Prise de commande - Service - Départ d'un client
Utiliser le vocabulaire spécifique à la restauration	Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé	Vocabulaire général propre au monde de l'hôtellerie en particulier à la restauration Le vocabulaire professionnel La définition des termes culinaires et des principales appellations des boissons et mets Vocabulaire spécialisé du service de la restauration
Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle,	Richesse du vocabulaire	Particularités de la langue française pour la conversation courante. les différentes règles de préséance les plus usuelles Expressions courantes pour décrire et proposer apéros et digestifs - Menu, plat du jour - Spécialité du chef - Poissons - Mets à la carte - Desserts
Rédiger des documents simples	Pertinence de l'exploitation de la documentation Justesse de la transmission de l'information	Technique de la langue à l'écrit Règles de rédaction. Abréviations, codes et symboles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : ANGLAIS
Code du module : MC5
DUREE : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Communiquer en anglais lors du service en salle

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Politiques et des procédures de l'entreprise.

A l'aide de :

- Technologie de l'information et de la communication
- Registre des langues

Critères généraux de performance :

- Utilisation du vocabulaire approprié à la situation ;
- Niveau de langage approprié aux communications professionnelles ;
- Rythme de conversation appropriée ;
- Clarté de l'élocution ;
- Respect des structures syntaxiques;
- Maîtrise les termes techniques et professionnels ;
- Vocabulaire professionnel adapté aux clients ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : ANGLAIS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Converser en Anglais dans des situations courantes,	Qualité de l'expression orale (clarté,) Qualité de l'expression écrite	Scénarios de conversation possible pour différentes situations : - Prise de réservation - Arrivée d'un client - Présentation des menus et des mets - Prise de commande - Service - Départ d'un client
Utiliser le vocabulaire spécifique à la restauration	Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé	Vocabulaire général propre au monde de l'hôtellerie en particulier à la restauration : Le vocabulaire professionnel La définition des termes culinaires et des principales appellations des boissons et mets Vocabulaire spécialisé du service de la restauration :
Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle,	Richesse du vocabulaire,	Particularités de la langue pour la conversation courante. les différentes règles de préséance les plus usuelles Expressions courantes pour décrire et proposer apéros et digestifs ; - Menu, plat du jour ; - Spécialité du chef ; - Poissons ; - Mets à la carte ; - Desserts.
Rédiger des documents simples	Pertinence de l'exploitation de la documentation Justesse de la transmission de l'information	Technique de la langue à l'écrit Règles de rédaction Abréviations, codes et symboles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : ALLEMAND
Code du module : MC6
DUREE :68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Communiquer en allemand lors du service en salle

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Politiques et des procédures de l'entreprise.

A l'aide de :

- Technologie de l'information et de la communication

Critères généraux de performance :

- Utilisation du vocabulaire approprié à la situation ;
- Niveau de langage approprié aux communications professionnelles ;
- Rythme de conversation appropriée ;
- Clarté de l'élocution ;
- Respect des structures syntaxiques;
- Maîtrise les termes techniques et professionnels ;
- Vocabulaire professionnel adapté aux clients ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : ALLEMAND

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Utiliser les bases grammaticales	Pertinence de l'exploitation de la documentation ;	Les articles, les pronoms et les quantifieurs - Les adjectifs - Les verbes courants - La négation et l'interrogation - Les temps simples
Acquérir le vocabulaire de base spécifique à la restauration	Justesse de la transmission de l'information	Vocabulaire général propre au monde de l'hôtellerie en particulier à la restauration : Le vocabulaire professionnel La définition des termes culinaires et des principales appellations des boissons et mets Vocabulaire spécialisé du service de la restauration
Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle,	Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé	Particularités de la langue pour la conversation courante. les différentes règles de préséance les plus usuelles Expressions courantes pour décrire et proposer apéros et digestifs ; - Menu, plat du jour ; - Spécialité du chef ; - Poissons ; - Mets à la carte ; - Desserts

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : TECHNIQUES CULINAIRES
Code du module : MC7
Durée du module : 68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable :
- Identifier les techniques culinaires.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

Matériel spécifique de conservation et conditionnement.
- Commandes.
-Ingrédients nécessaires.
-Fiche techniques.
-Équipements de protection.

A l'aide de:

-Matériel spécifique de transport et de remise en température adapté.
-Éléments de décoration et d'ambiance.
-Produits d'accueil.
-Tenue vestimentaire.
-Linge.
-Equipement de préparation, cuisson, dressage et lavage.
-Divers ustensiles de cuisson et outils de cuisine.
-Couteaux et instruments de mesures.

Critères généraux de performance :

Respect des règles d'hygiène et sécurité.
-Exactitude du choix.
-Vérification précise des instruments.
-Reconnaissance et utilisation adéquate.
-Gestes et postures adaptés.
-Rangement approprié.
-Respect du temps imparti
-Espace carré et moyen
-Précautions anti-incendie
-Respect des normes professionnelles
-Ingrédients de choix.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : GESTION DE L'EQUIPE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	Ouverture personnelle aux principes et aux règles d'éthique. Application judicieuse du code de conduite en vigueur. Respect rigoureux des liens hiérarchiques. Souci constant de la qualité de la communication.	Les attitudes et comportements professionnels Les règles d'éthique.
Appliquer et faire appliquer les plannings de service		le règlement intérieur L'aménagement du temps de travail Structure d'une brigade ou d'une équipe en fonction de l'entreprise Les documents relatifs à la gestion de l'équipe
Intervenir dans des situations conflictuelles	Recherche objective d'information. Manifestation perceptible d'empathie et d'écoute active	Techniques de résolution de problèmes principe de l'écoute active.
Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	Qualité de l'analyse Mesure objective et réaliste des écarts Atteinte des objectifs	La formation tout au long de la vie, Les documents relatifs à la gestion des équipes Hygiène et santé de la main d'œuvre La prévention des risques liés à l'activité physique L'entretien individuel d'évaluation
Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	Pertinence des informations transmises à la hiérarchie	La rédaction et la diffusion de messages

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : INFORMATIQUE
Code du module : MC8
Durée du module : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Utiliser l'outil informatique

Conditions d'évaluation :

- Seul

A partir de :

- Procédure de communication intra service et inter service
- Consignes
- Politique commerciale de l'établissement

A l'aide de:

- Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication
- Fiches de procédure de gestion de l'information

Critères généraux de performance :

- Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication
- Législation en vigueur relative à l'exploitation des informations
- Application stricte des mesures de sécurité ;
- Exploitation correcte des logiciels

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : INFORMATIQUE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Décrire un ordinateur et son fonctionnement	- Description correcte un ordinateur; - Explication correcte des fonction d'un ordinateur	- introduction Histoire de l'informatique Histoire des microordinateurs - Présentation des éléments composant un micro-ordinateur (ordinateur) - Système d'exploitation - Les réseaux
Distinguer les deux systèmes d'exploitation	Exploitation correcte des périphériques.	-Présenter l'environnement Windows Bureau et fenêtres :(poste de travail corbeille, menu démarré Les fichiers et les dossiers)
Utiliser un logiciel de traitement de texte	- Utilisation correcte du logiciel - Respect des règles d'hygiène et de sécurité	- Définition d'un traitement de texte - Saisir un texte et mise en forme - Dessiner un Tableau - L'impression : la mise en page, aperçu avant l'impression
Utiliser un tableur	- Utilisation correcte du logiciel - Respect des règles d'hygiène et de sécurité	- Définition d'un tableur Les classeurs : les feuilles de calcul et les cellules Insertion : lignes colonnes, formules de calcul et les fonctions - Représentation graphique, histogramme, courbe
Utiliser un logiciel lié au métier	- Utilisation correcte du logiciel - Respect des règles d'hygiène et de sécurité	- Présentation du logiciel et ses fonctions - Utilisation des différentes fonctions

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : MATHEMATIQUE
Code du module : MC9
Durée du module : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de :

- Résoudre les problèmes mathématiques liés au métier

Conditions d'évaluation :

- Seul

A partir de :

- Directives et consignes orales ou écrites

A l'aide de :

- Carnets de bons ;- Progiciels, caisses

Critères généraux de performance :

- Exactitudes des calculs
- Utilisations correctes des formules
- Utilisation appropriée des matériels et supports
- Sens de l'organisation
- Respect des délais d'exécution
- Utilisation correcte et judicieuse des moyens mnémotechniques
- Respect des procédures de travail
- Conformité des opérations avec la législation
- Enregistrement complet, clair et précis des données

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : MATHEMATIQUE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Utiliser les propriétés de base nécessaires aux mathématiques	Utilisations correctes des formules	Fonctions et inéquations Programmation linéaire Logarithmes - exponentielles
Analyser et interpréter les tableaux ou graphiques statistiques	Utilisation appropriée des matériels et supports ; - Sens de l'organisation ; - Enregistrement complet, clair et précis des données	**Statistiques appliquées à la gestion** 1°) à une variable – observations et présentation des résultats 2°) à deux variables
Etablir le calcul des coûts et des ratios,	Utilisation correcte et judicieuse des moyens mnémotechniques Respect des procédures de travail Exactitudes des calculs	suites intérêts simples – escompte intérêts composés - actualisation - équivalence

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : GEOGRAPHIE TOURISTIQUE
Code du module : MC 10
Durée du module : 51H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Présenter la prestation dans son contexte historique, géographique et culturelle

Conditions d'évaluation

- Individuellement.

A partir de :

- Procédures et politiques de l'établissement

A l'aide de :

- Carte géographique, brochures publicitaires,

Critères généraux de performance :

- Clarté et précision du vocabulaire utilisé
- Qualité des attitudes et comportement à adapter à la clientèle
- Satisfaction de la clientèle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : GEOGRAPHIE TOURISTIQUE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Informer la clientèle sur l'environnement Géographique, les sites, et les différents circuits du pays	Clarté et précision du vocabulaire utilisé Les règles de tenue, de préséance sont respectées.	Carte géographique, brochures publicitaires différents circuits du pays
Connaître l'histoire de la restauration et son évolution :	Pertinence des informations transmises aux clients	les évolutions des arts de la table. : Lien entre histoire, culture et mise en place Le nouveau matériel Les nouvelles tendances
Situer géographiquement les vignobles algérien**s**	Pertinence des informations transmises aux clients Maitrise du vocabulaire professionnel	différentes régions viticoles en Algérie sur cartes Appellations spécifiques des vins Productions spécifiques Caractéristiques de dégustation **:**
Situer géographiquement chaque produit	Pertinence des informations transmises aux clients Maitrise du vocabulaire professionnel	Produits Du terroir algérien Les produits européens les plus connus : – leur origine ; – leur production
Connaître la diversité des sociétés et la richesse des cultures.	Identification juste des cultures de chaque société	Sociétés et développement durable L'Algérie dans l'Union européenne

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : LEGISLATION HOTELIERE
Code du module : MC11
Durée du module : 85 H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable d'Identifier et appliquer les différents textes réglementaires régissant l'activité hôtelière et touristique

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- de mises en situations conformes à la réalité d'un technicien ou d'une technicienne en gestion hôtelière.

A l'aide de:

- textes législatives en vigueur

Critères généraux de performance :

- Interprétation correcte des textes
- Ixactitude des références réglementaires.

.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Définir l'objet de la réglementation hôtelière et touristique	Définition juste de la réglementation hôtelière et touristique	• L'objet de la réglementation hôtelière et touristique
Identifier les conditions d'ouverture des établissements Hôteliers et touristique	Identification exhaustive des conditions d'ouvertures	• Les conditions d'ouvertures des établissements hôtelières et touristiques • Les conditions liées à la personne • Les conditions d'ouvertures d'une agence de voyage • Les formalités administratives **l'ouverture d'un restaurant** **1-** Les conditions d'ouverture **2-** Les licences **3-** La procédure de classement **4-** Les prix
Enumérer et commenter les droits de et les obligations de l'hôtelier / client	Les droits et les obligations clairement définis	• Les droits et les obligations de l'hôtelier • La responsabilité de l'hôtelier • Les droits et les obligations du client
Expliquer et indiquer les normes et procédures de classement des établissements hôteliers et touristiques	Normes et procédures clairement définis	**le classement des établissements hôteliers et touristiques** • les catégories et les normes de classement • les procédures de classement • la commission de classement
Citer et les dispositifs réglementaires relatifs à	Références exactes de textes réglementaires et conditions clairement définis	• Les conditions d'exploitation et l'utilisation des plages

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

l'utilisation des plages		
Appliquer la réglementation relatives aux événements particuliers dans un hôtel	Application correcte des textes	**Textes réglementaires relatifs aux événements particuliers d'un hôtel** • Les naissances • Les maladies • Les décès • Les indemnités • Les responsabilités de l'hôtel : • 5-1 : La responsabilité civile ou délictuelle • 5-2 : La responsabilité contractuelle • 5-3 : Responsabilité liées aux biens • 5-4 : Responsabilité pénales
Appliquer les textes réglementaires relatifs aux bagages des clients	Application correcte des textes	**Privilèges de l'hôtelier sur les bagages du client** 1- Définition 2- Le droit de rétention 3- Le droit de gage 4- La réalisation de gage 5- La saisie gagerie
Etablir un contrat conformément A la réglementation en vigueur	Respect et application adéquate des règles de rédaction	**Le contrat de l'hôtel** **1-** Définition **2-** Conclusion et exécution du contrat **3-** Nullité et réalisation du contrat de l'hôtellerie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : METHODOLOGIE
Code module : MC12
Durée : 51h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de rédiger le mémoire de fin de stage

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Sujet de PFE
- Tout document relatif au projet
- Directives de l'enseignant

A l'aide de :

- Logiciels de traitement de texte.
- Micro-ordinateur

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des règles de rédaction et de mise en forme.
- Respect des phases d'élaboration d'un mémoire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier les différentes méthodologies de recherche	-Respect du choix des méthodologies par rapport aux objets de recherche	• Définition des concepts -Connaissance -Services -Méthodes • Les différents types et méthodes de recherches
Utiliser la démarche méthodologique	-utilisation correcte de la démarche méthodologique	• Le choix du thème • La formulation d'une problématique • L'élaboration des hypothèses • Outils de collecte des données • Les modèles d'analyse • Organisation et traitement des données
Identifier les règles de rédaction d'un mémoire	-Respect des normes de rédaction d'un mémoire	• Les règles de rédaction • L'élaboration du plan • Mise en forme définitive du mémoire
Préparer la soutenance	- Respect des normes de présentation d'une soutenance devant un auditoire - choix adéquat des outils pour la présentation du mémoire	• Organisation • Préparation • Objectifs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V- Stage d'application en entreprise

Spécialité : HOTELERIE OPTION : restaurant
Durée: 432H

Le stage d'application en entreprise est une activité complémentaire aux objectifs du programme de formation. Il se déroule en milieu professionnel. Cette activité permet aux stagiaires de s'initier à l'exercice de la profession

Buts :

- La mise en pratique des acquis dans la réalité professionnelle ;
- L'adaptation aux conditions d'exercice du métier et à l'organisation du travail,
- La détermination des écarts éventuels entre les méthodes acquises en formation et celles utilisées en entreprise ;
- Le développement de l'autonomie du stagiaire.

Organisation du stage :

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

1. Préparation du stage :

Cette préparation consiste à :

- Arrêter les modalités du suivi des stagiaires ;
- Fixer les critères d'appréciation permettant de vérifier l'atteinte des objectifs du stage ;
- Elaborer un planning du développement du stage (pendant la formation, à la fin de formation, durée, etc.)
- 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- enseignant -tuteur, pour harmoniser la formation.

3. Evaluation du stage :
A la fin du stage, une évaluation permet de vérifier l'atteinte des objectifs assignés à ce stage. Les modalités d'évaluation peuvent revêtir plusieurs formes : Mémoire, rapport de stage, réalisation d'objets, etc.…

N.B : L'équipe pédagogique qui assure l'encadrement des stagiaires élabore la fiche du stage d'application en entreprise selon le modèle suivant :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectif du stage	Suivi du stagiaire	Critères d'appréciation
Se familiariser avec la réalité de l'exercice du métier. Observer le contexte de travail, structure de l'entreprise, équipement, évolution technologique, conditions de travail, relations interpersonnelles, santé et sécurité. S'intégrer à l'équipe de travail. Effectuer différentes tâches professionnelles ou participer à leur exécution. Tenir un journal de bord faisant état des tâches effectuées au cours du stage. Établir des liens entre ses interventions en milieu de travail et les connaissances acquises encours de formation. Discuter de la justesse de sa perception du métier avant et après le stage : milieu de travail, pratiques professionnelles	- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable au sein Del 'entreprise. - Assurer l'encadrement périodique des stagiaires. - Intervenir efficacement et avec diligence en cas de difficultés ou de problèmes. - Maintenir une collaboration étroite entre l'établissement de formation et l'entreprise.	- S'informe sur l'organisation pratique du stage et les responsabilités qui lui sont attribuées. - Respecte les politiques de l'entreprise concernant les activités qu'on l'autorise à exécuter en tant que stagiaire et les horaires de travail. - Participe à l'exécution de tâches du métier. - Note dans son journal de bord ses observations sur les tâches exécutées.

Modalités d'évaluation :
L'évaluation sera conduite à partir :
- Compte rendu de stage.
- Travail réalisé par le stagiaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

SUGGESTION QUANT A LA FORMATION

Afin d'assurer le bon déroulement de la formation, il est impératif de veiller à :

- Assurer les cours pratiques en parallèle aux cours théoriques ;
- Organiser des Sorties en milieux professionnels afin d'assimiler les concepts vus en cours ;
- Encourager chez l'apprenant l'esprit d'initiative ;
- L'équipement et matériel dont dispose la section doivent être assez performants.
- Les modules qui ont des relations avec les calculs de comptabilités doivent être enseignés par un PSEP en comptabilité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV					Total general
	cours	TD+TP	Totale heb	Total semestre	cours	TD+TP	Totale heb	Total semestre	cours	TD+TP	Totale heb	Total semestre	cours	TD+TP	Totale heb	Total semestre		
Organisation de l'entreprise hôtelière	2	1	3	51h	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		51 h
Français	3	3	6	102h	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		102 h
Anglais	3	3	6	102h					*	*	*	*	*	*	*	*		102 h
Entretient du matériel et des locaux	2	3	5	85h														85 h
Mise en place restaurant	2	3	5	85h														85 h
Hygiène et sécurité, environnement	3	1	4	68h														102 h
Gestion du service					2	3	5	85h										85 h
Prises en charge du client					4	2	6	102h										102 h
Communication inter professionnelles					2	4	6	102h										102 h
Techniques de vente					2	3	5	85h										85 h
Législation hôtelière					3	1	4	68h										68 h
Géographie touristique					2	1	3	51h										51 h
Prospection clientèle									3	1	4	68 h						68 h
Hygiène alimentaire									2	3	5	85h						85 h
Informatique									3	1	4	68h						68 h
Mathématique									3	1	4	68h						68h h
Techniques culinaires									3	1	4	68h						68 h
Service des boissons									3	1	4	68h						68 h
Service des mets									3	1	4	68 h						68 h
Méthodologie													2	1	3	51h		51 h
Approvisionnement													3	1	4	68h		68 h
Gestion de stock													2	3	5	85h		85 h
Analyse des ventes	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	3	2	5	85h		85 h
Calcul des couts	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2	2	4	68h		68 h
Approche qualité													2	2	4	68h		68 h
Allemand													3	1	4	68h		68 h
				493 h				493 h				493h				493 h	493h	2465h

Techniques de vente

Stage pratique 6 mois

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر