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 des Activités Professionnelles

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- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

II- TABLEAU D'IDENTIFICATION DES TACHES

III- TABLEAU DES TACHES DES OPERATIONS

IV- DESCRIPTION DES TACHES

V- ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

VI- EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

VII- CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

VIII- SUGGESTIONS QUANT A LA FORMATION

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'assurer 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
- Calculer les 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- TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	*Opérations*
T1 : Entretenir le matériel et les locaux	• Effectuer la répartition des taches préliminaires • Adapter les produits d'entretien et le matériel de nettoyage • Appliquer les procédures d'entretien des locaux, du matériel et du mobilier • Effectuer des autocontrôles
T2 : Réaliser la Mise en place	• Identifier le mobilier, le matériel et le linge • Organiser la mise en place du matériel • Effectuer les mises en place selon le type de prestation • Contrôler les mises en place de la salle
T3 : Entretenir des relations professionnelles	• 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
T4 : Prendre en charge le client	• 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
T5 : Réaliser une prospection client	• 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
T6 : Vendre et Promouvoir des produits.	• Valoriser les produits • Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons ; • Proposer des accords mets – boissons ou boissons – mets ; • Prendre une commande ; • Facturer et encaisser
T7 : Gérer le service	• 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T8 : Gérer les stocks	• Réceptionner et contrôler les produits livrés • Réaliser les opérations de conditionnement et déconditionnement • Stocker les produits • Mettre à jour les stocks • Exploiter des outils de gestion
T9 : Recenser les besoins d'approvisionnement	• Identifier les besoins en consommables et en petits matériels • Identifier les documents d'approvisionnement
T10 : Assurer les différents Services des mets	• Servir les mets : -A l'assiette - au plat (anglaise, française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet • Débarrasser et ranger le matériel
T11: Servir des boissons	• Préparer des cocktails et réaliser des mélanges • Préparer, doser, Servir un apéritif ou tout autre boisson simple • Préparer des boissons chaudes
T12 : Analyser les ventes	• Contribuer à la fixation des prix • Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne • Gérer les invendus
T13 : Etablir des couts prévisionnels	• 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
T14 : Appliquer l'approche qualité	• Déterminer les principes de l'approche qualité • identifier le processus de gestion de la réclamation de la clientèle • être à l'écoute du client •

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV– DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 1 : Entretenir le matériel et les locaux

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Effectuer la répartition des taches préliminaires **OP2 :** Appliquer les procédures d'entretien des locaux, du matériel et du mobilier **OP3 :** Effectuer des autocontrôles **OP4 :** Adapter les produits d'entretien et le matériel de nettoyage	**A partir :** - Procédures ou protocoles **A l'aide de :** - Matériels et Produits d'entretien - Plan de nettoyage - Fiche d'autocontrôle	- 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

Tâche 2 : **Réaliser la Mise en place**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Identifier le mobilier, le matériel et le linge **OP2 :** Organiser la mise en place du matériel **OP3 :** Effectuer les mises en place **OP4 :** Contrôler les mises en place de la salle	**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	- 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

Tâche 3: Entretenir des relations professionnelles

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception,…) **OP2 :** Communiquer en situation de service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception, **OP3** : Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	**A partir de :** - Procédures, consignes de l'entreprise **A l'aide :** - Outils de communication	- Interprétation juste des messages verbaux et non verbaux ; - Conformité de la tenue professionnelle ; - Respect des horaires de travail (ponctualité), du règlement intérieur ; - Respect de l'application du principe de la marche en avant ; - Capacité d'adaptation et de réactivité ; - Pertinence des informations transmises à la hiérarchie et à l'équipe ; - Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 4 : **Prendre en charge le client.**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Accueillir le client et l'installer à sa table **OP2 :** Prendre en charge le vestiaire **OP3 :** Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle **OP4 :** Présenter les supports de vente aux clients (cartes et menus) **OP5 :** Conseiller le client **OP6** : Servir le client **OP7 :** Prendre congé du client	**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	- 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

Tâche 5 : **Réaliser une prospection client**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Entrer en contact avec un prospect **Op2 :** Saisir les informations du prospect. **OP3 :** Susciter l'adhésion du client **OP4** : Gérer les objections **OP5 :** Conclure et saisir l'issue de l'appel **OP6 :** Créer un nouveau fichier client	**A partir de :** - Consignes - Fiche du produit - Fichier clients potentiels - Script **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Téléphone - Imprimante - Connexion internet	- 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

Tâche 6 **: Vendre et Promouvoir des produits**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Valoriser les produits ; **OP2** : Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons ; **OP3** : Proposer des accords mets – boissons ou boissons – mets ; **OP4 :** Prendre une commande ; **OP5 :** Facturer et Encaisser	**A partir de:** - Fiches produits ; Supports de vente ; Menus, cartes ; - Dépliants et brochures ; - Politique commerciale de l'entreprise ; - Fiches de procédures commerciales ; - Analyse des ventes ; - Analyse des profils clients et de leurs attentes ; - Actions commerciales et d'animations ; - Argumentaires ; **A l'aide de:** - Buffets, vitrines, chariots, viviers… ; - Supports de vente (cartes, menus, brochures…) ; - Supports publicitaires (guide, audio, vidéo, presse, affichage… ; - Matériel et mobiliers nécessaire à la vente des mets et des boissons ;	- Respect de la saisonnalité ; - Qualité de la promotion des produits régionaux ; - Qualité de la valorisation des produits (connaissances historiques, géographiques, - Climatiques, culturelles…) ; Qualité de l'écoute du client ; - Pertinence du guidage des choix du client ; - Pertinence des supports et des matériels utilisés (buffet, chariot, photographies ...) ; - Qualité de l'argumentation des propositions ; - Respect des attentes de la clientèle (goût, budget, nouveauté ...) ; - Efficacité des techniques de vente mises en œuvre ; - Conformité de la commande ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

***Tâche 7*: Gérer le service**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office…) **OP2 :** Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service **OP3 :** Optimiser le service	**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	- Respect des procédures de l'entreprise - Respect de la réglementation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 8 : Gérer les stocks

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Réceptionner et contrôler les produits livrés **OP2 :** Réaliser les opérations de déconditionnement et déconditionnement **Op3 :** Stocker les produits **OP4 :** Mettre à jour les stocks **OP5 :** Exploiter des outils de gestion	**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 ;	- 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, 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

Tâche 9 : Recenser les besoins d'approvisionnement

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
Op1 : Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels **Op2** : Participer à la planification des commandes et des livraisons **OP3 :** Renseigner les documents d'approvisionnement	**A partir de :** - **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.	- 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

Tâche 10: **Servir des mets**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Servir les mets : -A l'assiette - au plat (anglaise, française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet **OP2 :** Débarrasser et ranger	**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	- 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

Tâche 11: **Servir des boissons**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Préparer des cocktails et réaliser des mélanges **OP2 :** Préparer, doser, Servir un apéritif ou tout autre boisson simple **OP3 :** préparer des boissons chaudes	**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	- 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

Tâche 12 : Analyser les ventes

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
Op1 : Contribuer à la fixation des prix **Op2 :** Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne **Op3 :** Gérer les invendus	**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 ***A partir de :*** - Documents fournisseurs - Tableau de bord avec indicateurs de gestion des stocks, des ventes, … compte de résultat, tableaux d'exploitation courants	- 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

Tâche 13 **: *Etablir les coûts* prévisionnels**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
- 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	**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	- 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

Tâche 14 : Appliquer l'approche qualité

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
- Déterminer les principes de l'approche qualité - identifier le processus de gestion de la réclamation de la clientèle - être à l'écoute du client	**A partir de :** - Cas pratique **A l'aide :** - Ouvrages techniques - Supports d'information	- 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

V– ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources de danger	*Effets sur la santé*	*Moyens de prévention*
Sol dérapant Manipulation de plats chauds Produits d'entretient outils tranchants tel que : couteaux ; bris de vaisselle Port de charges, Equipements électriques	Fractures Brûlures, ... Allergie ; eczéma blessures Affections péri articulaires Electrocution	Chaussures antidérapantes Equipements de protection Gestes et postures adaptées ergonomiques Consignes de sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI– EQUIPEMENTS ET SUPPORTS UTILISES

1-MOBILIER DESTINE AU SERVICE :

- Console
- Les voitures :(d'apéritifs, de digestifs, de fromages, de dessert, de tranche, de flambage).
- Les guéridons.

2-MOBILIER DESTINE LA CLIENTELE :

- Les tables
- Les sièges.

- **MATERIEL DE TABLE** :

- Les assiettes,
- Les verres (à eau, à vins),
- Les couverts (de bases, à poissons, à entremets, spécifiques
- Les accessoires (ex : saupoudreuse etc..).

3-MATERIEL DE SERVICE

- Matériel de distribution :(plateaux, cloches)
- Matériel de service des mets :(plats, légumiers, saucière, plaque à accumulation, réchaud).
- Matériel de service des boissons chaudes : (tasses et sous-tasses à Moka, à café, à thé, sucrier, pot à lait)
- Matériel de tranche (couteau à :* désosser, *de tranche, à huîtres, planche à découper etc.).
- Matériel personnel (ouvre-bouteille, liteau..).

4- LINGE DE RESTAURANT :

- Linge de tables : (nappes, serviettes ; etc.…)
- Linge de service : (liteau torchons, etc.….)

Produits et matériaux utilises :

- Aliments, boissons, couverts, produits d'entretien, matériel de nettoyage

5- *DOCUMENTATION :*

Toutes les documentations techniques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VII – CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, domaines	*Limites des connaissances exiges.*
- Base de gestion de l'entreprise hôtelière	- Présenter l'entreprise hôtelière - Outils de gestions de l'entreprise
- Mathématiques	- Les activités mathématiques lies à l'exercice du métier (fonctions numériques, activités statistiques)
- Informatique	- Exploitation de l'outil informatique et production de documents professionnels
- Hygiène et sécurité alimentaire	- 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
- Géographie touristique	- Informations à caractères professionnels (règlement, consignes,) - Informations à caractères générales (contexte touristique et culturelle).
- Hygiène, et sécurité, environnement	- La prévention des risques sur le lieu de travail - Les règles essentielles d'hygiène corporelle et vestimentaire. - La réglementation en matière d'hygiène et d'environnement (traitement des déchets) - Ergonomie
- Techniques culinaire	- Identifier la cuisine - Identifier l'implantation du matériel de cuisine - Appliquer les techniques professionnelles - Effectuer les cuissons - Communiquer sur les origines de la cuisine
- Législation hôtelière	- 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
- Anglais	- Communiquer en langue anglaise lors du service
- Allemand	- Communiquer en langue allemande lors du service.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Français	- Utilisation de la langue orale - Aspects sociaux culturels - Utilisation de la langue dans le cadre spécifique des activités du service en salle
- Méthodologie	- Technique de rédaction des mémoires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VIII – SUGGESTION QUANT A LA FORMATION

Dans le but d'améliorer la qualité de la formation et de la valoriser je suggère :

- l'initiation des agents d'accueil et d'orientation a la spécialité
- Prendre en compte les exigences relatives à l'exercice du métier qui sont des atouts majeurs dans les métiers de l'hôtellerie
- Renforcer la formation par des stages significatifs d'où la révision du mode de formation : préférer le mode apprentissage
- La révision du volume horaire à la baisse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر