الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين

- قـاسـي الطـاهـر -

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

- **KACI TAHAR** -

Référentiel des Activités Professionnelles

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

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:

Branche professionnelle: HOTELLERIE
A - Présentation de la profession:
1- Dénomination de la profession: Hôtellerie /option : Restaurant
2- Définition de la profession:

Le technicien supérieur en Hôtellerie option : Restaurant, assure le service en salle de restaurant ; dirige et encadre l'équipe qui est sous sa responsabilité.
Il a également un rôle commercial en présentant les produits indiques sur les cartes et menus aux clients. Il s'assure enfin de leur satisfaction.
Dans le cadre de son emploi, il peut également participer aux inventaires et au renouvellement de l'approvisionnement du service.

Tâche :

T1-S'informer de l'activité et déterminer les besoins
T2-encadrer son équipe;
T3-Assurer l'approvisionnement du service ;
T4-Entretenir les locaux et le matériel ;
T5-Prendre en charge le client ;
T6-Prendre une commande ;
T7-Effectuer la mise en place de la salle ;
T8-Assurer le service des mets et des boissons ;
T9-Facturer et encaisser ;
T10-vendre une prestation

B- Conditions de travail :

Lieu de travail : Ce "métier" peut s'exercer dans différents hôtels de toutes tailles
Y compris dans des hôtels de grande catégorie.

- **Eclairage :** Artificiel/naturelle
- **Température et humidité :** Ambiante
- **Bruit et vibration :** Exposition au bruit : conversation ; musique d'ambiance
- **Poussière :** Pas de poussière

Risques et maladies professionnelles : Parmi les risques et maladies relatifs à l'exercice de la Profession figurent : les chutes, allergie, coupures, infections

Contacts sociaux :
L'**activité** de ce technicien implique des relations avec la hiérarchie ; l'équipe de cuisine, de service; et la clientèle ;

C- Exigences de la profession: : L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son Activité exige

1- physiques:

- Bonne condition physique, résistance à la fatigue et au stress
- Rapidité, précision d'exécution
- Bonne mémoire auditive
- Une excellente présentation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2- Intellectuelles :

• Pratique d'une ou plusieurs langues étrangères (au moins l'anglais)
• Sens de la communication
• Ponctualité ; discrétion

3- Contre indications (allergies, handicap) :

Emploi peu compatible avec cécité, vertige, perte de mémoire

D- Responsabilités de l'opérateur:

- **Matérielle :** Gestion optimale des ressources matérielles et humaines .
- **Décisionnelle:** Intervenir dans les limites de ses compétences et responsabilités
- **Morale: le** respect des normes qualitatives des produits et des services hôteliers
- **Sécurité: le** respect de l'environnement, et des règles d'hygiène et de la Sécurité de ses clients et de sa brigade

E- Possibilité de promotion:

Accès au poste supérieure :

Selon cadre réglementaire de l'entreprise »

F- Formation:

- **Condition d'accès :** 3AS.
- **Durée de la formation :** 30 mois soit 3060H, dont 17 semaines soit 864h de stage Pratique
- **Niveau de qualification : V**
- **Diplôme:** Brevet de Technicien Supérieur en hôtellerie/ option : Restaurant

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I -TABLEAU D'IDENTIFICATION DES TACHES

N°	TACHES PROFESSIONNELLES
T1	- S'informer de l'activité et déterminer les besoins
T2	- Encadrer une équipe
T3	- Assurer l'approvisionnement du service
T4	- Entretenir les locaux et le matériel
T5	- Prendre en charge le client
T6	- Prendre une commande
T7	- Effectuer la mise en place de la salle
T8	- Assurer le service des mets et des boissons
T9	- Facturer et encaisser
T10	- Vendre une prestation

III - TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	TACHES	OPERATIONS
T1	–S'informer de l'activité et déterminer les besoins	- Prendre connaissance des documents d'approvisionnement. - Dresser une liste des besoins (produits, matériels, denrées) . - Commander des produits et des services rédiger les bons de commande. - Transmettre ces informations aux services concerne
T2	-Encadrer une équipe	- Cultiver un esprit d'équipe - Assigner et coordonner les taches - Collaborer au recrutement - Animer et participer aux réunions - Organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe
T3	-Assurer l'approvisionnement du service	- Réceptionner la marchandise - Vérifier la conformité des produits - Ranger les denrées, produits et matériels aux endroits détermines - Effectuer un inventaire simple
T4	-Entretenir les locaux et le matériel	- Entretenir les locaux destinés à la clientèle - Entretenir le matériel de service - Appliquer les consignes d'hygiène et sécurité - Contrôler les taches effectuées
T5	-Prendre en charge le client	- Accueillir le client et l'installer à sa table - -Prendre en charge le vestiaire - Présenter les supports de vente aux clients - Proposer les suggestions du jour - Prendre congé du client
T6	Prendre la commande	- Présenter les cartes - Renseigner le client sur les mets le conseiller dans ses choix - Enregistrer la commande - Proposer et argumenter l'apéritif et les boissons transmettre les commandes en cuisine- - Assurer le suivi des tables et le confort des clients

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III - TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS (suite)

N°	TACHES	OPERATIONS
T7	– Effectuer la mise en place de la salle	- Monter la carcasse en fonction de situations précises (banquets, buffets,..) - Préparer les tables - Dresser les couverts - Mettre en place l es consoles, desserts et guéridons en fonction des besoins - Réaliser la décoration adaptée aux tables et au type de manifestation - Contrôler les taches effectuées
T8	-Assurer le service des mets et des boissons	- Organiser le service des mets et des boissons - Surveiller la prestation du service des mets et des boissons. - Intervenir en situation d'urgence. - Assurer la fermeture
T9	-Facturer et encaisser	- Rédiger la facture - Contrôler la facture avant la remise aux clients encaisser le règlement - Rédiger les divers documents journaliers de - Caisse
T10	-Vendre une prestation	- Se familiariser avec le produit - Etablir un contact avec la clientèle - S'informer du besoin - Informer la clientèle - Conclure la vente - Préparer la facture et encaisser la prestation

IV- DESCRIPTION DES TACHES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T1 : S'informer de l'activité et déterminer les besoins

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Prendre connaissance des documents d'approvisionnement - Dresser une liste des besoins (linge, boissons, produits d'entretien) - Commander des produits et des services - Rédiger les bons de commande - Transmettre ces informations aux services concernes	- En équipe/ seul **A partir de** : - Guide des bonnes pratiques d'hygiène - Fiches techniques de - Fabrication - État des réservations - Consignes **A l'aide de :** - Documents de contrôle - Documents de traçabilité - Documents d'approvisionnement ; - Notices d'utilisation des produits - Stocks journaliers - Matériel de stockage - Bons de commandes internes. - Fiches produits. **Lieu :** - Salle de restaurant	- Respect des procédures et des consignes - Interprétation précise des documents d'approvisionnement - Cohérence des besoins définis en fonction de l'activité - La rédaction des bons et des documents est conforme - Précision des informations transmises à la hiérarchie

IV- DESCRIPTION DES TACHES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T2: Assurer l'approvisionnement du service

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
-Réceptionner la marchandise -Vérifier la conformité des produits **-**Ranger les denrées, produits et matériels aux endroits déterminés -Effectuer un inventaire simple	Seul ou En équipe, **A partir de** : -Bons de commandes **A l'aide de :** - Produits réceptionnes - Documents de traçabilité - Notices d'utilisation des produits - Matériel de stockage internes. **Lieu :** -locaux de stockage	- Le matériel est réceptionné selon les usages, - Les livraisons sont conformes aux commandes (qualité, quantité ; prix) - Le stockage est effectué selon la nature des produits respect : - Des consignes - Des règles ergonomiques - Des températures - Des dates limites - Des règles de rotation des stocks. - Identification correcte des produits - Exactitude quantitative et qualitative de l'inventaire. - Précision des rapports

IV- Description des tâches

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T3: Encadrer une équipe

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
-Collaborer au recrutement -Assigner et coordonner les taches -Animer et participer aux réunions -Organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe - assurer la sécurité des biens et des personnes Evaluer les actions de son équipe	-Seul ou avec un second **<u>À partir de</u>** : - Des politiques de l'entreprise, de la convention collective, des lois et des règlements en vigueur. **<u>À l'aide de :</u>** - D'horaires de travail, de logiciels spécialisés, de la documentation et de l'équipement appropriés, de systèmes de réservation, de systèmes de sécurité et de contrats. **<u>Lieu :</u>** -Salle de restaurant	- Détermination juste des besoins quantitatifs et qualitatifs en matière de ressources humaines. - Respect : - De la convention collective et des normes du travail; - Des budgets et des politiques de l'entreprise. - Vérification constante : - du respect des normes et des standards de l'hôtel - Mobilisation efficace des équipes de travail. - Qualité et rapidité de la transmission des informations à la hiérarchie - Richesse et diversité de l'expérience acquise - Respect des consignes, des procédures - Pertinence des informations transmises - Interprétation juste des procédures d'urgence. - Vérification appropriée des systèmes d'urgence. - Respect des lois et des règlements en vigueur. - Conseils et remédiations adaptés

IV- DESCRIPTION DES TACHES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T4 : Assurer l'Entretien les locaux et le matériel

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
-Assurer l'entretien des locaux destinés à la clientèle. -Assurer l'Entretien du matériel de service. -Appliquer les consignes d'utilisation et de rangement des produits et des matériels. -Contrôler les taches effectuées.	Seul ou un second **A partir de :** - Nettoyage **A l'aide de :** - Respect du tableau de roulement. - Interprétation juste du plan de nettoyage, - Propreté irréprochable des pièces du mobilier; - Utilisation des produits et matériels mis à disposition - Respect des dosages, usages, - Règles d'hygiène et de sécurité et de l'environnement - Fiches de consignes - Procédures d'entretien - Tableaux de roulement - Protocoles de nettoyage plan de Produits et matériels spécifiques aux divers entretiens - Fiches techniques des différents appareils utilisés **Lieu :** - Salle de restaurant	- Les autocontrôles visuels sont réalisés et enregistrés - Précision des rapports

IV- DESCRIPTION DES TACHES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T5 :- Prendre en charge le client

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
-Accueillir le client et l'installer à sa table -Prendre en charge le vestiaire -Présenter les supports de vente ou d'accueil aux clients -Proposer les suggestions du jour -Prendre congé du client	-Seul ou avec le second **A partir de** : - Planigramme de réservation - Documents et objets publicitaires - Documentation touristique **A l'aide de :** - Plan de salle - Supports de vente divers (cartes des vins, des mets…) - Bons de commande ou moyen informatique de prise et de transmission des commandes aux services distributeurs **Lieu :** Salle de restaurant	- Convivialité à l'égard du client. - L'installation du client est réalisée, dans un esprit commercial, en tenant compte de ses souhaits, de ses habitudes et des disponibilités de l'établissement. - Le vestiaire est pris avec soin. - Les règles de tenue, de préséance sont respectées. - Les supports de vente sont présentés au client et commentés. - Le client est renseigné, sur sa demande, sur le produit et la prestation de l'établissement. - Le client est raccompagné à la sortie, salué et remercié avec courtoisie. - Le vestiaire est restitué au client avec amabilité

IV- DESCRIPTION DES TACHES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T6 : Prendre la commande

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
-Présenter les cartes -Renseigner le client sur les mets -le conseiller dans ses choix -Enregistrer la commande -Proposer et argumenter l'apéritif et les boissons -Transmettre les commandes aux services concernés -Assurer le suivi des tables et le confort des clients	Seul ou en équipe **<u>A partir de</u> :** -Planigramme de réservation **<u>A l'aide de :</u>** - Plan de salle - Supports de vente divers (cartes des vins, des mets…) - Bons de commande ou moyen informatique de prise et de transmission des commandes aux services distributeurs Lieu : - Salle de restaurant	- Les caractéristiques des produits et des prestations sont maîtrisées. - Le client est renseigné, conseillé, ses choix sont pris en compte. - L'argumentation commerciale est efficace. - Les impératifs commerciaux, les consignes de l'établissement sont respectés. - Les bons de commandes sont conformes aux prestations…. - La commande est reformulée et transmise avec exactitude. - Fidélisation de la clientèle. - Respect d'un comportement professionnel adapté - Précision des rapports

IV- DESCRIPTION DES TACHES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T7 : Assurer la mise en place de la salle

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
-Monter «la carcasse » en fonction de situations précise -Préparer les tables -Dresser des couverts -Décorer les tables et la salle -Mettre en place les consoles, dessertes et guéridons en fonction des besoins -Contrôler le travail effectué	Seul ou en équipe **A partir de :** - -Plan de salle - -Planigramme des réservations et des - manifestations diverses **A l'aide de :** - -Locaux, mobilier et matériel de restauration - -Linge de table - -Fleurs et supports pour - Bouquets Lieu : Salle de restaurant	- Interprétation juste : • des directives • du plan de salle - Identification juste des besoins. - Disposition précise en fonction du plan de salle. - Aménagement conforme aux directives. - Technique de nappage, suivant la forme de la table - Nappage propre et équilibré - Alignement respecté, harmonie générale de la table dressée - Couvert complet et symétrique. - La mise en place est conforme aux normes professionnelles et répond aux standards d'accueil - Le couvert standard est adapté correctement aux mets servis. - Respect des règles de sécurité - Respect des usages professionnels de mise en place - Les autocontrôles visuels sont réalisés et enregistrés - Précision des rapports

IV- DESCRIPTION DES TACHES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T8 : Assurer le service des mets et des boissons

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
-Organiser le service des mets et des boissons -Surveiller la prestation du service des mets et des boissons. -Intervenir en situation d'urgence. -Assurer les Operations de fin de service	-Sous le contrôle du responsable **A partir de :** -Des lois et des règlements en vigueur ainsi que des politiques, des normes et des standards de l'entreprise. **A l'aide de:** -De mets et de boissons; de techniques et de procédures en matière de service; de fournitures, d'outils et d'équipement; d'un système de réservation; ainsi que de matériel de premiers soins. **Lieu :** -Salle de restaurant	- Choix approprié : – des fournitures, des outils et de - l'équipement; – des types de service; – de l'aménagement du lieu de - service. - Analyse juste des menus offerts. - Vérification précise des réservations et des prévisions. - Vérification efficace : – des techniques de service – des techniques de communication avec la clientèle – des techniques de vente. - Vérification : – du protocole et des règles de l'étiquette; – des politiques, des normes et des standards de l'entreprise; – des règles de santé et de sécurité au travail; – des règles d'hygiène et de - salubrité. - Vérification constante de la - satisfaction de la clientèle. - Analyse appropriée de la situation. - Utilisation appropriée et précise des techniques de premiers soins. - Précision du rapport. - Efficacité des activités de rangement et d'entretien. - Précision des rapports

IV- DESCRIPTION DES TACHES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T9: Facturer, encaisser

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
-Rédiger la facture -Contrôler la facture avant la remise aux clients -Encaisser le règlement -Rédiger les divers documents journaliers de aisse	-Sous l'autorité et le contrôle d'un responsable **A partir de** : - Relevé des ventes manuscrit ou informatique - Relevé de recette manuscrit ou informatique **A l'aide de :** - Bons de commande de restaurant ou tout autre moyen de prise de commande - Matériel de facturation manuscrit ou informatique - Fond de caisse - Matériel de paiement, - Terminaux universels de paiement (Cartes bancaires, Cartes de crédit, Chèques - Bancaires, Chèques restaurant, Chèques voyages…) - Main courante manuscrite ou outil informatique **Lieu** : Salle de restaurant	-La note de restaurant est rédigée sans erreur. -La facture correspond aux prestations servies. -L'encaissement est effectué, conformément aux procédures, aux usages et à la préséance. -Les divers documents journaliers de caisse sont rédigés correctement Précision des rapports

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

T10: Vendre une prestation

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
-Se familiariser avec le produit -Etablir un contact avec la clientèle -S'informer du besoin -Informer la clientèle -Conclure la vente -Préparer la facture et encaisser la prestation	-Sous l'autorité et le contrôle d'un responsable **A partir de :** -Brochures, échantillons A l'aide de : -Produits cibles. -Fiches produits -Moyens audiovisuels et informatiques -**Lieu :** -Salle de restaurant	- Les produits d'accueil ou d'appel sont bien mis en valeur (facteurs - temps, espace). - La communication est efficace et adaptée à la demande, à l'interlocuteur et met en valeur l'image de l'entreprise. - L'argumentation commerciale est efficace. - Les impératifs commerciaux, - les consignes de l'établissement sont respectés - les objections et les réclamations éventuelles sont prises en compte, - les solutions sont adaptées et efficaces. - L'argumentaire de vente est pertinent, il est le reflet de la stratégie commerciale et de l'image de l'entreprise - La facture correspond aux prestations servies

V – ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Sources de danger	Effet sur la santé	Moyens de prévention
- Sol dérapant Manipulation de plats chauds Produits d'entretien 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

IV- DESCRIPTION DES TACHES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI – EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

MOBILIER DESTINE AU SERVICE :

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

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..).

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..).

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

VII – CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Discipline, Domaine	Limite des connaissances
- Métier et formation	- Les exigences du métier et la démarche formation
- Techniques d'expression et recherche d'emploi	- Utilisation de la langue orale - Aspects sociaux culturels - Utilisation de la langue dans le cadre spécifique des activités du service en salle
- 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
- Communication	- la présentation et comportement professionnel - la typologie de la clientèle - la communication professionnelle et commerciale (orale, écrite...)
- La relation avec le client	- Les facteurs essentiels d'un bon accueil - Les phases de vente (relation commerciale de la prise de contact à la prise de congé)
- Histoire-Géographie-éducation civique	- Informations à caractères professionnels (règlement, consignes,) - Informations à caractères générales (contexte touristique et culturelle).
- Hygiène, et sécurité, environnement et ergonomie	- 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
- Métier et formation	- Les Exigences du métier et la démarche formation

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