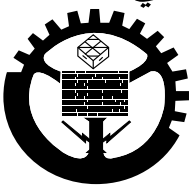
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـــويـــن والتعليـــم المهنيـــين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels
المعهـــد الوطـــني للتكـويـــن والتعليـــم المهنيـــين
- قـاسـي الطـــاهـر -



Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

- **KACI TAHAR** -

Programme d'études

Hôtellerie Option : Restaurant

CODE : HTO0713

Visa d'Homologation N° HTO 10/07/15

BTS | **V**

2015

9، شارع أوعمروش محند أولحاج طريق حيدرة سابقا الأبيار الجزائر

9 ,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 (**96)** à raison de 36 heures/semaine, soit« 3060heures dont **17**semaines soit (612H) heures de stage pratique en entreprise. La durée de chaque module est indiquée tout le long du programme. Le parcours de formation comporte :

1037 heures consacrées à l'acquisition de compétences techniques et scientifiques générales appliquées,
1343 heures consacrées à l'acquisition des compétences spécifiques pratiques liées à l'exercice du métier,

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 option : Restaurant
Durée : 3060H

Code	Désignation des modules	Durée (En heures)
MQ1	Entretien des locaux et matériels	119H
MQ2	Mise en place de la salle	102H
MQ3	Gestion du service	119H
MQ4	Prise en charge du client	119H
MQ5	Relations professionnelles	119H
MQ6	Vente des prestations	119H
MQ7	Service des boissons	119H
MQ8	Service des mets	119H
MC1	Métier et formation	34H
MC2	Prévention, hygiènes et sécurité,	119H
MC3	Hygiène et sécurité alimentaire	102H
MC4	Français	119H
MC5	Anglais	119H
MC6	Langue facultative	85H
MC7	Gestion de l'équipe	119H
MC8	Informatique	119H
MC9	Mathématique	119H
MC10	Géographie touristique	85H
MC11	Approvisionnement	119H
MC12	Stockage	119H
MC13	Analyse des ventes	119H
MC14	Maitrise des couts	119H
MC15	**Recherche d'emploi**	34H
Stage pratique		**612H**
TOTAL		**3060H**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Entretien des Locaux et Matériels
Code du module : MQ1
Durée : 119H

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 dans le respect de l'environnement,
- Des règles d'hygiène et de sécurité
- Respect des procédures et standards de l'entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : ENTRETIEN DES LOCAUX, ET MATERIELS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Recueillir l'information sur l'activité à accomplir	Interprétation juste : – des directives; – des plans de locaux, de nettoyage	**LES LOCAUX :** Principaux locaux et leur représentation sous forme de schéma (les circuits. professionnels.) plan de nettoyage et de désinfection
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	Les différends 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 DES LOCAUX, ET MATERIELS **(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 DE LA SALLE
Code du module : MQ2
Durée : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable :

- D'assurer la mise en place de la 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 àassurer
- Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: MISE EN PLACE DE LA SALLE

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
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	**Les techniques de base des arts de la table** **Le mobilier, le matériel, le linge** : Différents mobiliers, matériels et des différentes pièces de linge La détermination des besoins en fonction du type de prestation : mobilier, matériel, linge **L'implantation de la carcasse :** Règles de sécurité
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** : (fiche de contrôle ; les différentes mises en place)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : PRISE EN CHARGE DU CLIENT
Code du module : MQ3
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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 donnés du service 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
-Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle	Repérage des éléments verbaux et non verbaux (écoute active) permettant de caractériser le profil et/ou les attentes de la clientèle Identification des besoins de la clientèle Adaptation de la communication au type de restauration	**La typologie de la clientèle** : La caractérisation des principales attentes de la clientèle, et les réponses à apporter Les différents types de repas pratiques pour gérer l'attente en restauration
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	la législation portant sur les supports de vente Le choix du support en fonction du concept de restauration

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : PRISE EN CHARGE DU CLIENT

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Objectif intermédiaire
Conseiller la clientèle, proposer 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 professionnel L'argumentaire de vente Les appellations, labels et sigles de qualité L'équilibre alimentaire ,
Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle	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 : … les moyens de fidélisation les principales actions correctives
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 : RELATIONS PROFESSIONNELLES
Code du module : MQ4
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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 …)	Cohérence entre les informations techniques transmises par les différents services et l'argumentaire commercial Pertinence du langage commercial en matière de promotion des ventes	L'entreprise, leur diversité, les finalités et les objectifs des entreprises L'organigramme de structure au sein de l'entreprise Les fonctions et les services de l'entreprise La communication au sein de l'entreprise Les personnels de l'entreprise Les différents services La fiche de poste La fiche de fonction
Communiquer en situation de service avec les équipes (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, de la structure	Clarté de l'information transmise Qualité de la communication adaptée à chaque membre de l'entreprise (respect de la hiérarchie) Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé Qualité de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication Maitrise de soi face aux différentes situations professionnelles	L'insertion dans l'entreprise la représentation des salariés La rupture du contrat de travail La communication au sein de l'entreprise.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : VENTE DES PRESTATIONS
Code du module : MQ5
Durée : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Vendre des 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 DES PRESTATIONS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Valoriser les produits	Pertinence des actions promotionnelles proposées Adéquation aux évènements calendaires Respect de la saisonnalité Qualité de la valorisation des produits (connaissances historiques, géographiques, climatiques, culturelles…) Pertinence des animations (repas à thème, intervenants extérieurs…) Originalité et créativité	La classification des principaux supports visuels utilisés et leurs principes d'utilisation (fréquence, lieu, circonstances d'utilisation) les critères de choix La connaissance des produits : L'identification des principaux repères géographiques et culturels par région
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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : VENTE DES PRESTATIONS

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 DES PRESTATIONS

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 : MQ6
DUREE : 119H

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : GESTION DU SERVICE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
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
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 Planification de son travail et celui de son (ses) commis Répartition équilibrée des tâches dans le temps et dans l'espace Optimisation des compétences humaines : savoirs-faire, savoirs-être	La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées Les toxi-infections alimentaires La toxicologie alimentaire
Optimiser le service	Qualité de la vérification des denrées (état, DLUO, DLC, ...) Élimination des produits non conformes Respect des obligations légales en matière de conditionnement, étiquetage et stockage des denrées	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 QUALIFIANT

Module : SERVICE DES BOISSONS
Code du module : MQ7
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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 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
Préparer, doser, Servir un apéritif ou tout autre boisson simple	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 boissons chaudes	Respect des dosages Utilisation adaptée du matériel	**Les boissons chaudes :** café, thé, infusions, chocolat) - leur origine - leur méthode d'élaboration - leurs produits d'accompagnement - leurs labels et certifications, - leurs variétés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : SERVICE DES METS
Code du module : MQ8
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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 les mets : -A l'assiette - au plat (anglaise, française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet	Respect fidèle des quantités et des portions prévues. Respect des températures et des délais de maintien et de conservation des mets Ututilisation adaptée du matériel	**La servuction** La définition de la servuction L'identification des concepts de restauration utilisant le principe de servuction **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
Valoriser des mets :	Respect des règles de service et de préséance Vérification adéquate de la satisfaction de la cliente ou du client. Maintien continu de la qualité de présentation visuelle.	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
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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Métier et formation
Code du module : **MC1**
Durée du module : 34H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :

- Se situer au regard du métier et de la démarche formation

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Directives, de visites d'hôtels et de conférences sur le métier de serveur ;

A l'aide de:

- Du rapport de l'analyse de la situation de travail ;
- Du programme de formation ;
- De documents pertinents (dépliants touristiques, répertoires d'hôtels, de restaurants, etc.
- De sites Internet pertinents

Critères généraux de performance :

- Utilisation judicieuse du programme de formation
- Repérage pertinent des renseignements
- Exactitude de l'interprétation des informations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: METIER ET FORMATION

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
S'informer sur le marché du travail dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration	Identification juste des taches, de leur contexte de réalisation et des conditions de travail justesse des informations sur le contexte de la formation	Perspectives d'emploi Rémunération Critères et processus de sélection des candidats Tâches Conditions de travail Contexte de réalisation des tâches
déterminer les habiletés, les aptitudes et les connaissances nécessaires pour pratiquer le métier de technicien en hôtellerie- restaurant	Explication pertinente des habiletés Explication appropriée des aptitudes Explication correcte des connaissances	Distinction entre les termes habileté, aptitude et Connaissance Recherche des habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances essentielles au travail restaurant
S'informer sur le projet de formation	Informations précises en rapport au projet de formation	Démarche de formation, modes d'évaluation et sanction des études. Équipement en place, ateliers, etc.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : HYGIENE ET SECURITE
Code du module : MC2
Durée du module : 119H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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 ET SECURITE

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	l'hygiène personnelle : corporelle et vestimentaire Repérage des risques liés à la profession : (électriques, physique, chimiques) Les mesures de prévention individuelle et collectives de sécurité : La conduite à tenir en cas d'accident
Maîtriser les gestes et postures adaptés au milieu professionnel	Gestes et postures adaptées,	Les gestes et postures adaptes
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	Risques lies à l'utilisation des produits de nettoyage et désinfection

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE
Code du module : **MC3**
Durée du module : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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 ET SECURITE ALIMENTAIRE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Être à l'écoute de la clientèle	Respect des étapes	Les phases de l'entretien : écoute active
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 vigue	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 des 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 respectueuses 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) - Principes de base du " Paquet Hygiène " - 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 : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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
Maîtriser 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 : 119H

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 français 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
Maîtriser 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 : LANGUE FACULTATIVE (ALLEMAND)
Code du module : MC6
DUREE : 85H

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 : LANGUE FACULTATIVE (ALLEMAND)

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Maîtriser 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 QUALIFIANT

Module : GESTION DE L'EQUIPE
Code du module : MC7
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable :

- Animer et gérer une équipe

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Réglementation, des politiques et des procédures de l'entreprise
- Guide de bonnes pratiques

A l'aide de:

- Plannings de production, planning de service, plannings du personnel
- Textes législatifs, réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité
- Technologie de l'information et de la communication

Critères généraux de performance :

- 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
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

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 :119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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
Utiliser les techniques d'information et de communication	Respect des règles d'utilisation ;	Ordinateur et évolution .Les circuits logiques .Codage et numération .Formalisation de la notion d'ordinateur Architecture de l'ordinateur .Système d'exploitation Les réseaux
Choisir le support d'information le plus adapté à la situation	Exploitation correcte des périphériques.	Langages de programmation Réseaux
Utiliser ces logiciels dans le fonctionnement quotidien de l'activité	Utilisation adéquate des logiciels	Ouverture d'un logiciel : arborescence des fichiers, Logiciels fréquemment utilisés
Établir des documents professionnels	Mise en forme correcte des documents ; Utilisation optimale dans l'élaboration des documents liés à l'activité ;	Utilisation des bases de données documents professionnels

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : MATHEMATIQUE
Code du module : MC9
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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
Maîtriser 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

Module : APPROVISIONNEMENT
Code du module : MC10
Durée du module :119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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 en fonction de l'activité prévue	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 la gestion des stocks 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

Module :STOCKAGE
Code du module : MC11
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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 : STOCKAGE DES PRODUITS

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 livraison, bon de réception , facture le calcul des réductions commerciales (rabais, remise, ristourne) et financière (escompte) Le calcul du coût d'achat- 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 déconditionnementet 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 : STOCKAGE DES PRODUITS

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 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
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 QUALIFIANT

Module : GEOGRAPHIE TOURISTIQUE
Code du module : MC 12
Durée du module :85H

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 DU MODULE QUALIFIANT

Module : ANALYSE DES VENTES
Code du module : MC13
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité 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 : MAITRISE DES COUTS
Code du module : MC14
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :

- Maîtriser 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 : MAITRISE 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 des outils de gestion	Exploitation pertinente des logiciels	Les outils de gestion

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Technique de recherche d'emploi
Code du module : MC15
Durée du module : 34h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Rechercher un emploi

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Déclencheurs pour susciter l'intérêt des élèves

A l'aide de :

- Documentation pertinente, abondante et variée (ouvrages de référence, brochures
- Dépliants, bottins, bandes vidéo, etc.)
- Inviter des personnes-ressources a livré des témoignages
- Des modes les de curriculum vitæ et de lettre de présentation
- Un questionnaire
- Téléphone.

Critères généraux de performance :

- Précision et qualité du travail en tenant compte des résultats recherchés ;
- Respect des techniques de recherche d'emploi ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Technique de recherche d'emploi

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Planifier sa recherche d'emploi ;	Pertinence des informations sur l'organisation pratique du stage et les responsabilités qui lui sont attribuées ; Respect de la politique de l'entreprise concernant les activités qu'on l'autorise à exécuter en tant que stagiaire et les horaires de travail ; Participation à l'exécution de tâches du métier.	Importance, services offerts, orientations, structure, etc. Sources d'information. Recherche sur Internet. Documents de référence. Exigences quant à la formation et à l'expérience. Comparaison avec ses objectifs de carrière.
- Rédiger un curriculum vitae ;	Les observations sur les tâches exécutées sont répertoriées dans son journal de bord ; Partage son expérience en milieu de travail.	Définition du curriculum vitae. Avantages Composantes Identité Connaissances compétences traits de personnalité formation expérience professionnelle activités personnelles Expérience de travail Formation et compétences Renseignements personnels Activités personnelles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Technique de recherche d'emploi

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Rédiger une lettre de demande d'emploi ;	Exhaustivités des informations portées sur la lettre de demande d'emploi.	-Intérêt. -Présentation du curriculum vitae. -Disponibilité pour une entrevue -Accent mis sur les attitudes, les comportements et les qualités recherchés par les employeurs. -Qualités d'une lettre de demande d'emploi bien faite. -Renseignements contenus : date; nom et titre du ou de la destinataire; nom de l'entreprise; adresse de l'entreprise; type d'emploi désiré. champs d'intérêt, compétences et expérience; demande d'entrevue; -numéro de téléphone; -formule de salutation et signature.
-Passer une entrevue de sélection.	Comportement et tenue vestimentaire sont adéquats avec la situation Les réponses sont pertinentes Son attitude est compatible avec le contexte d'entrevue	-Entrevue : présentation; réponses appropriées; questions, Éléments importants : information à recueillir; attentes de l'employeur; négociation, etc.; Comportement et tenue vestimentaire. Attitudes. Types d'entrevues : *individuelles; * par un comité; *avec mises en situation; *en présence d'autres candidats, etc.;

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

MATRICE DES MODULES DE FORMATION

Spécialité : HOTELLERIE OPTION :RESTAURANT **DUREE : 3060H**

MQ / MC			**34h**	**119H**	**119H**	**11 9H**	**85H**	**85H**	**102H**	**119 HY**	**119H**	**119H**	**119H**	**119H**	**119H**	**119H**	**34H**
			Métier et formation	Prévention, ' hygiène	Français	Anglais	Langue Facultative	Geographie Touristique	Hyg et sec alimentaire	Informatiq	Mathematique	Gestionde lequipe	Approvisionnement	Stockage	Analyse des ventes	Les couts	Recherche demploi
			1	2	3	4	11	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23
Entretien des Locaux, et materiels	**119H**	5	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	
Mise en place de la salle	**102H**	6		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
Gestion du service	**119H**	7			*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	
Prise en charge du client	**119H**	8	*	*	*	*	*	*	*	*		*					
Relations professionnelles	**119H**	9	*	*	*		*	*				*					
Vente des prestations	**102H**	10	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
Service des boissons	**119H**	17			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
Service des mets	**119H**	**18**	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DE REPARTITION HORAIRE SEMESTRIELLLE DES MODULES

Code module	**Désignation de Module**	**Semestre 1**				**Semestre2**			
		Cours	**TD et/ ou TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**	**Cours**	**TD et/ ou TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**
M1	Métier et formation	**1h**	**1h**	**2h**	**34h**				
M2	Prévention, hygiènes et sécurité	**2h**	**5h**	**7h**	**119h**				
M3	Français	**2h**	**5h**	**7h**	**119h**				
M4	Anglais	**2h**	**5h**	**7h**	**119h**				
M5	Entretien	**2h**	**5h**	**7h**	**119h**				
M6	Mise en place de la salle	**2h**	**4h**	**6h**	**102h**				
M7	Gestion du service					**2h**	**5h**	**7h**	**119h**
M8	Eprises en charge du client					**2h**	**5h**	**7h**	**119h**
M9	Relations professionnelles					**2h**	**5h**	**7h**	**119h**
M10	Vente des prestations					**2h**		**6h**	**102h**
M11	Langue facultative					**2h**	**3h**	**5h**	**85h**
M12	Géographie touristique					**2h**	**2h**	**4h**	**68h**
Totaux				**36 h**	**612 h**			**36 h**	**612 h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DE REPARTITION HORAIRE SEMESTRIELLLE DES MODULES (suite)

Code module	Désignation de Module	Semestre 3				Semestre 4				
		Cours	TD et/ ou TP	Total hebdo	Total semestre	Cours	TD et/ ou TP	Total hebdo	Total semestre	Stage pratique
	Géographie touristique	**1h**		**1h**	**17h**					
M13	Hygiène et sécurité alimentaire	**2h**	**4h**	**6h**	**102h**					
M14	Informatique	**2h**	**5h**	**7h**	**119h**					
M15	Mathématique	**2h**	**5h**	**7h**	**119h**					
M16	Gestion de l'équipe	**2h**	**5h**	**7h**	**119h**					
M17	Service des boissons	**2h**	**5h**	**7h**	**119h**					
M18	Service des mets	**1h**		**1h**	**17h**	**2h**	**4h**	**6h**	**102h**	
M19	Approvisionnement					**2h**	**5h**	**7h**	**119h**	**612h**
M20	Stockage					**2h**	**5h**	**7h**	**119h**	
M21	Analyse des ventes					**2h**	**5h**	**7h**	**119h**	
M22	Maitrise des couts					**2h**	**5h**	**7h**	**119h**	
M23	**Recherche D'emploi**					**1h**	**2h**	**3h**	**34h**	
Totaux				**36 h**	**612 h**			**36 h**	**612h**	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر