الجمهـورية الجزائـرية 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

Référentiel de Certification

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

TABLE DE MATIERES

INTRODUCTION

I - PRESENTATION DE LA PROFESSION

II - PRESENTATION DES COMPETENCES :

- COMPETENCES PROFESSIONNELLES
- COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

III - DESCRIPTION DES COMPETENCES :
- COMPETENCES PROFESSIONNELLES
- COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

IV - MATRICE DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET COMPLEMENTAIRES

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 (Approche par Compétences) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

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

- Rend le stagiaire efficace dans l'exercice de sa profession

  - Lui permettant d'effectuer correctement les tâches du métier,
  - Lui permettant d'évoluer dans le cadre du travail en favorisant l'acquisition
  - des savoirs, savoir être et savoir-faire nécessaires pour la maitrise des techniques appropriées au métier « hôtellerie option : restaurant»

- Favoriser son évolution par l'approfondissement de ses savoirs professionnels en développant en lui le sens de la créativité et de l'initiative

- Lui assure une mobilité professionnelle en

- Lui donnant une formation de base relativement polyvalente,
- Le préparant à la recherche d'emploi ou à la création de son propre emploi,
- Lui permettant d'acquérir des attitudes positives par rapport aux évolutions technologiques éventuelles,

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

- Le Référentiel des Activités Professionnelles (**RAP**),
- Le Référentiel de Certification (**RC**),
- Le Programme d'Etudes (**PE**),

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

.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

1 – PRESENTATION DE LA SPECIALITE

1.1- Branche professionnelle : Hôtellerie-Restauration-Tourisme.

1.2- Dénomination de la spécialité :

Technicien supérieur en Hôtellerie-Tourisme. Option : Art de table et de service

1.3- Définition de la profession :

Le titulaire de ce diplôme est capable d'assumer la responsabilité d'un service d'hôtellerie ou de restauration, de fidéliser et de développer la clientèle. Il est à la fois un organisateur et un gestionnaire.
- En salle, il accueille et conseille les clients dans leur choix, veille a leur confort (qualité, rapidité du service …) et intervient en cas de litige.
- Responsable d'un service et gestionnaire, il participe au recrutement, gère le service et son équipe, définit les coûts surveille le stock et l'approvisionnement …il est tout à fait capable d'organiser banquet et soirées.

1.4- ***Activités Principales :***

- Prendre en charge le client
- Vendre et Promouvoir des produits.
- Gérer le service et l'équipe
- Calcul des couts
- Gérer le stock et l'approvisionnement

2 – CONDITIONS DE TRAVAIL

***2-1- Lieu de travail* :**

Le titulaire de ce diplôme est appelé à exercer dans des entreprises très diversifiées : l'hôtel ou restaurant appartenant à une chaîne volontaire ou intégrée, ou l'hôtel ou restaurant indépendant, jusqu'à l'organisme à caractère social : hôpital, maison de retraite, restaurant de collectivité.

2-2- Caractéristiques physiques :

* *Eclairage :* Artificiel ou naturel.

* *Température et humidité :* Ambiante

* *Bruits et vibrations :* Environnement non bruyant sauf conversation des clients ; musique d'ambiance.

* *Poussière :* Néant

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

NB : IL est appelé à être apte à travailler dans toutes les conditions à l'extérieure...

2.3- Risques et Maladies professionnelles :

- Les chutes
- Allergies
- Infections

2.4- Contacte sociaux :

- Aptitude à travailler en équipe
- Amabilité avec les clients
- Communication avec tous les partenaires internes ou externes à l'entreprise
- Communication facile et précise dans deux ou trois langues

2.5- Travail seul ou en équipe :

- Travaille en équipe.

3 – EXIGENCES DE LA PROFESSION

3.1- Exigences physiques :

- Indemne de toute infirmité motrice des membres supérieurs
- Indemne d'un handicap visuel ou auditif.
- Présentable
- Propre et habillé selon les circonstances
- Bonne constitution physique car le travail se fait à des heures décalées

3.2- Exigences Intellectuelles :

- Avoir le sens de l'engagement.
- Avoir le sens de la communication
- Discrétion
- Ponctualité
- Esprit de créativité.
- Esprit d'équipe.
- Sens d'organisation.

4– RESPONSABILITE :

4.1- Responsabilités matérielles :

Il est responsable du matériel et documents mis à sa disposition.

4.2- Responsabilités décisionnelles :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Prise de décisions qui permettent d'améliorer la qualité des travaux à réaliser en collaboration avec l'équipe de travail et le responsable hiérarchique.

4.3- Responsabilités morales :

- Doit répondre aux exigences en matière de qualité et de délais.
- Respecter le secret professionnel et les normes qualitatives des produits et des Services hôteliers.

4.4- Sécurité :

- Respect de l'environnement et des règles d'hygiène et de sécurité de ses clients et de sa brigade

5 – POSSIBILITE DE PROMOTION

5.1- Cadre réglementaire :

- Conformément au statut d'entreprise.

5.2- Par formation :

- Par expérience professionnelle.
- Par formation spécifique.

6 – FORMATION

6.1- Conditions d'admission : 3ème année secondaire

6.2- Durée de la formation : 30 mois dont 6 mois de stage pratique.

6.3- Niveau de qualification : V

6.4- Diplôme : Brevet de Technicien Supérieur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II- **FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES**

Taches	Compétences professionnelles
T1 : Entretenir le matériel et les locaux	**CP1 :** Entretenir le matériel et les locaux
T2 : Réaliser la mise en place matérielle	**CP2 :** Réaliser la mise en place matérielle
T3 : Entretenir des relations professionnelles	**CP3:** Entretenir des relations professionnelles
T4 : Prendre en charge le client	**CP4 :** Prendre en charge le client
T5 : Réaliser une prospection client	**CP5 :** Réaliser une prospection client
T6 : Vendre et Promouvoir des produits.	**CP6 :** Vendre et Promouvoir des produits
T7 : Gérer le service	**CP7 :** Gérer le service
T8 : Gérer le stock	**CP8 :** Gérer le stock
T9 : Recenser les besoins d'approvisionnement	**CP9 :** Recenser les besoins d'approvisionnement
T10 : Servir des mets	**CP10 :** Servir des mets
T11 : Servir des boissons	**CP11 :** Servir des boissons
T12 : Analyser les ventes	**CP12 :** Analyser les ventes
T13 : Etablir des couts prévisionnels	**CP13 :** Etablir des couts prévisionnels
T14: Appliquer l'approche qualité.	**CC14:** Appliquer l'approche qualité.

III- FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, domaines	Compétences complémentaires
- Base de gestion de l'entreprise hôtelière	**CC1 :** Présenter l'organisation de l'entreprise hôtelière
- Hygiène, et sécurité, environnement et ergonomie	**CC2 :** Appliquer les règles d'hygiène, et sécurité, environnement et ergonomie
- Hygiène et sécurité alimentaire	**CC3 :** Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire
- Français	**CC4 :** Communiquer en français
- Anglais	**CC5 :** Communiquer en anglais
- Allemand	**CC6 :** Communiquer en allemand
- Techniques culinaire	**CP7 :** Identifier les techniques culinaires
- Mathématiques	**CC8 :** Résoudre les problèmes mathématiques liés au métier
- Informatique	**CC9 :** Utiliser l'outil informatique
- Géographie touristique	**CC10 :** Présenter contexte touristique et culturelle
- Législation hôtelière	**CC11 :** Acquérir les notions de base de la législation hôtelière
- Méthodologie	**CC12 :** Rédiger le mémoire de fin de stage

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétence CP 1 :**

Entretenir le matériel et les locaux

- **Eléments de la compétence :**

  - Effectuer la répartition des taches préliminaires
  - Appliquer les procédures d'entretien des locaux, du matériel et du mobilier
  - Effectuer des autocontrôles
  - Adapter les produits d'entretien et le matériel de nettoyage

Conditions de réalisation :

A partir :

- Procédures ou protocoles

A l'aide de :

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

Critères généraux de performance :

- Interprétation juste du plan de nettoyage,
- Utilisation correctes des produits et matériels
- Respect des procédures d'entretient des locaux et du mobilier
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité et de l'environnement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CP 2 :

Réaliser la Mise en place

Eléments de la compétence :

- Identifier le mobilier, le matériel et le linge
- Organiser la mise en place du matériel
- Effectuer les mises en place
- Contrôler les mises en place de la salle

Conditions de réalisation :

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

- **Enoncé de la compétence : CP 3 :**

Entretenir des relations professionnelles

- **Eléments de la compétence :**

- Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception …)
- Communiquer en situation de service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception …)
- Communiquer au sein d'une équipe, de la structure

Conditions de réalisation :

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

- Enoncé de la compétence CP 4 :

Prendre en charge le client

- Eléments de la compétence :

- Accueillir le client
- Prendre en charge le vestiaire
- Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle
- Présenter les supports de vente aux clients (Cartes et menus)
- Conseiller le client
- Servir le client
- Prendre congé du client

Conditions de réalisation :

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 :

- Accueillir chaleureux du client
- Installation du client selon ses souhaits
- Respect des règles de tenue et de préséance
- Présentation correcte des supports de vente au client
- Respect des règles de courtoisie

.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence : CP 5 :**

Réaliser une prospection client

- **Eléments de la compétence :**

- Entrer en contact avec un prospect
- Saisir les informations du prospect.
- Susciter l'adhésion du client
- Gérer les objections
- Conclure et saisir l'issue de l'appel
- Créer un nouveau fichier client

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Consignes
- Fiche du produit
- Fichier clients potentiels
- 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
- Pertinente des informations recueillies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence CP 6 :**

Vendre et promouvoir des produits

- **Eléments de la compétence :**

  - Valoriser les produits
  - Valoriser les espaces de vente
  - Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons
  - Proposer des accords mets boissons ou boissons – mets
  - Prendre une commande
  - Favoriser la vente additionnelle

Conditions de réalisation :

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

- **Enoncé de la compétence CP 7 :**

Gérer le service

- **Eléments de la compétence :**

  - Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office…)
  - Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service
  - Optimiser le service

Conditions de réalisation :

A 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CP 8 :

Gérer les stocks

- Eléments de la compétence :

- Réceptionner et contrôler les produits livrés
- Réaliser les opérations de déconditionnement et déconditionnement
- Stocker les produits
- Mettre à jour les stocks
- Exploiter des outils de gestion

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Systèmes d'aide à la décision : tableur …
- Technologies de l'information et de la communication

A l'aide de:

- Zones de stockage ;
- Matières d'œuvre ;
- Matériels de contrôle (sondes, balances,…) ;
- Procédures et consignes. Bons de commande. Bons de livraison. Bons de réception ;
- Fiches de non-conformité. Documents de traçabilité. Factures. Cahier des charges ;
- Procédures et consignes ;
- Etiquetages. Documents de traçabilité ;
- Bons de commande. Bons de livraison. Bons de réception ;
- Factures .Bons d'entrée. Bons de sortie. Bons de transfert. Feuilles de marché ;

Critères généraux de performance :

- Adéquation des matériels et des équipements à l'activité prévue ;
- Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement ;
- Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs ;
- Qualité du stockage effectué dans les zones appropriées,
- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie ;
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CP 9 :

Recenser les besoins d'approvisionnement

- Eléments de la compétence :

- Identifier les besoins en consommables et en petits matériels
- Participer à la planification des commandes et des livraisons
- Renseigner les documents d'approvisionnement

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Systèmes d'aide à la décision : tableur …
- Technologies de l'information et de la communication

A l'aide de:

- Zones de stockage ;
- État des réservations ;
- Fiches techniques valorisées ;
- Fiches produits ;
- Indicateurs de gestion (fréquence de livraison, état des stocks) ;
- Catalogues fournisseurs (consommables alimentaires et non alimentaires, matériels) ;
- Procédures, consignes ;
- Récapitulatif des besoins ;
- Fiches techniques valorisées ;
- Fichier fournisseurs ;
- Bons de commande .Bons d'économat ;
- Mercuriale. Cahier des charges. Fiches de stock

Critères généraux de performance :

- 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 ;
- Respect des procédures et des consignes ;
- Rigueur et précision dans le renseignement des documents d'approvisionnement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence CP 10 :**

Servir des mets

- **Eléments de la compétence :**

- Servir les mets :
  -A l'assiette
  - au plat (anglaise, française,).
  - plat sur table
  - au plateau
  - au guéridon
  - au buffet
- Débarrasser et ranger le matériel

Conditions de réalisation :

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

- **Enoncé de la compétence CP 11 :**

Servir des boissons

- **Eléments de la compétence :**

- Préparer des cocktails et réaliser des mélanges
- Préparer, doser, Servir un apéritif ou tout autre boisson simple
- préparer des boissons chaudes

Conditions de réalisation :

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

- Enoncé de la compétence CP 12 :

Analyser les ventes

- Eléments de la compétence :

- Contribuer à la fixation des prix
- Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne
- Gérer les invendus

Conditions de réalisation :

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 :

- 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 :

- 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

- Enoncé de la compétence CP 13 :

Etablir des couts prévisionnels

- Eléments de la compétence :

- Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons
- Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité
- Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé
- Exploiter des outils de gestion

Conditions de réalisation :

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 :

- 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

- Enoncé de la compétence CP14 :

Appliquer l'approche qualité.

- **Eléments de la compétence** :

  - Déterminer les principes de l'approche qualité
  - identifier le processus de gestion de la réclamation de la clientèle
  - être à l'écoute du client

Conditions de réalisation :

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

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

- **Enoncé de la compétence CC1 :**

Présenter l'organisation de l'entreprise hôtelière

- **Eléments de la compétence :**

- Présenter l'entreprise en générale
- Identifier l'entreprise hôtelière
- Identifier l'entreprise de restauration
- Etudier le système d'information de l'entreprise
- Présenter les outils de bases de gestion de l'entreprise hôtelière

Conditions de réalisation :

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 de l'entreprise hôtelière

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC2 :

Appliquer les règles d'hygiène, et sécurité, environnement et ergonomie

- Eléments de la compétence :

- Repérer les risques liés à l'activité professionnelle
- Maîtriser les gestes et postures adaptés au milieu professionnel
- Appliquer les protocoles et procédures de nettoyage (locaux et matériels

Conditions de réalisation :

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

- Enoncé de la compétence CC3 :

Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire

- Eléments de la compétence :

- Identifier les risques liés aux manques hygiène
- Appliquer des principes de nutrition et de Diététique
- Respecter les législations en vigueur sur le traitement des denrées-
- Contrôler la qualité organoleptique des matières premières

Conditions de réalisation :

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

- Enoncé de la compétence CC4

Communiquer en français

- **Eléments de la compétence** :

- Converser en français dans des situations courantes
- Utiliser le vocabulaire spécifique à la restauration
- Rédiger des documents simples
- Rédiger un rapport en français

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Cas pratique (mise en situation).

A l'aide de :

- Bons de commandes
- Factures
- moyens de communication
- Ouvrages et information nécessaire
- Cahier de réservations
- Menus

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.
- Rédaction correcte des documents

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC5

Communiquer en anglais lors du service en salle

- **Eléments de la compétence** :

- Converser en français dans des situations courantes
- Identifier le vocabulaire spécifique à la restauration
- Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle,
- Rédiger des documents simples

Conditions de réalisation :

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

- **Enoncé de la compétence CC6**

- Communiquer en allemand lors du service en salle

- **Eléments de la compétence** :

- Acquérir les bases grammaticales
- Acquérir le vocabulaire de base spécifique à la restauration
- Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle,

Conditions de réalisation :

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

- Enoncé de la compétence CP 7 :

- Identifier les techniques culinaires

- **Eléments de la compétence** :

- Identifier la cuisine
- Identifier l'implantation du matériel de cuisine
- Appliquer les techniques professionnelles
- Effectuer les cuissons
- Communiquer sur les origines de la cuisine

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

- Enoncé de la compétence CC8 :

Résoudre les problèmes mathématiques liés au métier

- Eléments de la compétence :

- Résoudre les systèmes d'équations et équations
- Etudier les fonctions numériques (d'une variable réelle, logarithmiques, exponentielles)
- Analyser et interpréter les tableaux ou graphiques statistiques
- Etablir le calcul des coûts et des ratios,

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Cas pratique

A l'aide de :

- Ouvrages techniques
- Supports d'information

Critères généraux de performance :

- Résolutions exactes des systèmes d'équations et équations
- Etudier correcte des fonctions numériques (d'une variable réelle, logarithmiques, exponentielles Identification exacte de l'entreprise de restauration
- Analyse et interprétation correcte des tableaux ou graphiques statistiques
- Etablissement exacte du calcul des coûts et des ratios

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC9 :

Utiliser l'outil informatique

- Eléments de la compétence :

- Décrire un micro-ordinateur
- Utiliser un logiciel de traitement de texte
- Utiliser un tableur
- Exploiter l'Internet

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Cas pratique

A l'aide de :

- Micro-ordinateur et périphériques
- Logiciel de bureautiques
- Connexion internet

Critères généraux de performance :

- Description exacte d'un micro-ordinateur
- Utilisation correcte d'un logiciel de traitement de texte
- Utilisation correcte d'un tableur
- Exploitation efficace de l'Internet

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC10:

Présenter la géographie touristique

- Eléments de la compétence :

- Informer la clientèle sur l'environnement Géographique, les sites, différents circuits du pays
- Présenter l'histoire de la restauration et son évolution :
- Situer géographiquement les vignobles algériens
- Présenter la diversité des sociétés et la richesse des cultures.

Conditions de réalisation :

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

- Enoncé de la compétence CC11

Acquérir les notions de base de la législation hôtelière

- **Eléments de la compétence** :

- Définir l'objet de la réglementation hôtelière et touristique
- Identifier les conditions d'ouverture des établissements Hôteliers et touristique
- Appliquer la réglementation relative aux événements particuliers dans un hôtel

Conditions d'évaluation :

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
- Exactitude des références réglementaires**.**

.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence CC12**

Rédiger le mémoire de fin de stage

Eléments de la compétence :

- Acquérir les notions de base de la méthodologie
- Utiliser la démarche méthodologique
- Rédiger le mémoire

Condition de réalisation :

A partir :

- Sujet de projet de fin d'études.
- Tout document relatif au projet

A l'aide :

- Logiciels de traitement de texte

Critères 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