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 : gestion et administration hôtelière

Code N° HRT1808

Comité technique d'homologation
Visa N° HRT25/18/19

BTS | **V**

2019

9 شارع اوعمروش محندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار الجزائر
09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎:(021)92.24.27.92.14.71 fax🖷 (021)-92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DE MATIERES

INTRODUCTION

I- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

II- TABLEAU D'IDENTIFICATION DES TACHES

III- TABLEAU DES TACHES DES OPERATIONS

IV- DESCRIPTION DES TACHES

V- ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

VI- EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

VII- CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

VIII- SUGGESTIONS QUANT A LA FORMATION

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

Ce programme de formation s'inscrit dans le cadre des orientations retenues par le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels. Il est conçu suivant la méthodologie d'élaboration des programmes par A.P.C (Approche par Compétences) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

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

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

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

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

- Lui assure une mobilité professionnelle en

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

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

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

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

.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

1 – PRESENTATION DE LA SPECIALITE

1.1- Branche professionnelle : hôtellerie- Restauration- Tourisme

1.2- Dénomination de la spécialité : Technicien supérieur en Hôtellerie /Option : Gestion et administration hôtelières

1.3- Définition de la profession :

L'hôtellerie Restauration regroupe l'ensemble des activités qui répondent aux besoins des clientèles dans les domaines de l'accueil, des services d'hébergement et de la restauration.

Le technicien supérieur en Hôtellerie Restauration option : gestion et administration hôtelière est un polyvalent chargé de gérer, organiser, contrôler et vendre des biens et des services dans un établissement hôtelière et para-hôteliers.

En outre il doit participer avec collaboration des responsables au bon fonctionnement des différents services (réception, hébergement, restauration, Food and beverage …)

Il veillera à améliorer la qualité des prestations proposées, d'optimiser les recettes, de satisfaire la clientèle et rentabiliser l'entreprise hôtelière.

Le spécialiste en gestion et administration hôtelière doit posséder des solides connaissances techniques et de gestion hôtelière couvrant l'environnement socio-économique, juridique et commercial notamment les outils de gestion commercial, financière, administratif, ressource humaines , d'approvisionnement et de vente. La maîtrise des langues étrangères et de plus appréciée et doter d'une grand faculté de communication.

1.4- ***Activités Principales :***

- Accueillir les clients
- Gérer la réservation et l'hébergement
- Gérer la salle de restauration
- Gérer les approvisionnements
- Participer a la gestion budgétaire d'un établissement hôtelier
- Participer à la gestion des ressources humaines de l'établissement hôtelier
- Assurer la gestion administrative de l'établissement hôtelier
- Participer à la gestion commerciale de l'établissement hôtelier
- Veiller à l'application de procédures qualité, hygiène, securité et environnement
- Participer à la gestion de système d'information hôtelière
- Collaborer avec le service Food and beverage au sein d'un hôtel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2 – CONDITIONS DE TRAVAIL

2-1- Lieu de travail :

Le titulaire de ce diplôme exerce son activité dans des établissements hôteliers ou para-hôtellier.il travail dans le secteur hôtellerie-tourisme (hôtels, villages de vacances, auberges, restaurants …selon catégories) et dans la parahôtellerie (collectivités, internats, hôpitaux, catering..).

2-2- Caractéristiques physiques :

* *Eclairage :* Artificiel ou naturel.

* *Température et humidité :* Normale

* *Bruits et vibrations :* Environnement non bruyant sauf bruit des équipements.

* *Poussière :* Néant

2.3- Risques et Maladies professionnelles :

- Liés aux maladies contagieuses
- Fatigue des yeux
- stress professionnel

2.4- Contacte sociaux :

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

2.5- Travail seul ou en équipe :

- cet emploi s'exerce seul ou en équipe généralement en horaires irréguliers avec un rythme de travail variable selon les saisons à l'intérieur en front office (traitement de la face commercial avec le client), en back-office (sans contrat avec le client principalement gestion comptable …) en middle office, mais il peut être appelé à accomplir des taches à l'extérieur de l'établissement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3 – EXIGENCES DE LA PROFESSION

3.1- Exigences physiques :

- Robustesse
- Indemne d'un handicap visuel ou auditif.
- Aucun handicapé physique
- Présentable
- Propre et habillé selon les circonstances

3.2- Exigences Intellectuelles :

- Avoir le Sens de communication et très bonne mémoire visuelle
- Avoir le sens de l'engagement.
- Avoir le sens de l'argumentation
- Discrétion
- Bonne foi
- Esprit de créativité.
- Esprit d'équipe.
- Sens d'organisation.

4– RESPONSABILITE :

4.1- Responsabilités matérielles :

Il est responsable du matériel met à sa disposition, micro ordinateur, fax, appareil téléphonique, ….etc. documents mis à sa disposition.

4.2- Responsabilités décisionnelles :

- Relève des responsabilités des supérieurs hiérarchiques

4.3- Responsabilités morales :

- responsabilité sur la confidentialité information personnel des clients

4.4- Sécurité :

- sur les objets de valeurs des clients (coffres).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5 – POSSIBILITE DE PROMOTION

5.1- Cadre réglementaire :

- Conformément au statut juridique et règlement intérieur de d'entreprise.

5.2- Par formation :

- Par expérience professionnelle.
- Par formation spécifique.

6 – FORMATION

6.1- Conditions d'admission : 3ème année secondaire toutes filières
6.2- Durée de la formation : 30 mois dont six mois de stage pratique.

6.3- Niveau de qualification : V

6.4- Diplôme : Brevet de Technicien Supérieur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II- TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	*Opérations*
T1-Accueillir et réceptionner les clients	• Recevoir les clients • Fournir des renseignements pertinents sur les services et prestations de l'hôtel, l'attrait touristique de la région, et les services essentiels à l'extérieur de l'hôtel. • Effectuer les formalités relatives a l'arrivé des clients • Informer les différents services sur les mouvements des clients. • Effectuer les formalités relatives au départ des clients • Coordonner avec les autres services.
T2-Assurer la réservation et l'utilisation des logiciels appropriés à l'hôtellerie	• Prendre la demande du client en charge • Vérifier l'occupation des chambres • Effectuer la réservation et la confirmer • Enregistrer la réservation sur le tableau planning • Coordonner avec las autres services
T3-Gérer l'occupation des chambres au niveau des étages d'hôtel	• Vérifier la mise à blanc des chambres au niveau des étages selon les directives de la gouvernante • Effectuer les formalités relatives au cas de délogement et informer le Rome service • Etablir les états d'occupation des chambres et des chambres disponibles. • Libérer la chambre sur le room-rack • Inscrire toutes les statistiques d'hébergement • Coordonner avec les autres services
T4-Tenir la caisse et analyser son fonctionnement	• Facturer les prestations par client • Procéder à l'encaissement selon les différents modes de paiement et vérifier le taux de change et la monnaie • Verser toutes les recettes journalières à la caisse principale • Enregistrer ; toutes les opérations courantes • Réaliser la clôture • Coordonner avec les autres services

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T5-s'informer sur le système d'information au sein d'un établissement hôtelier	• Communiquer les instructions du jour aux différents services inscrits sur le tableau de bord • Passer consigne entre son équipe et les supérieurs hiérarchiques • Informer les clients pendant leur séjour sur le règlement intérieur de l'établissement • Diffuser les exigences réglementaires en matière de sécurité dans un hôtel relatives aux risques d'incendies ; au moyens de secours, en consignes et affiches • Suivre le contrôle des différents points de ventes à travers le tableau de bord • Dresser une synthèse d'évaluation
T6-contrôler les différents documents restaurant	• Tenir le planning du personnel de la salle restaurant • Participer à la préparation et à l'agencement de la salle restaurant • Tenir l'inventaire de l'équipement de la salle restaurant • Evaluer et contrôler le service • Contrôler les banquets
T7- participer à la planification des menus	• participer à l'élaboration des menus • participer à l'élaboration des menus spéciaux • participer à l'évaluation des cartes de menus
T8-Participer à la gestion de service Food and beverage	• Etablir les documents de contrôle des ventes « Food » • Analyser et calculer les écarts selon les ventes réelles • Etablir les documents de contrôle des ventes « beverage » • Contrôler la Maine courante de restaurant • Etablir les documents de restauration • Contrôler les stocks et les inventaires
T9- gérer les approvisionnements	• Etablir le bon de commande en produits et fournitures diverses • Participer à la rechercher et le choix des fournisseurs, les sous-traitants, prestataires. • Participer à la négociation des conditions du contrat • déclencher la commande et en assurant le suivi • contrôler la livraison • gérer l'état des stocks

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T10- participer à la gestion comptable et financière du l'établissement hôtelier	• Enregistrer les opérations d'achat et les règlements • Passer les écritures comptables • Effectuer des rapports journaliers • Vérifier les différents ratios de points de ventes • Calculer les différents couts • Coordonner avec les autres services • Participer à l'élaboration des budgets d'exploitation • Gérer et procéder au contrôle financier du cycle d'exploitation • Participer à la réalisation des prévisions financières et de trésorerie
T11- participer à la gestion administrative des ressources humaines du L'établissement hôtelier.	• superviser le recrutement du personnel • Administrer le personnel (formation, répartition du travail, élaboration des horaires, évaluation du rendement, remuneration) • Gérer les conflits du travail
T12- participer à la mise en œuvre de L'organisation administrative et numérique de l'établissement hôtelier	• Traiter le courrier électronique des clients • Numériser les documents et les dossiers clients • Diffuser les documents aux différents services • Répondre a la correspondance • Promouvoir et vendre des biens et services électroniques (M-tourisme) • Coordonner avec le business-center
T13 - participer à la gestion commercial de L'établissement hôtelier	• Élaborer les prix des produits et des services et produits hôtelière • animer les actions de promotion commerciales et publicitaires • participer à des salons, foire, SITEV • Prospecter les marchés • Conseiller le client tout au long de son parcours en proposant une offre de services adaptés à chacun. • Proposer des prestations adaptées aux attentes des clients et les mettre en place • Mettre en œuvre une démarche de fidélisation des clients.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV– DESCRIPTION DES TACHES

- ***Tâche 1 :*** **Accueillir et réceptionner les clients**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Recevoir les clients **OP2 :**Fournir des renseignements pertinents sur les services et prestations de l'hôtel, l'attrait touristique de la région, et les services essentiels à l'extérieur de l'hôtel. **OP3 :**Effectuer les formalités relatives a l'arrivé des clients **OP4 :**Informer les différents services sur les mouvements des clients. **OP5 :**Effectuer les formalités relatives au départ des clients **OP5 :**Coordonner avec les autres services.	**A partir de :** **-** protocole d'accueil **A l'aide de :** Des différents moyens mis à la disposition des réceptionnaires - moyens documentaires : dépliants, cartés ; brocheurs - documents particuliers de réception	- Information avec exactitude sur attentes de la clientèle - Tenue correcte pendant l'accueil des clients - Respect du protocole d'accueil - Détection exacte des services demandés par la clientèle - Information complètes, précises et transmises au moment demandé - Absence d'erreur dans l'enregistrement - Absence d'erreur dans la transmission - Application des règles d'hygiène personnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 2 : **Assurer la réservation et l'utilisation des logiciels appropriés à l'hôtellerie**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Prendre la demande du client en charge **OP2 :** Vérifier l'occupation des chambres **OP3 :** Effectuer la réservation et la confirmer **OP4 :** Enregistrer la réservation sur le tableau planning **OP5 :** Coordonner avec las autres services	**A partir :** - demande des clients, agences de voyages, entreprises, sous traiteurs **A l'aide de :** - appels téléphoniques, faxes - par internet (e-mail) - demandes écrites - directement au comptoir - logiciels de réservation	- Application efficace des procédures d'inscription - vérification exacte des dates d'arrivée et de départ - Respect des techniques relatives au protocole des communications téléphoniques (réservation unique, groupes, VIP….) - Application des procédures de réservation en hôtellerie - Démonstration d'un intérêt particulier aux demandes des clients - Absence d'erreurs - Exactitude des renseignements - Rapidité d'exécution - Utilisation appropriée de logiciel de réservation hôtelière

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 3 : **Gérer l'occupation des chambres au niveau des étages d'hôtel**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Vérifier la mise à blanc des chambres au niveau des étages selon les directives de la gouvernante **OP2 :** Effectuer les formalités relatives au cas de délogement et informer le rom service **OP3 :** Etablir les états d'occupation des chambres et des chambres disponibles. **OP4 :** Libérer la chambre sur le room-rack **OP5 :** Inscrire toutes les statistiques d'hébergement **OP6 :** Coordonner avec les autres services	**A partir :** - d'un demande de la part du client ou pour des raisons d'entretien - des consignes de la gouvernante ou du chef de réception **A l'aide de :** - différents documents - tableau d'occupation de chambres	- Un choix approprié de la chambre demandée - Respect du délai exigé par le client - Exactitude de renseignement - Rapidité d'exécution - Utilisation appropriée des nouveaux systèmes - Détermination juste des unités de chambre disponible - Mise à jour permanent de l'état général des chambres - Respect des techniques relatives à la gestion des chambres - Inscription juste et sans erreurs des statistiques d'hébergement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 4 : **Tenir la caisse et analyser son fonctionnement**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Facturer les prestations par client **OP2 :** Procéder à l'encaissement selon les différents modes de paiement et vérifier le taux de change et la monnaie **OP3 :** Verser toutes les recettes journalières à la caisse principale **OP4 :** Enregistrer ; toutes les opérations courantes **OP5 :** Réaliser la clôture **OP6 :** Coordonner avec les autres services	**A partir de :** - différents, notes transmises à la réception par les : restaurants, service étages, cafétérias, blanchisserie, business center - **A l'aide de :** - outils informatiques - différents documents de la caisse et les éléments de facturation (bon de commandes).	- Vérification avec exactitude des notes de consommation des clients - Enregistrement avec exactitude des frais de chambres, additionnels, TVA - Respect des procédures de traitement relatives à chaque mode paiement - Vérification exacte de la facture - Absence de toutes ratures et surcharge - Absence d'erreurs - Réception exacte au paiement : en argent, avec une carte de crédit, par chèque - Respecte des règles de courtoisies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

<u>Tâche 5 :</u> s'informer sur le système d'information au sein d'un établissement hôtelier

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Communiquer les instructions du jour aux différents services inscrits sur le tableau de bord **OP2** : Faire la liaison entre son équipe et les supérieurs hiérarchiques **OP3** : Informer les clients pendant leur séjour sur le règlement intérieur de l'établissement **OP4** : Diffuser les exigences réglementaires en matière de sécurité dans un hôtel relatives aux risques d'incendies ; au moyens de secours, en consignes et affiches **OP5** : Suivre le contrôle des différents points d'exploitation à travers le tableau de bord **OP6** : Dresser une synthèse d'évaluation	**<u>A partir de :</u>** - Différents documents - textes réglementaires - Outils informatique - Tableau de bord - Outils de contrôle **<u>A l'aide :</u>** - outils informatiques - téléphone	- répondre aux exigences des différents types de clientèle en hôtellerie (affaires, agrément, personnes âgées, jeunes, groupes etc.) - application sans erreurs des textes réglementaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 6 **: contrôler les différents documents restaurant**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 Tenir le planning du personnel de la salle restaurant **OP2** : Participer à la préparation et à l'agencement de la salle restaurant **OP3** : Tenir l'inventaire de l'équipement de la salle restaurant **OP4** : évaluer et contrôler le service **OP5** : contrôler les banquets	**A partir de:** - planning et tableau de bord - les directives de la hiérarchie - techniques et règles de service **A l'aide de:** - Des documents de travail	- Respect des normes de l'établissement - Respect des techniques et des règles de service

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 7 **: Planifier les menus**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : présenter les menus **OP2 :** élaborer les menus **OP3 :** élaborer les menus spéciaux **OP4 :** évaluer les cartes de menus	**A partir de:** - Liste de besoins de la clientèle - De recettes - Commandes spéciaux - Plan marketing de l'établissement **A l'aide de:** - Des produits disponibles - Des règles et des procédures internes	- Application correcte de normes de présentation des menus - Application correcte des normes d'élaboration des menus - Application correcte des normes d'élaboration des menus spéciaux - identification juste des éléments de cartes de menus

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 8 **: Participer à la gestion de service Food and beverage**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Etablir les documents de contrôle des ventes « Food » **OP2 :** Analyser et calculer les écarts selon les ventes réelles **OP3 :** Etablir les documents de contrôle des ventes « beverage » **OP4 :** effectuer le contrôle des ventes "Beverage" au bar	**A partir de:** - les fiches de recettes - le livre des menus - les cartothèques - la mercuriale. - Donnes sur l'état de stock - des documents de vente **A l'aide de:** - cartes de menus, menus, menus de banquets, etc. - calculatrice - outils informatique -	- établissement correcte des documents de base - exactitude de calcules -

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 9 **: gérer les approvisionnements**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : définir les besoins en produits et fournitures diverses **OP2 :** rechercher et choisir les fournisseurs, les sous-traitants, prestataires. **OP3 : :** négocie les conditions du contrat **OP4 :** déclencher la commande et en assurer le suivi **OP5 :** contrôler la livraison **OP6 :** gérer l'état des stocks	**A partir de:** - Des fichiers fournisseurs - documents commerciaux de l'achat - fiches de stock **A l'aide de:** - logiciel de gestion du stock	- Cohérence des besoins définis en fonction de l'activité ; - Pertinence du choix des supports pour identifier les besoins ; - Cohérence des besoins estimés avec l'activité prévue ; - Respect des procédures et des consignes ; - Fourniture des produits juste à temps au meilleur coût - Calcul exact des valorisations des stocks - Identification correcte des besoins - Exactitude de calcules - Précision dans la gestion du fichier stock - valorisation optimale des stocks - efficacité des procédures de veille a l'amélioration des conditions de stockage - application des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'environnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 10 : **participer à la gestion comptable et financier du l'établissement hôtelier**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Enregistrer les opérations d'achat et les règlements **OP2 :** Passer les écritures comptables **OP3 :** Effectuer des rapports journaliers **OP4 :** Calculer les différents ratios d'hébergement **OP5 :** Calculer les différents couts **OP6 :** Coordonner avec les autres services **OP7 :** Elaborer les budgets d'exploitation **OP8 :** Gérer et procéder au contrôle financier du cycle d'exploitation **OP9 :** réaliser des prévisions financières et de trésorerie.	**A partir de:** - manuel de procédures internes - documents comptables propres au domaine hôtelier - logiciel de gestion comptable **A l'aide de:** - Réglementation commerciale, fiscale. - Outil informatique - documents comptable - documents financiers	- Application correcte des techniques comptables - Efficacité des procédures des écritures comptables - Travail exécuté avec certitude et diligence - Calcul exact des rations d'hébergement - Conformité aux normes de l'hôtel - Calcule exact des différents prévisions financiers

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche11 : **Gérer les ressources humaines du l'établissement hôtelier**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : superviser le recrutement du personnel **OP2** : Administrer le personnel (formation, répartition du travail, élaboration des horaires, évaluation du rendement, rémunérations) **OP3 :** appliquer la réglementation du travail en vigueur **OP4 :** Motiver et stimuler le personnel de l'équipe du travail **OP5 :** gérer les conflits individuels du travail	**A partir de:** - procédures de gestion et d'administration du personnel. - le règlement intérieur - la politique de gestion des ressources humaines de l'entreprise - les informations concernant le personnel **A l'aide de:** - la réglementation en vigueur en matière de GRH. - Logiciels spécialisés - locaux professionnels (salle de restaurant, cuisine professionnelle, service d'accueil ou service des étages…) -	- Maîtrise des enjeux et du processus de recrutement - Qualité des techniques d'évaluation mises en œuvre - Cohérence des actions de formation proposées avec les besoins du service. - Respect de la règlementation sociale en vigueur.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 12: **participer à la mise en œuvre de L'organisation administrative et numérique du l'établissement hôtelier**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Traiter le courrier électronique des clients **OP2 :** Numériser les documents et les dossiers clients **OP3 :** Diffuser les documents aux différents services **OP4 :** Répondre a la correspondance **OP5 :** Classer les dossiers administratifs	**A partir de:** - différents documents et dossiers - outils de traitement appropriés - moyens bureautique - **A l'aide de :** - mobilier de classement - outils informatique - internet	- Traitement rapide de courrier - Prise en compte des composantes administratives et managériales du contexte proposé - Application des règles de rédaction administratives et commerciales - Classification adéquate des différents modes de classement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

*Tâche **13** :* **Assurer la gestion commercial de l'établissement hôtelier**

Opérations	*Condition de réalisation*	*Critère de performance*
OP1 : Élaborer les prix des produits et des services et produits hôtelière **OP2 :** animer les actions de promotion commerciales et publicitaires **OP3 :** participer à des salons, foire, SITEV **OP4 :** Prospecter les marchés **OP5 :** Conseiller le client tout au long de son parcours en proposant une offre de services adaptés à chacun. **OP6 :** Proposer des prestations adaptées aux attentes des clients et les mettre en place **OP7 :** Mettre en œuvre une démarche de fidélisation des clients.	**A partir de :** **-** situation de marché - Des renseignements comptables et statistiques internes **A l'aide de:** - Fichiers produits - Fichiers fournisseurs - Etats de stocks - Fichiers produits, clients - des prestations - Des outils d'information et de communication - Des logiciels de gestion commerciale	- Efficacité des techniques et outils de vente utilisés -adéquation et complétude de la démarche de fidélisation mise en œuvre. - respecter la démarche de fidélisation des clients -

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V– ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources de danger	*Effets sur la santé*	*Moyens de prévention*
- risque inhérent à la position debout très prolongée (vriations horaires) - Fatigue d'yeux - fatigue nerveuse -	- Stress - Varis - Mal de dos - Cardio-vasculaire -	- Repos - Congés et récupérations - Des staff- party - Massages et hygiène de vie - Sports

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI– EQUIPEMENTS ET SUPPORTS UTILISES

1-MOBILIER DESTINE AU SERVICE :

- Comptoir de réception
- Suichboard (standard) , télécopieur
- Table de travail
- Classeur à tiroir
- Tableau d'affichage
- Appareils téléphoniques
- Micro-ordinateur : imprimante PC
- Scanner
- Onduleur, graveur de logiciel de la gestion hôtelière (CD interactifs , clé USB)
- Modem+ ligne téléphonique
- Coffres forts
- Room rack (planning d'occupation des chambres)
- Bac de factures
- Lecteur de carte bancaire

2- *DOCUMENTATION :*

2.1 Documents utilisée

- fiche de police (fiche voyageur) et livre de police
- livre de réception
- fiche des statistiques
- bulletin d'arrivée
- bulletin de départ
- bulletin de délogement
- planning de réservation
- agenda VIP
- liste d'arrivée
- bulletin cardex
- les F

2.2 DOCUMENTS DE CAISSE :

- livre de caisse
- feuille de solde
- factures
- registre des débours
- reçu de départ
- reçu de la Bank
- main courante
-manuelle et électroniques
- bon de charge
- livre de change
- rapport journalier de recettes

2.3 Documents de conciergerie

- fiche de réveil
- livre de réclamation
- bon et registre des bagages
- rapport de conciergerie
- annuaire téléphonique
- dépliants et documents de publicité
- fichier « message en attente «

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VII – **Connaissances complémentaires**

Discipline, domaines	*Limites des connaissances exiges.*
Hygiène, sécurité et environnement	• Les normes d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité au travail • Les normes d'hygiène alimentaires et diététique (HACCP) • Les normes d'hygiène, sécurité et environnement (HSE)
Management hôtelier	- le processus managérial - l'organisation de et la gestion de le l'entreprise hôtelière et de restauration - les moyens et les outils de gestion du temps dans l'activité hôtelière - notions du yied management - management stratégique
Législation hôtelière et touristique	- Règles juridiques relatives à l'activité l'hôtellerie - les règles juridiques liées à la construction et - l'exploitation des établissements hôteliers - Règles juridiques relatives à fonctionnement des - établissements hôteliers - classement des établissements hôteliers et touristiques - Textes réglementaires relatifs aux événements particuliers d'un hôtel
Economie d'entreprise hôtelière	- les grandes fonctions de l'entreprise économique - la structuration ; la classification des entreprises - structure et personnel de l'entreprise hôtelière - l'environnement juridique, commercial et social de l'entreprise hôtelière
Comptabilité financière et hôtelière	- le système comptable et financière - le compte et le bilan comptable - le compte de résultat - enregistrement comptable des opérations d'achats, ventes et de la paie en hôtelier et restauration
-Comptabilité analytique	- calcul des couts complets - calcule des couts variables et le seuil de rentabilité - - des couts directs
Marketing hôtelier et touristique	- Le marché de la restauration et de l'hôtellerie - le marketing mix - le comportement du consommateur - la commercialisation hôtelière - la communication marketing. - Le plan marketing

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Français technique	- les règles et les techniques de la communication orle et écrit en langue farçais - La rédaction des lettres commerciales et les documents administratifs
Anglais	- les règles et les techniques de la communication orle et écrit en langue anglaise.
Informatique	- Exploitation de l'outil informatique et production de documents professionnels - exploitation de logiciels professionnelle
méthodologie	- Les règles méthodologiques de l'élaboration de mémoire de fin du stage.
allemand ou espagnol	- les règles et les techniques de la communication orle et écrit en langue allemand
Protection de consommateur	-Les droits et les responsabilités du consommateur; - les enjeux de consommation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VIII – SUGGESTION QUANT A LA FORMATION

Les spécialistes du métier ont fait des suggestions sur la formation initiale du technicien en hôtellerie restauration option gestion et administration hôtelières.
De telles suggestions visent les contenus de formation à privilégier et les modes d'organisation.

Par rapport aux contenus de formation, il y aurait lieu d'insister sur :
- les logiciels spécialisés pour l'hôtellerie (GDS)
- comporter d'avantage de travaux pratiques
- connexion internet permanente
- formation croisée hôtellerie – tourisme

Pour la bonne marche de la formation, les spécialistes
ont souligné les points suivants :
- Chaque stagiaire devait disposer d'un poste informatisé
- le personnel enseignant devait initialement avoir œuvré comme professionnel du domaine ; la réussite d'un test d'aptitudes devrait être une condition d'admission au programme.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر