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

Programme d'études

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

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 de**36** mois, soit **4** semestres pédagogiques à raison de **29** heures/semaine, soit« **2465**heures dont **17**semaines soit **(493H**) heures de stage pratique en entreprise. La durée de chaque module est indiquée tout le long du programme. Le parcours de formation comporte :

935 heures consacrées à l'acquisition de compétences techniques et scientifiques générales appliquées,
1037 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 : gestion et administration hôtelières

Option : gestion et administration hôtelières.

Niveau de qualification : Niveau V

Diplôme : Technicien supérieur en hôtellerie /option : gestion et administration hôtelières

Durée de la formation : 30 mois

Code	Désignation des modules	Durée
MQ1	Réception	68H
MQ2	Gestion du la réservation et de l'herbagement hôtelière	102H
MQ3	Gestion des étages	68H
MQ4	Gestion de la caisse	68H
MQ5	Communication et information hôtelière	68H
MQ6	Gestion du restaurant	68H
MQ7	Approvisionnement et gestion de stock	68H
MQ8	Planification des menus	68H
MQ9	Food and beverage	68H
MQ10	Gestion financier hôtelière	68H
MQ11	Gestion des ressources humaines du l'établissement hôtelière	68H
MQ12	Gestion administrative et numérique	68H
MQ13	Gestion commerciale du l'établissement hôtelier	68H
MC1	Hygiènes, sécurité et environnement	119H
MC2	Techniques d'accueil	68H
MC3	Management hôtelier	68H
MC4	Législation hôtelier et touristique	68H
MC5	Economie d'entreprise hôtelière	68H
MC6	Comptabilité financier et hôtelière	68H
MC7	Comptabilité analytique	68H
MQ8	marketing hôtelier	119H
MC9	Techniques d'expression et de rédaction en français	68H
MC10	Anglais I	51H
MC11	Anglais II	51H
MC12	allemand / espagnol	85H
MC13	Informatique	85H
MC14	Méthodologie	34H
MC15	protection du consommateur	34H
Stage pratique		493 H
TOTAL		**2465H**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : réception
Code du module : MQ1
Durée : 68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de prendre ne charge et d'exécuter les formalités liées à l'arrivée, au séjour et au départ du client

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir :

- de situations réelles ou simulées.
- des normes et des procédures d'un hôtel

A l'aide de :

- Formulaires et systèmes informatiques.
- documents d'information et répertoires d'information touristique et locale.
- Livre de réception
- Liste des arrivées

Critères généraux de performance :

-Utilisation adéquate des documents de réception
-Qualité de l'accueil.
-Qualité de communication
-Exactitude des données.
-Conformité aux normes et aux procédures de l'hôtel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : réception

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Identifier et expliquer les taches du service réception	Description exacte des centres d'activités : - accueil; - information; - conciergerie	**Présentation du service de la réception** • intérêt et place du service dans un établissement hôtelier • Organigramme • Personnel du service • Taches et missions • Les différents types d'organisation de réception • Les relations interservices : moyens et documents de coordination
Appliquer les techniques relatives à l'arrivée des clients	- Conformité aux procédures et aux protocoles de l'accueil - Prise en considération des besoins de la clientèle. - Exactitude des données et des informations	**Préparation de l'arrivée** • L'arrivée des clients individuels • La préparation des documents • Les procédures de l'accueil • L'arrivée d'un groupe de client • Préparation de l'arrivée • Les procédures de l'accueil • Les taches de la conciergerie Travaux pratiques et exercices

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Prendre en charge et informer le client pendant son séjour	- Application des règles de courtoisie Prise en charge efficace des besoins des clients - Rapidité et qualité de prise en charge - Traitement rapide du courrier - Pertinence des informations à donner	**Informations de la clientèle :** • Informations obligatoires • Les supports d'information • La signalisation à l'hôtel • Information sur les services et les prestations à l'hôtel **Prise en charge du client pendant son séjour** • Le courrier • Les messages • Le traitement des débours, le réveil • La surveillance des clés • Le control au niveau du hall **Les procédures de délogement** TP et exercice
appliquer des techniques relatives au départ des clients.	- Exactitude des données - inscrites sur la note d'hôtel - Ordonnancement précis des pièces justificatives. - Prise en considération des ajustements à apporter à la note d'hôtel.	**Le départ du client** • Préparation des départs • Les formalités lies au départ des clients • La mise à jour des documents • Etude de cas TP et exercice

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion de la réservation et de l'hébergement hôteliers
Code du module : MQ2
Durée du module : 102 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de prendre en charge les différentes taches liées à la gestion des réservations

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Des consignes de la hiérarchie
- Documents de gestion
- Liste des arrivées

A l'aide de:

- cahier des consignes
- planning des réservations
- outil informatique
- logiciel de gestion des réservations

Critères généraux de performance :

- Absence d'erreurs
- Rapidité de mise à jour des plannings
- Rapidité d'exécution
- Respect des délais

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Gestion du la réservation et de l'herbagement hôtelière

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Analyser et décrire l'organisation et le fonctionnement de la réception dans divers types d'établissements hôteliers Décrire et analyser la répartition des taches et l'organigramme du département hébergement	Description exacte des fonctions de tache et fonction du département des étages	**Les différentes fonctions du département hébergement** • la fonction réception et accueil des clients • la fonction information, sécurité et conciergerie, • la fonction entretien des étages et des chambres • la fonction lingerie • la fonction décoration • le personnel du département : fonctions, opérations et relations ; supervision.
Identifier et utiliser les moyens nécessaires pour assurer la réservation	Utilisation adéquate de l'outil informatique Rapidité d'exécution Information exacte	**Les modes de réservation** • La réservation directe par le client • La lettre • La télécopie (fax) • Le bon d'agence (voucher) • Le téléphone • Par Internet (courrier électronique) Travaux pratique
Gérer le tableau de planning de réservation et l'occupation des chambres Utiliser un logiciel de réservation	Respect des délais Rapidité d'exécution Absence d'erreur	**Différents types de plannings de réservation** • les plannings prévisionnels de réservation • les plannings prévisionnels de réservation par numéro • les plannings prévisionnels de réservation par type de chambre • travaux pratiques : utilisation des différents plannings de réservation • application et TP à l'aide de l'outil informatique (logiciel de réservation)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Appliquer les procédures de réservation	Application juste de procédures de réservation Respect des délais Absence d'erreur	**Les procédures de réservations** • La prise de commande • L'évaluation des disponibilités • planification de la réservation • L'enregistrement de la commande • Les différents documents de réservation • Classement des réservations • La modification de réservation • L'annulation de réservation • travaux pratiques : utilisation des documents et différents plannings de réservation • exercice et TP • application à l'aide d'un logiciel de gestion hôtelière
Calculer les différents ratios d'hébergement Analyser des résultats et mesurer les écarts.	Exactitude de calcul Absence d'erreur Fiabilité des données	**Le contrôle des réservations** • Les arrhes • NO SHOW • La sur location (overbooking) • Les rations d'hébergement • Analyse des résultats et actions correctives Exercices et TP

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion des étages
Code du module : MQ3
Durée du module :68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de prendre en charge des les différentes taches liées à la gestion des étages

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Des consignes de la hiérarchie
- Documents de gestion
- Liste des arrivées

A l'aide de:

- Equipement des étages
- cahier des consignes
- planning des réservations
- outil informatique
- Les moyens de décoration

Critères généraux de performance :

- Application correcte des techniques de nettoyage
- Respect des dosages des produits utilisés
- Application des normes et des consignes de sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Gestion des étages

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
décrire et classifier le produit chambre contrôler la mise à blanc de la chambre et superviser le travail au niveau des étages	Description exacte de la chambre Agencement correct et contrôle minutieux de la chambre	**Définition du produit chambre** • Les différents types de chambres • L'agencement de la chambre • L'équipement de la chambre • Les sanitaires • L'organisation du travail au niveau de l'étage • L'entretien d'une chambre • Le contrôle de la chambre
Gérer et planifier le personnel au niveau des étages	Planning opérationnel des travaux Contrôle	**Plan des étages et personnel du service** • La gouvernante : taches et missions • Le rôle de la gouvernante pendant le séjour du client • Les équipements et machine au niveau des étages • planning des travaux et répartition des taches • contrôle du personnel des étages • les documents du travail et relation interservices documentation du département : registres, circuits d'information. • Systèmes de classification, codification et archive. • Support informatique : applications, programmes • le délogement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Définir les différents types de linge utilisé dans un hôtel Déterminer les besoins en lingerie Gérer les stocks et enregistrer les entrées et les sortis	Description exacte Détermination juste des besoins	**La gestion de la lingerie** • Les différents types de linge • Les équipements et matériel de lingerie • Détermination des besoins en linge • L'évaluation du stock en linge • Le choix du textile du linge • La gestion du linge : le personnel, les locaux, la distribution, la fiche de stock L'inventaire général de la lingerie
Mettre en place un mobilier de style avec une décoration florale	Harmonie des couleurs Emplacement adéquat Entretien et suivi de la décoration florale	**Mobiliers et équipements de la chambre** • Revêtements. Tapis et rideaux. • Mobilier : styles et types. • Techniques de décoration • Décoration florale au niveau du hall, au restaurant, aux étages …etc.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion de la caisse
Code du module : MQ4
Durée du module :68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de Tenir à jour les documents de caisse

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Outil informatique
- Téléphone, fax

A l'aide de:

- Livre de caisse
- Dossier client (liasse)
- Documents comptables et de caisse

Critères généraux de performance :

- Rapidité d'exécution
- Respect d'échéance
- Respect des règles comptables
- Utilisation adéquate des documents de caisse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Gestion de la caisse

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Décrire et analyser la fonction de caisse		**Les différentes fonctions liées à la caisse** • Le personnel de la caisse • Les documents de la caisse • Les relations interservices
Identifier les différentes parties de la main courante	- Utilisation correcte de la main courante	**La main courante** • La main courante hôtel (MCH) • La main courante restaurant (MCR) • Exercices et TP
facturer les prestations prises par le client Mettre à jour la facture du client (dernière prestation)	- Respect d'échéance - Rapidité d'exécution - Utilisation adéquate des outils de caisse	**La facture** • Réglementation relative à la délivrance des Factures • Définition et présentation d'une facture Travaux pratiques : • Facturation des prestations • Mise à jour d'une facture client (facturation des dernières facturations) • Communication avec les différents services prestataires
Utiliser et exploiter les documents de la main courante	- Respect d'échéance - Rapidité d'exécution - Utilisation adéquate des outils de caisse - Aptitude à travailler jour et nuit - Travail sans oubli	• Définitions des différents documents comptables, des arrêts journaliers (feuilles de soldes F29, F39 etc.…) Travaux pratiques : • Arrêter la journée comptable hôtelière
- Procéder à l'encaissement selon les différents modes de paiement - Verser toute la recette journalière à la	- Respect et courtoise à l'égard du client - Respect des secrets de la clientèle - Utilisation adéquate des outils de caisse	**Les différents modes de paiement** - Espèce , Chèque, Carte de crédit Travaux pratiques :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

caisse principale Ouvrir un cardex (client habitué)	- Respect d'échéance - Utilisation adéquate des outils de caisse - Versement sans erreurs et sans oubli - Respect de la confidentialité	- Exercice sur les différents modes de paiement - Rappel du F12 - Relation du caissier avec la caisse principale
effectuer le change vérifier le taux de change Vérifier la monnaie Remplir de reçu de change en fonction du taux	- Exactitude des calculs - Rapidité d'exécution - Discrétion - Utilisation adéquate de l'outil informatique. - Rapidité d'exécution - Discrétion - Courtoisie envers le client	- Fluctuation des taux de change des principales monnaies par rapport au dinar algérien (se tenir informer) - Procédure de vérification - Les différentes manières de la contre façon (le faux et l'usage de faux)
- Enregistrer l'opération de change sur le registre de devises	- Sens de l'observation - Rapidité d'exécution - Remplissage sans oubli - Utilisation adéquate de l'outil informatique.	- Description du registre des devises Travaux pratique : Pratique d'une opération de change

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : communication et information hôtelière
Code du module : MQ5
Durée du module : 68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de gérer le système d'information au sein d'un établissement hôtelière

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- simulations
- cas pratique
- jeu de rôle

A l'aide de:

- Logiciel du système de gestion hôtelière
- téléphone

Critères généraux de performance :

- Fiabilité de l'information et qualité de la diffusion

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : communication et information hôtelière

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Identifier la communication professionnelle	Identification correcte	**La communication professionnelle** • Définition et processus de la communication • Les différents types de communication
Rédiger des documents administratif et commerciale de l'entreprise hôtelière	Respecter les règles de forme et de fond de rédaction	**La communication écrite** • Les règles de rédaction • La lettre commerciale • La télécopie (fax) • La messagerie électronique • Les notes • La plaquette ou brocheur
Utiliser les moyens de la communication orale dans la gestion hôtelière	Bon utilisation de moyen Utilisation adéquate de moyens de communication orale	**La communication professionnelle orale** • Les principes de la communication orale • La réunion • Le téléphone
Identifier l'information	Identification correcte	**L'information** - définition de l'information - types d'information - sources d'information - formes d'information - qualité d'information
Citer les sources d'information interne et externe à l'entreprise hôtelière		**L'information dans l'entreprise hôtelière** - définition de l'information hôtelière - types d'informations hôtelière - utilité de l'information dans l'entreprise hôtelière - les sources d'information interne - les sources d'information externe - le système d'information de l'entreprise hôtelière

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Etudier un système de gestion hôtelière	exploitation correcte de système de gestion hôtelière	**Le système de gestion de propriétés hôtelières** • Définition • Les avantages du système de gestion de propriétés hôtelières • Etude d'un système de gestion hôtelière : la réception, les réservations, les enregistrements et les départs des clients, la distribution des chambres, la gestion des tarifs de chambres et la facturation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion du restaurant
Code du module : MQ6
Durée du module : 68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de Tenir à jour et contrôler les documents de gestion de service restaurant

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- des directives de la hiérarchie
- les normes de l'établissement
- les commandes et le planning du travail

A l'aide de:

- des documents de travail
- les menus

Critères généraux de performance :

- respect des règles d'hygiène, et de santé
- tenus vestimentaire correcte
- conformité aux normes de l'établissement hôtelière
- qualité de l'accueil de la communication
- respect des techniques et des méthodes de travail
- respect des délais d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Définir les différentes formules de restauration.	Définition exacte des formules de restauration	**Les formules de restauration** • Restauration traditionnelle. • Restauration à thème. • Restauration de collectivité. • Restauration rapide. • Restauration « traiteur ». • Restauration dans les transports.
Définir et répartir les taches entre les différents employés de la salle Tenir et préparer le planning du personnel de la salle	Précision des taches des différents emplois décrits Elaboration des plannings conformément aux dispositifs réglementaire en matière de gestion du personnel	**La brigade du restaurant** • L'organigramme selon la catégorie et la capacité du restaurant • les différents types d'organisation • les emplois de restaurant (taches et missions) • La répartition et le planning des travaux de la brigade (documents, planning et tableaux de bord) TP et étude de cas
Participer à la préparation et à l'agencement de la salle pour une meilleure rentabilité de la salle Identifier et décrire le mobilier de Tenir l'inventaire de l'équipement de la salle. Identifier, analyser un certain nombre de techniques de design et d'agencement intérieur et les appliquer à la restauration	Aménagement en fonction du classement selon les normes de l'établissement	**Aménagement interne du local** Les différents types d'aménagement du local du restaurant • Connaissance des divers matériels de service • Le mobilier • Les couverts et verrerie • Platerie • Vaisselle • Ratios d'occupation et d'implantation • Le linge : caractéristique, dimension et entretien Gestion du linge • Les différentes formes d'agencement TP d'agencement de la salle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Décrire les différentes techniques de service	Description juste	**Les techniques de service** • les locaux, l'équipement et le matériel nécessaires au service. • la mise en place et le rangement de la salle à manger et de l'office. • les techniques d'accueil propres au service. • Les différentes techniques de service
Gérer animer un point de vente Concevoir les prestations en fonction d'un environnement déterminé et argumenter les choix Préparer le service Superviser et suivre le service Evaluer et contrôler le service évaluer le produit final et vérifier son adéquation avec les besoins formulés	Application judicieuse des règles et des techniques d'accueil l'installation des personnes à leur table. Respect des règles de courtoisie, de prévenance, de préséance, d'attention et de discrétion Rédaction juste des bons. Respect des règles de présentation de l'addition. Précision du rapport de caisse.	**L'organisation du service au restaurant et animation d'un point de vente** • Préparation et conception des prestations en fonction de la formule de restauration adoptée • Préparation et planification du service • Accueil au restaurant • Expliquer les mets d'un menu. • La prise de commande • Présentation et rédaction du bon de commande restaurant • Facturation et encaissement • Contrôle et évaluation du service • La relation avec la cuisine
Décrire la structure et l'organisation d'un service des banquets. Identifier les marchés et les clientèles-types de ce service. Formuler les étapes de l'organisation, de l'exécution et du contrôle des banquets.	Respect des techniques et des règles de service Disposition appropriée du matériel utilisé en salle Respect des techniques et des règles de service	**Organisation de banquets** • Manifestations pouvant faire l'objet d'une prestation de type banquet • Les principales formules • Agencement des locaux • La préparation et le déroulement des banquets • La réalisation et préparation des plans des tables • La mise en place • L'accueil • Le service

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Définir les besoins en produits fournitures diverses et gérer les stocks au niveau de la salle	Identification judicieuse des besoins Rédaction juste des différents documents de gestion	• Evaluation des besoins et préparation des commandes • Exécution de la commande • Réception et enregistrement des entrées • Gestion des stocks en niveau de la salle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Planification des menus
Code du module : MQ7
Durée : 68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de de participer à la préparation et la mise en œuvre d'un plan de menu en Fonction de la stratégie commerciale de l'entreprise

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- d'une liste de besoins de la clientèle potentielle.
- de recettes
- des commandes spéciales
- des objectifs du département commercial
- des orientations des la hiérarchie
- plan du marketing de l'établissement

A l'aide de :

- Des produits disponibles
- Des règles et procédures internes

Critères généraux de performance :

- application correcte des règles d'élaboration des menus
- Respect d'échéance
- Respect des règles de présentation des menus
- Tenir en considération le style et le classement de l'établissement
- Usage approprié de la terminologie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module: Planification des menus

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Définir et décrire les objectifs d'un menu Déterminer les objectifs de la planification des menus	Définition exacte du menu et des objectifs de planification des menus	**Définition et objectifs de la planification des menus** • définition • les objectifs commerciaux • les objectifs marketings • les objectifs organisationnels
Décrire les différents types de menu Appliquer les normes de présentation des menus Appliquer les normes d'élaboration des menus Respecter les règles des appellations	Description appropriée des différents types de menu Application correcte de normes d'élaboration des menus	**Etude et composition de menus** • les règles de rédaction des menus • Les normes de présentation des menus • Les différents types de menus • Règles et appellation culinaires • Exercices et TP-TD
Évaluer des cartes de menus part rapport aux paramètres suivants : ○ L a clientèle visée; ○ l'information; ○ les facteurs de promotion; ○ l'usage de la langue et de la terminologie	• Identification juste des éléments: ○ à conserver; ○ à améliorer; ○ à corriger	**Les critères d'évaluation des cartes de menus :** • De rédaction • De présentation • De rentabilité • De satisfaction de la clientèle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Food and Beverage
Code du module : MQ8
Durée du module : 68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de contrôler le service Food and beverage

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- cas pratique
- exercices d'application

A l'aide de:

- Documents de contrôle des ventes « Food »
- Documents de contrôle des ventes « beverage »
- calculatrice

Critères généraux de performance :

- exactitude des calculs
- contrôle efficace

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Food and Beverage

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Identifier le service Food and beverage	Identification correcte	**Food and beverage** • Définition du Food and beverage • Département Food and beverage • Les documents de base
Etablir les documents de contrôle des ventes « Food » Calculer les écarts entre le bloc potentiel et le bloc réel	Etablissement correcte de documents de base Exactitude des calcules	**Le contrôle des ventes « Food »** • Les documents de base : - le livre de recette - le livre de menus - la mercuriale - la cartothèque - exercices d'application • les analyse et calcule des écarts selon les ventes réelles - le bloc théorique - le bloc potentiel - le bloc réel - exercice d'application
Etablir les documents de contrôle des ventes « beverage »	Etablissement correcte de déférents documents de contrôle Exactitude des calcules	**le contrôle des ventes « beverage »** • les différents types de boissons du secteur beverage • le processus de contrôle des ventes "Beverage" au bar

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Approvisionnement et gestion de stock
Code du module : MQ9
Durée du module :68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'Appliquer des techniques d'approvisionnement et de gestion des stocks en hôtellerie

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- des normes et des procédures de travail
- de situations réelles ou simulées.
- de catalogues, de spécifications et de listes de prix des fournisseurs.
- des procédures de l'hôtel.
- de spécifications d'achats.
- de documents d'organisation inhérents à l'approvisionnement et à la distribution au sein de l'hôtel.

A l'aide de:

- de la législation et de la réglementation pertinente.
- Balance
- de logiciels de gestion des stocks.
- d'outils et d'équipements.
- Matériels de rangement

Critères généraux de performance :

- Respect de l'échéance
- Application de la législation relative aux achats
- Respect des règles d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité.
- Respect et application des principes d'aménagement physique.
- Application correcte des procédures, des techniques et des méthodes de gestion.
- Qualité des communications et des négociations.
- Exactitude des calculs et des données
- Exactitude des informations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : approvisionnement et gestion de stock

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Décrire l'importance et les fonctions de l'approvisionnement et de la gestion des stocks sein de l'entreprise hôtelière.	Description appropriée de la structure et les particularités de ce département Description complète des composantes du processus d'approvisionnement et de distribution. Explication juste de l'impact d'un système de contrôle des achats au regard de la rentabilité de l'hôtel.	**L'approvisionnement** • La fonction d'approvisionnement en hôtellerie • Organisation et taches du service • Les différents types et méthodes d'approvisionnements • Le processus de l'approvisionnement • Description et utilisation des différents documents relatifs à l'approvisionnement
Identifier les besoins et déterminer les spécifications d'achats. Choisir les fournisseurs	détermination judicieuse des besoins en étroite collaboration avec les différents services utilisateurs. Détermination précise des spécifications d'achats en fonction des besoins et des standards de l'hôtel. Estimation appropriée des quantités à acheter	• Détermination des besoins des différents services utilisateurs • Les achats en hôtellerie restauration • Recherche des fournisseurs et critères de choix - Le rapport qualité prix - Délais de livraison
Acheter ou acquérir des biens et négocier des offres de services destinées à l'exploitation d'un hôtel.	Application judicieuse des politiques, des normes et des procédures d'achats. Précision et pertinence des commandes (délais, prix, quantité, qualité, etc.) et des offres de services	**Les achats en hôtellerie restauration** • les différents choix à effectuer (produit, fournisseur, la période d'achat) • le processus d'achat et les différents documents de l'opération de l'achat

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Réceptionner et entreposer les biens reçus	Description juste des caractéristiques des locaux destinés à l'entreposage et des principes d'aménagement physique. Application appropriée des techniques d'entreposage. .	• Réception des produits achetés • Contrôle des produits • Entreposage des produits • Classification des produits stockés • caractéristiques des locaux destinés à l'entreposage et des principes d'aménagement physique. • Techniques et normes d'entreposage
Assurer la distribution aux différents services utilisateurs Gérer les stocks de la réserve générale, surveiller leur distribution Calculer le taux de rotation des stocks et les coûts	Application correcte des procédures de distribution des biens aux départements visés Tenir à jour les différents documents du magasin Calcul exact de coût	**la relation du magasin et les autres services de l'hôtel** • les procédures de distribution et les documents utilisés • la gestion des sorties et les fiches de stocks par produits • Stocks maximale, minimale et de sécurité • Rotation des stocks • Calcul du coût de stockage • Les avaries et la casse • Méthodes de calcul du coût des produits en stock

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Appliquer le modèle de gestion économique de stock	Calcule exacte de nombre idéal de commande Calcule exacte	**la gestion économique de stock** • le modèle de Wilson • évaluation du stock et valorisation des sorties • exercices d'application

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE RESENTATION DU MODULEQUALIFIANT

Module : Gestion financière hôtelière
Code du module : MQ10
DUREE : 68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :
A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de prendre en charge le contrôle financier et des opérations d'exploitation d'un établissement hôtelier

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

À partir de :

- études de cas pratiques
- exercices d'applications

A l'aide de :

- documents comptables et financier
- déférents budgets
- calculatrice

Critères généraux de performance :

- exactitude des calcules
- Application correcte de méthodes de prévisions budgétaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : Gestion financière hôtelière

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Définir et présenter un budget d'exploitation Définir les principes et les objectifs du contrôle budgétaire dans un établissement hôtelier	Définition exacte d'un budget d'exploitation Clarté des principes et de l'organisation énoncés	**Les budgets d'exploitation** • Définition et présentation du budget • budgétaire dans le secteur hôtelier • La construction des budgets - La procédure budgétaire - Le budget des ventes - Les autres budgets d'exploitations - Le budget des investissements - Les budgets généraux
Appliquer les méthodes de prévisions budgétaires Réaliser les prévisions de chiffre d'affaires éventuellement à l'aide d'outils mathématiques simples et – Arrêter le seuil de rentabilité De l'entreprise	Application juste des méthodes Respect des procédures et des méthodes des prévisions	**La prévision budgétaire** • Les méthodes de prévision • la collecte et l'analyse des informations • les prévisions de chiffre d'affaire • les prévisions de charges fixes et • variables • le seuil de rentabilité • La présentation des budgets • d'exploitation • étude de cas
Définir des indicateurs de rentabilité Calculer les différentes mesures de la rentabilité globale	Exactitude des calculs Absence d'erreurs Respect des procédures	**La rentabilité** • Définition des indicateurs de rentabilité commerciale, financière • Calcul des indicateurs de rentabilité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Appliquer les méthodes de contrôles de différents points de vente de l'établissement	Application correcte des procédures du contrôle Utilisation adéquate de documents Absence d'erreur dans les calculs	**Le contrôle les différents points d'exploitation** • Contrôle des ventes par département ▪ Le contrôle nourriture et boissons : ▪ les objectifs de contrôle de contrôle ▪ les moyens et les procédures de contrôle • Les méthodes de fixation des prix • Calcul et analyse des ratios • Contrôle et analyse des charges de fonctionnement et de gestion
Définir l'utilité et les objectifs d'un tableau de bord Elaborer d'un tableau de bord	Application juste des méthodes d'élaboration du tableau de bord	**le tableau de bord** • définition et présentation d'un tableau de bord • l'élaboration du tableau de bord

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion des ressources humaines du l'établissement hôtelier
Code du module : MQ11
Durée du module : 68H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de mise en œuvre de procédures de la gestion des ressources humaines de l'établissement hôtelière

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- étude de cas
- simulation
- jeu de rôle

A l'aide de:

- documentation de GRH
- textes législatifs de l'hôtellerie et restauration

Critères généraux de performance :

- Maîtrise des enjeux et du processus de recrutement
- Qualité des techniques d'évaluation mises en œuvre

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : Gestion des ressources humaines du l'établissement hôtelière

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Identifier la fonction gestion des ressources humaines Décrire l'importance du facteur humain dans l'entreprise hôtelière	Description correcte	**La gestion des ressources humaines** • Définition et missions de la fonction RH • les écoles de GRH • les théories de motivation
Décrire les procédures de recrutement ou à la promotion interne du personnel	Maîtrise des enjeux et du processus de recrutement	**Le recrutement** • la procédure de recrutement interne • la procédure de recrutement externe • cas pratique
Évaluer le personnel de l'établissement hôtelier	Application correcte de techniques d'évaluation de compétences mises en œuvre	**L'évaluation de la performance** • la procédure d'évaluation de personnels • méthodes d'évaluation de compétences • les erreurs d'évaluation de performance • cas pratique
Identifier les besoins en formation du personnel de l'établissement hôtelière	Identification juste de besoins en formation	**La formation** • les besoins en formation • le plan de formation • l'évaluation de formation • cas pratique
Identifier les principaux droits et obligations du salarié et de l'employeur et repérer leur origine Distinguer les différents contrats de travail en vigueur dans le secteur hôtellerie et restauration	Identification correcte de droits et obligations selon la réglementation en vigueur en matière de GRH	**Les relations individuelles de travail en hôtellerie** • les formes de contrat de travail • droits et obligations du salarié et de l'employeur de l'hôtellerie et restauration • le licenciement de contrat du travail • le règlement intérieur de l'établissement • les conditions de travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Identifier les composantes de la rémunération	Identification correct des composantes de la rémunération	• la rémunération • cas pratique
Distinguer les rôles respectifs des divers organes de représentation	Distinguer correctement les rôles de chaque organisme de représentation du personnel	**Les relations collectives de travail dans le secteur hôtellerie et restauration** • les conventions collectives • les syndicats : définition, rôles • les organes de représentants du personnel
Identifier les causes et les méthodes de résolution de conflits collectifs du travail dans l'hôtellerie restauration	Identification correcte des causes	**Les conflits collectifs de travail** • conflit collectif du travail et confit individuel • les causes d'un conflit collectif • résolution de conflit collectif de travail • cas pratique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion administrative et numérique
Code du module : MQ12
Durée du module :68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de gérer les documents administratifs et numériques

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- étude de cas

A l'aide de:

- plan et mode de classement
- mobilier de classement
- fournitures et matériel de classement
- micro – informatique
- internet

Critères généraux de performance :

- respect de la méthode de gestion des documents
- exploitation correcte de l'outil informatique
- application correcte de méthode de classement de documents administratif

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Gestion administrative et numérique

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Identifier les services et les documents de la gestion administrative de l'hôtel	Identification correcte des services et des documents de la gestion administrative	**Gestion administrative de l'hôtel** • Les services administratifs de l'hôtel • Les documents administratifs de l'hôtel
Définir le rôle et les moyens de la correspondance hôtelière	- Pertinence de définition - définition pertinence du rôle et des moyens de la correspondance hôtelière	**La correspondance en hôtellerie** • Le rôle de la correspondance en hôtellerie • les moyens de la correspondance en hôtellerie • La gestion de la correspondance en hôtellerie - La réception du courrier - L'enregistrement distribution et classement - Transmission des messages et courrier destinés aux clients
Classer les dossiers administratifs Selon les différents modes de classement	- Classement correcte des dossiers - Classification adéquate des différents modes de classement - respect de la méthode du classement des dossiers	**La gestion de l'information** • La consultation de l'information - Les ordres de classement - les modes de classement • Les méthodes de classement et d'archivage • les différents dossiers et classeurs • La gestion documentaire
Utiliser l'Internet dans La correspondance hôtelière	Utilisation adéquate de l'Internet Rapidité et respect des délais	**La correspondance hôtelière par Internet** • Création d'une boite de réception • Ouverture une boite et envoi des messages • Archivage numérique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion commercial du l'établissement hôtelière
Code du module : MQ13
Durée du module : 68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de de mise on ouvre d'un démarche de commercialisation de produits hôtelière

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- cas pratique
- simulation de vente

A l'aide de :

- moyens de fidélisation du la clientèle
- moyens de promotion des ventes
- outils et moyens de commercialisation

Critères généraux de performance :

- Adéquation et complétude de la démarche de commercialisation mise en œuvre.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Gestion commercial du l'établissement hôtelière

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Identifier et analyser les attentes des clients	Pertinence dans la prise en compte des attentes du client Adaptation de l'offre aux attentes du client	**Le marché hôtelier** • La segmentation du marché hôtelier • Types d'attentes des clients hôteliers • la satisfaction du client • Etude de cas
Appliquer les techniques de promotion des ventes en hôtellerie	Définition et application adéquate des techniques de promotion des ventes	**La promotion des ventes en hôtellerie** • Définition de la promotion des ventes en hôtellerie restauration • Les techniques de promotions destinées aux intermédiaires • Les techniques de promotion destinées aux consommateurs • Etude de cas
Décrire la démarche de la négociation commerciale	Adéquation et complétude de la démarche de la négociation commerciale	**La négociation commerciale** • Définition et acteurs de négociation commerciale • Les stratégies de négociation • Les techniques de communication au service de la négociation • La méthodologie de prospection du marché • Les étapes de la négociation commerciale • Etude de cas
identifier les moyens de fidélisation de la clientèle.	Adéquation et complétude de la démarche de fidélisation mise en œuvre.	**Fidélisation de la cliente** • Définition • Les différentes formes de fidélité du client hôtelier • Les moyens de fidélisation de clientèles hôtelière et restauration • Cas pratique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Hygiènes, sécurité et environnement (HSE)
Code module : **MC 01**
Durée : 119 **H**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de :
- participer à la préparation et la mise en œuvre d'un plan d'entretien et de nettoyage dans un établissement hôtelier.
- d'appliquer les règles et les normes d'hygiène alimentaire

Conditions d'évaluation :
- Individuellement.

A partir de :

- L'état de propreté des lieux
- Des instructions de la direction
- Plan de nettoyage de l'établissement

A l'aide de :

- les produits disponibles
- les moyens d'entretien
- les méthodes et les procédures utilisées

Critères généraux de performance :

- application correcte des techniques d'entretien
- application correcte des règles d'hygiène
- - respect des règles et des normes en vigueur
- respect des échéances

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Décrire les exigences réglementaires en matière de sécurité dans un établissement relatives aux : • Aux risques d'incendie et les moyens de secours • Aux consignes et affiche	Description exacte des exigences réglementaires de sécurité dans un hôtel	**Les exigences réglementaires de sécurité** • Les risques et moyens de secours : • Consignes et affiches : • La sécurité incendie : Système d'alarme. Système d'alerte. Eclairage de sécurité
Présenter et commenter le système HACCP	présentation correcte	**Système Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)** • Définition et vocabulaire HACCP • Les principes du système H.A.C.C.P en hôtellerie • Règle d'Hygiène et application HACCP en restauration
Indiquer l'intérêt de nettoyage dans un établissement hôtellerie Identifier les facteurs provoquant les salissures les moyens de leur élimination Décrire les différentes techniques de nettoyage en hôtellerie	Explication claire de l'intérêt de nettoyage Identification juste des facteurs des salissures Description exacte de différentes techniques	**Importance et intérêt de nettoyage en hôtellerie** • Les différentes salissures • Les facteurs provoquant les salissures • les techniques de nettoyage en hôtellerie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enumérer les produits de nettoyage utilisés Indiquer leur utilisation (les locaux, les supports) S'assurer de l'utilisation d'un dosage convenable des produits utilisés	Enumération exacte des produits utilisés Respect du dosage du produit utilisé	**La composante chimique des produits d'entretien et leur utilisation** • Les détergents ; définition, dosage et utilisation • Les solvants : propriété et classement définition, dosage et utilisation • Les adjuvants : définition, dosage et utilisation • Les désinfectants : définition, dosage et utilisation • Les résines : définition, dosage et utilisation
Enumérer et donner les caractéristiques les matériaux utilisés en hôtellerie Organiser et choisir la technique la plus appropriée. Etablir un plan d'entretien pour les locaux, les équipements, les matériels, les revêtements, les textiles – Établir des critères de contrôles ou d'autocontrôles	Définition exacte des matériaux Caractéristique et propriété bien indiquées Choix approprié des techniques du nettoyage Contrôle adéquat d'opérations de nettoyage	**Les matériaux utilisés en hôtellerie et les techniques d'entretien :** **Les revêtements textiles :** • Le bois et les revêtements textiles caractéristiques et techniques d'entretien • Le ciment, la céramique, le ciment, le et le béton : caractéristiques et techniques d'entretien • Les métaux : caractéristiques et techniques d'entretien • Le plastique : caractéristiques et techniques d'entretien • Plan journalier et hebdomadaire d'entretien des locaux • Contrôle et évaluation des opérations de nettoyage
Décrire l'organisation et le fonctionnement de la cuisine	Description exacte	**présentation de la cuisine** • La brigade de la cuisine • Les locaux de cuisine • L'organisation de la production au niveau • de la cuisine • les documents de gestion au niveau de la cuisine

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Identifier et appliquer les normes et les règles relatives à la conservation des aliments	Respect des règles de stockage des aliments Respects des conditions de conservations	**La conservation des aliments** • Stockage des fruits et légumes • L'organisation des aires de stockage • La température du stockage des différentes catégories d'aliments • la conservation des viandes et poisson • la conservation des produits laitiers • les conserves
Organiser et mettre en œuvre une action de bio nettoyage en cuisine Contrôler la qualité d'hygiène microbiologique en cuisine	Respect des normes d'hygiène en cuisine Recommandation adéquate des produit te technique utilisées Efficacité et qualité de nettoyage	**L'entretien de cuisine** • Produits utilisés en cuisine • Les moyens et les techniques d'entretien des éléments fixes et mobiles • Le bio nettoyage en cuisine : produit, matériel utilisé et contrôle des résultats
Appliquer les règles d'hygiènes relatives à la l'entretien et la manipulation des équipements et locaux de cuisine et du restaurant	Description juste des techniques de manipulation et d'entretien des équipements incluant, la manipulation des objets lourds.	**L'hygiène de l'équipement et locaux de cuisine et du restauration** • restaurant Les techniques de manipulation et d'entretien sécuritaires des principaux équipements en cuisine • l'hygiène du matériel et des locaux de cuisine et de la salle du service • Entretien de l'équipement • Désinfection des locaux
Identifier et appliquer les règles d'hygiène relatives à l'hygiène du personnel	Application correcte des Règles d'hygiène corporelles et vestimentaire	**L'hygiène du personnel de cuisine et de la salle de service** • Hygiène vestimentaire • Hygiène corporelle • Consignes et règles d'hygiène

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Techniques d'accueil
Code du module : MC2
Durée du module : **68 H**

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'Appliquer les techniques d'accueil en hôtellerie

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- de mises en situations conformes à la réalité de l'accueil en hôtellerie

A l'aide de :

- Fiche de réclamation
- Dépliant
- Produit d'accueil
- Moyens d'information et de communication

Critères généraux de performance :

- Prononciation exacte
- Communication claire
- Maîtrise du langage hôtelier
- Choix adéquat de l'outil de communication
- Maîtrise des moyens de communication
- Disponibilité à l'égard du client
- Communication claire
- Respect des règles de courtoisie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Techniques d'accueil

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Définition l'intérêt de l'accueil en milieu hôtelier	• Définition juste et appliquée au domaine hôtelier	**L'accueil en milieu hôtelier** • Définition et intérêt de l'accueil de la clientèle • La structure et l'organisation de l'accueil de l'accueil • Le personnel de l'accueil • L'aménagement de l'espace de l'accueil des clients et facteurs d'ambiance • Supports d'information
Définir et classer des besoins de la clientèle	• Segmentation adéquate des besoins de la clientèle	• Les différents types des clients • Les besoins de la clientèle • Classification des besoins de la clientèle • Adéquation Produit/prix et besoins de la clientèle • Personnalisation de l'accueil de la clientèle
Etre à l'écoute du client et répondre à ses désires et souhaits	- Sens de responsabilité - Respect et courtoisie à l'égard du client - Discrétion	**Techniques de bases de l'accueil** • Langage non verbal • L'écoute • Formulation • La stratégie du questionnement • L'entretien
Préparer et mettre en place une démarche d'accueil en fonction de la typologie de la clientèle	- Respect et courtoisie à l'égard du client - Respect des règles de communication verbales ou non verbales - Tenue corporelle et vestimentaire adéquate.	• Préparation de l'accueil L'accueil des groupes L'accueil des VIP • L'accueil individuel • Les documents liés à l'activité d'accueil

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Accueillir la clientèle, personnaliser les relations, vendre une	- Respect et courtoisie à l'égard du client - Respect des règles de communication verbales ou non verbales - Tenue corporelle et vestimentaire adéquate	**L'accueil au restaurant** • Phases de la relation et premier contact avec le client • présentation des produits et argumentation • Traitement et pris en charge des objections
Appliquer les techniques d'accueil dans des situations simulées	Tenue corporelle et vestimentaire adéquate Respect des règles de communication verbales ou non verbales	**Simulation de cas d'accueil** : • au niveau de réception • au niveau de restaurant • au niveau des étages

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Management hôtelier
Code du module : MC3
Durée du module : **68H**

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les principes de management dans le domaine hôtelier

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

Des cas concrets

A l'aide de :

- Les finalités et les enjeux des organisations
- Le management : fixer des objectifs et contrôler les résultats
- Le management : organiser la production et répartir le travail
- Le management : animer et mobiliser des hommes
- Des cas : management des entreprises hôtelières

Critères généraux de performance :

- Compréhension correcte des principes du management
- Respect des objectifs de l'entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Management hôtelière

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Définir le concept du management et décrire les principales écoles de management	Définition correcte Clarté des présentations des principes des écoles classiques de management	**Le management** • Définition de management • Les écoles de management - l'école classique - école des relations humaines
Participer à la préparation et à la mise en œuvre de la planification en niveau de l'entreprise	Préparation minutieuse Détermination appropriée des étapes	**La planification** • Définition et objectifs de la planification • Les éléments de planification • processus et étapes de la planification • les outils de planification
Commenter les différents types de structures et organigrammes	Mise en évidence des déterminants de type et la taille de l'organigramme	**L'organisation** • Les principes de l'organisation • Les structures • Les types d'organigrammes
Identifier et commenter les différents outils de direction	Clarté des caractéristiques de chaque outil présenté	**La direction** • Définition • La motivation • Le leadership managérial • La prise de décision

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Appliquer les outils du contrôle de gestion hôtelière	Application correcte	**Le contrôle** • Le contrôle : définition, types de contrôle • Les formes de contrôle en hôtellerie et restauration • Les outils de contrôle interne • Le contrôle de gestion en hôtellerie et restauration
Identifier le diagnostic stratégique de l'entreprise	Identification correcte des déférents phases de la diagnostique stratégique de l'environnement de l'entreprise hôtelière	**Le diagnostique stratégique** • notion de stratégie • les objectifs stratégiques • le diagnostique interne • le diagnostique externe
Appliquer les moyens et les outils de gestion du temps dans l'activité hôtelière	Gestion efficace du temps	**La gestion de temps** • Définition de la gestion du temps • Types de temps • Principe de la gestion du temps • Méthodes et outils de gestion du temps • Pertes de temps
Identifier la notion du yied management	Identification correcte	**Yied management** • Définition • Le rôle du yied management • le fonctionnement de yied management

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : législation hôtelière et touristique
Code du module : MC4
Durée du module : 68 H

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de d'Identifier et appliquer les différents textes réglementaires régissant l'activité hôtelière et touristique

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- de mises en situations conformes à la réalité d'un technicien ou d'une technicienne en gestion hôtelière.

A l'aide de:

- textes législatives en vigueur

Critères généraux de performance :

- interprétation correcte des textes
- exactitude des références réglementaires.

.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : législation hôtelière et touristique

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Définir l'objet de la réglementation hôtelière et touristique	Définition juste de la réglementation hôtelière et touristique	• L'objet de la réglementation hôtelière et touristique
Identifier les conditions d'ouverture des établissements hôteliers et touristique Examiner et indiquer les conditions d'ouverture d'une agence de voyage Décrire les dispositions règlementaires relatives à l'ouverture d'un restaurant	Identification exhaustive des conditions d'ouvertures	• Les conditions d'ouvertures des établissements hôteliers et touristiques • Les conditions d'ouvertures d'une agence de voyage • Les formalités administratives **l'ouverture d'un restaurant** • Les conditions d'ouverture • Les licences • La procédure de classement • Les prix
Enumérer et commenter les droits de et les obligations de l'hôtelier Enumérer et commenter les droits de et les obligations du client	Les droits et les obligations clairement définis	• Les droits et les obligations de l'hôtelier • La responsabilité de l'hôtelier • Les droits et les obligations du client
Expliquer et indiquer les normes et procédures de classement des établissements hôteliers et touristiques	Normes et procédures clairement définis	**le classement des établissements hôteliers et touristiques** • les catégories et les normes de classement • les procédures de classement • la commission de classement
Citer et les dispositifs réglementaires relatifs à l'utilisation des plages	Références exactes de textes réglementaires et conditions clairement définis	• Les conditions d'exploitation et l'utilisation des plages

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Appliquer la réglementation relatives aux événements particuliers dans un hôtel	Application correcte des textes	**Textes réglementaires relatifs aux événements particuliers d'un hôtel** • Les naissances • Les maladies • Les décès • Les indemnités • Les responsabilités de l'hôtel : - La responsabilité civile ou délictuelle - La responsabilité contractuelle - Responsabilité liées aux biens - Responsabilité pénales
Appliquer les textes réglementaires relatifs aux bagages des clients	Application correcte des textes	**Privilèges de l'hôtelier sur les bagages du client** • Définition • Le droit de rétention • Le droit de gage • La réalisation de gage • La saisie gagerie
Etablir un contrat conformément A la réglementation en vigueur	Respect et application adéquate des règles de rédaction	**Le contrat de l'hôtel** • Définition • Conclusion et exécution du contrat • Nullité et réalisation du contrat de l'hôtellerie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Economie d'entreprise hôtelière
Code du module : MC 5
Durée du module : 68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'identifier l'environnement de l'entreprise hôtelière et restauration

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Situation réelles
- Etude de cas pratique
- Exercices d'application

A l'aide de:

- De textes réglementaires,
- Documents de la gestion commerciale de l'entreprise hôtelière
- Fiche de stock
- Calculatrice

Critères généraux de performance :

- identification correcte des différentes composantes de l'environnement de l'entreprise hôtelière

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Economie d'entreprise hôteliere

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Identifier l'entreprise économique	Identification correcte	**L'entreprise économique** • les rôles de l'entreprise • classification des entreprises • les différents partenaires dans l'environnement de l'entreprise
identifier les déférents contrats hôteliers et restauration	Identification correcte	**L'environnement juridique** • les contrats - les contrats hôteliers et restauration - le contrat d'assurance
Rédiger les documents commerciaux nécessaires à la gestion commerciale de l'établissement hôtelière Etablir la fiche de stock	Respecter les règles de rédaction de forme et de fond Valorisation juste de stock Exactitude des calcules	**l'environnement commercial** • la recherche des fournisseurs - l'appel d'offre - tableau de comparaison d'offre • la commande - le bon de commande • la livraison - le bon de livraison / réception • la TVA - le calcule du TTC (toutes taxes comprises) • la facture fournisseur • la facture et la note client • les stocks - les fiches de stock - la valorisation des entrées en stocks - la valorisation des entries de stock • la gestion de stock

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Identifier les modes de règlement en hôtelière		- les déférents niveaux de stock - la gestion économique d'un stock • les règlements - la monnaie fiduciaire - la monnaie scripturale -la monnaie électronique (les cartes bancaires)
Identifier les droits et les obligations concernant les parties dans les conventions collectives en vigueur dans le secteur hôtelière et restauration	Identification correcte	**l'environnement social** • la convention collective du travail • le contrat de travail • les conditions légales du travail • la rémunération du travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : comptabilité financière et hôtelière
Code du module : MC6
DUREE : 68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'enregistrer les différentes opérations comptables et de réaliser les états de synthèses en hôtellerie restauration

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- exercices d'application
- étude de cas

A l'aide de :

- pièces comptables
- documents comptables

Critères généraux de performance :

- exactitude des calcules

- absence des erreurs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : comptabilité financière et hôtelière

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Identifier le système comptable et financier	Identification correcte	**le système comptable et financière** • les différentes classes
Identifier le système uniforme de comptabilité hôtelière	Identification correcte	- le Système uniforme de comptabilité hôtelière
Etablir le bilan comptable	Etablissement juste de bilan comptable	**le bilan comptable** • présentation du bilan • variation du bilan • le bilan normalisé • exercices d'application
Passer les écritures comptables dans les comptes	Absence des erreurs	**Le compte** • la partie double • les règles de fonctionnement • les présentations du compte • les relations bilan/ comptes • le livre journal • exercices d'application
Etablir le compte de résultat et déterminer le résultat	Présentation correcte et sans erreurs	**le compte de résultat** • les charges • les produits • présentation du compte de résultat • exercices d'application
enregistrer les opérations comptables des achats	Enregistrement correcte	**enregistrement comptable des achats** • la comptabilisation des achats • exercices d'application

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

enregistrer les opérations comptables des ventes	Enregistrement correcte	**enregistrement comptable des ventes** • la comptabilisation des ventes en hôtellerie restauration • l'enregistrement comptable de la TVA • exercices d'application
enregistrer les opération de paie	Enregistrement correcte	**enregistrement comptable de la paie** • les charges de personnel et le bulletin de paie • l'enregistrement comptable de paie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : comptabilité analytique
Code du module : MC6
DUREE : 68 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de calculer les différents coûts et le résultat analytique.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Informations comptables et financières
- Fiches de stocks
- Textes règlementaires en matière d'inventaire des stocks
- Procédures de calcul des coûts
- Etudes de cas
-

A l'aide de :

- calculatrice

Critères généraux de performance :

- Interprétation correcte des données comptables en matière de charges supportées
- Exactitude des calculs
- Pertinence du choix des méthodes de calcul des coûts
- Rigueur dans la mise en œuvre des outils d'analyse des coûts
- Application correcte des procédures de calcul des coûts

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : comptabilité analytique

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
-identifier la comptabilité analytique d'exploitation et distinguer entre les déférents coûts	-Définition correcte des principes de la comptabilité analytique d'exploitation -Pertinence de la comparaison entre la comptabilité analytique d'exploitation et la comptabilité financière -Distinction juste entre les différentes charges - Identification correcte des éléments du coût - Application juste des formules de calcul -Exactitude des calculs	**Notions de base sur la comptabilité analytique** • Définition et objectifs • Etude comparative entre la comptabilité financière et la comptabilité analytique • Les différentes classifications des charges • Les différents coûts • Application
- calculer le coût complet d'une prestation hôtelière	- Application juste des formules de calcul -Exactitude des calculs	**la méthode des coûts complets** • Tableau d'analyse • Les charges indirectes • Les unités d'œuvres • Les clés de répartition • Les coûts d'unité d'œuvre • Exercices
- calculer le coût variable d'une prestation hôtelière - calculer le seuil de rentabilité	- Application juste des formules de calcul -Exactitude des calculs	**La méthode des coûts variables** (Le direct costing) • Les objectifs de la méthode des coûts variables • La marge sur le coût variable • Le Seuil de la rentabilité • Exercices

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Marketing hôtelier
Code du module : MC8
Durée du module : 119 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de participer à la préparation et la mise en œuvre d'un plan marketing en fonction de la stratégie commerciale de l'entreprise

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- des cas concrets

A l'aide de:

- Les moyens de communication
- Les supports publicitaires
- Les relations publiques

Critères généraux de performance :

- Rapidité d'exécution
- Respect d'échéance
- Se conformer aux objectifs de l'entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Marketing hôtelier

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Définir le marketing hôtelier Définir et caractériser le produit hôtelier	Définition exacte du marketing hôtelier Définition et caractéristiques clairement définis	• Définition du marketing • Les spécificités du marketing hôtelier • La définition et particularités du produit hôtelier • Etude de cas sur un produit hôtelier
Définir et décrire le processus d'achat chez l'acheteur	Description juste et exacte du processus d'achat	**Le comportement de l'acheteur** • Définition de l'acheteur • Les besoins et les motivations • Les éléments essentiels du processus d'achat • L'influence des groupes • Les styles de vie
Définir le marché et donner les caractéristiques du marché hôtelier Déterminer les objectifs et les critères de segmentation du marché	Explication et définition appropriée des composantes du marché Des objectifs et critères clairement définis	**Le marché :** • définition et connaissance de marché • Segmentation du marché Définition, objectifs, critères de segmentations • L'étude de marché • La connaissance du consommateur (les besoins et les motivations)
Décrire les différentes phases de cycles de vie d'un produit Déterminer les éléments clés de la politique du produit	Description exacte de cycle d'un produit Détermination correcte d'éléments de la politique du produit	**Le produit** • Notion de produit • Le cycle de vie du produit • Les éléments clé de la politique du produit

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Participer à la préparation d'un produit nouveau	Appliquer les méthodes et les moyens d'une manière appropriée pour la proposition des produits nouveaux	**La stratégie de l'innovation** • Définition d'un produit nouveau • Les facteurs et les sources de l'innovation • Les moyens de recherche d'innovation • Le choix de la stratégie pour la commercialisation d'un produit nouveau • La stratégie de recherche de la qualité • La démarche qualité
Décrire les différents facteurs interne et externe de l'établissement déterminant les prix des produits	Détermination juste des prix des produits en fonction de seuil de rentabilité arrêté et par rapport aux entreprises concurrentes	**La fixation des prix** • La loi de l'offre et la demande • Les méthodes de fixation des prix relevant de la gestion - Le calcul du prix de revient - Le calcule du seuil de rentabilité • Fixation des prix en hôtellerie – restaurant - Fixation des prix en restaurant - Fixation des prix en hôtellerie • les stratégies de prix du producteur - la stratégie d'écrémage - la stratégie de pénétration
Décrire et participer à la proposition de circuit et les canaux de distribution en hôtellerie	Respect des procédures de distribution	**L'organisation des circuits de la distribution en hôtellerie** • Les circuits de distribution - les différents canaux de distribution - les fonctions de la distribution • Les principaux choix d'organisation - l'indépendance - l'association en chaîne volontaire -, la franchise - les groupes intégrés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		• Les intermédiaires de distribution • Les réseaux de distribution
S'approprier et appliquer les méthodes de vente en fonction de la politique commerciale de l'entreprise	Application et utilisation judicieuse des méthodes de vente	**Les méthodes de ventes et la commercialisation** • Vente en magasin ou sur place • Les méthodes de vente à distance - la vente par correspondance - la téléachat - la vente par internet • Les principaux moyens utilisés pour la commercialisation des services
Indiquer l'intérêt et les objectifs de communication Choisir et appliquer une stratégie de communication	Choix adéquat de moyens de communication Utilisation efficace des outils de communication	**La communication** • Intérêt Les objectifs de communication • Les différents niveaux de communication - la communication commerciale - la communication institutionnelle • La stratégie de la communication - définition et utilité de la stratégie de communication -méthodologie de la stratégie de communication • La communication marketing - Les différentes formes de communication marketing • Etude de cas
Appliquer les techniques de promotion des ventes en hôtellerie	Définition et application adéquate des techniques de promotion des ventes	**La promotion des ventes** • Définition de la promotion des ventes • Les techniques de promotions destinées aux intermédiaires • Les techniques de promotion destinées aux

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		consommateurs • Etude de cas
Utiliser les moyens publicitaires dans la promotion des ventes	Choix et utilisation appropriée des moyens de publicité	**La publicité** • Définition et objectifs • Les moyens de publicité • Les techniques d'élaboration des supports publicitaire • Etude de cas
Déterminer les étapes de réalisation d'un plan de marketing d'un produit ou d'un service	Détermination appropriée de chaque étape	**Le plan marketing** • Définition et fonction du plan marketing • Structure et forme du plan marketing • Réalisation d'un plan marketing • Lancement et suivi d'un plan marketing • Etude de cas

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Techniques d'expression et de rédaction en français
Code module : MC9
Durée : 68 H

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable *:*
- D'appliquer correctement les règles de la langue française dans des situations professionnelles
- D'appliquer les règles et les techniques de la rédaction administrative

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Individuellement.

A partir de :
- Applications professionnelles
- Simulation et jeu de rôle
- Mise en situation
- Consignes particulières

A l'aide de :
- Supports d'information liés à la spécialité
- Documents professionnels en Français
- Outils de références
- Ordinateur multimédia connecté au réseau internet
- Documents administratifs
- Des règles juridiques relatives à la rédaction administrative
- Micro ordinateur

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Bonne connaissance des règles de la langue française
- Exploitation correcte des documents professionnels en langue Française
- Application correcte des techniques d'expression orales et écrites
- Capacité de la lecture avec un grand degré d'autonomie
- Vocabulaire professionnel riche et actif
- Application correcte des règles des techniques de rédaction administratives
- Respect des règles et normes de la rédaction administrative

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Techniques d'expression et de rédaction en français

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
-Développer l'expression orale et écrite en langue française	-Respect des règles de grammaire, de conjugaison et d'orthographe en anglais -Communication bien structurée et cohérente -Pertinence des questions formulées	**Rappel des notions de base** • Introduction • Vocabulaire • Conjugaison des verbes • Grammaire • Orthographe • Communication structurée à partir d'un sujet à caractère professionnel • Formulation de questions pertinente en situation d'interaction
-Développer la compréhension et la synthèse d'un texte	Pertinence du développement et de la synthèse d'un texte	• Rédaction d'un paragraphe • Restitution d'un plan de texte • Restitution d'un texte lu • Résumé d'un texte
--Identifier les principes et les règles de la rédaction administrative	-Identification correcte des principes et règles de la rédaction administrative	**La rédaction administrative** • Définition et objectifs • caractéristiques • principes • Types • Règles de forme • Règles de fond

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Rédiger certaines lettres commerciales à	Rédaction correcte de certaines lettres à caractère professionnel	**La Rédaction commerciale** • Définition et caractéristiques • Différents types de lettres commerciales • Règles de forme et de fond • Rédaction de lettres commerciales • Exercices d'application
Rédiger les documents administratifs relatifs à caractère professionnel	Respect des règles et techniques de la rédaction administrative	**Les documents administratifs** • Différents types de documents administratifs • Rédaction de la note • Rédaction de la Compte rendu • Rédaction du rapport • Procès verbal

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Anglais I
Code module : MC10
Durée : **51 H**

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de s'exprimer oralement et à écrit

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Individuellement.

A partir de :

- audiovisuel
- documents authentiques

A l'aide de :

- modèles
- liste de vocabulaire basique

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- prononciation claire
- choix correcte des temps
- expression claire
- vocabulaires prises en compte

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Anglais I

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
S'exprimer oralement	- Prononciation claire - Chois correcte des temps	• **word order in simple statements** • **Tenses:** Present simple: - Reading comprehension - Written expression - Vocabulary • Present continuous: - Reading comprehension - Written expression - Vocabulary. • Future simple: - Reading comprehension - Written expression - Vocabulary • Simple past: - Reading comprehension - Written expression. - Vocabulary • Paste continuous - Reading comprehension - Written expression - Vocabulary • Present perfect - Reading comprehension - Written expression - Vocabulary
S'exprimer à l'écrit	- expression claire - variables prises en compte	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		• Present perfect continuous: - Reading comprehension - Written expression - Vocabulary • Past perfect. - Reading comprehension -Written expression - Vocabulary • Past perfect continuous: - Reading comprehension - Written expression - Vocabulary • **negative and interrogative forms active and passive forms** • **Relative pronouns**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Anglais II
Code du module : MC 11
Durée du module : 51 H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de Maîtriser les techniques d'accueil et d'assistance de renseignement dans la langue anglaise.

Conditions d'évaluation

- Individuellement.

A partir de :

-simulation

A l'aide de :

- des moyens audio-visuels,
- supports de vente
- dépliants

Critères généraux de performance :

- utilisation pertinent des connaissances

- représentation adéquate de la situation

- respect du vocabulaire professionnel

- rapidité de traitement d'information

- adjectifs précis

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Utiliser les termes professionnels	- respect du vocabulaire professionnel - adjectifs précis	**The language of hotels** • the accommodation industry • hotel management and administration • the front desk • special services and facilities
Communiquer sur l'établissement	Utilisation pertinente des connaissances Représentation adéquate de la situation	**The language of reception and welcome** • Arrival of the guest • Formalities • The conversation with the guest **Introducing one self and others** • Polite remarks **On the telephone / talking messages** • Telephoning • Receiving telephone call • Refusing • Excusing **Basic enquiries and information** • Inquiries with positive / négative • Offers and suggesting
Gérer les réunions	respect du vocabulaire professionnel	**Meetings and greetings**
Orienter les clients	respect du vocabulaire professionnel	**Asking about directions** • Dealing with direction enquiries (inside and outside the hotel)
Planifier les événements	respect du vocabulaire professionnel	**Schedules and times tables** • Time expressions • Schedules eventes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : allemand ou espagnol
Code du module : MC12
DUREE :85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de Communiquer en allemand ou e, espagnol lors du service hôtelier

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 : allemand ou espagnol

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Utiliser 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 hôtel ,	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

Module : Informatique
Code du module : MC13
Durée du module : 85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de d'Utiliser l'outil informatique dans la gestion des différents services d'une entreprise hôtelière

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- de situations réelles ou simulées.
- des normes et des procédures d'un hôtel

A l'aide de:

- Formulaires et systèmes informatiques.
- Logiciel de gestion hôtelière

Critères généraux de performance :

- Application des normes d'hygiène et sécurité
- Respect de l'échéance
- Utilisation adéquate de l'outil informatique
- Exploitation correcte des logiciels

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Informatique

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Décrire les périphériques d'un ordinateur	- Description minutieuse - Application des normes d'hygiène et de sécurité	Définition et présentation de l'outil informatique Domaine d'utilisation Architecture générale d'un ordinateur
Décrire et utiliser le système d'exploitation Windows	- Utilisation adéquate de l'outil informatique - Exploitation correcte des différents logiciels.	- Système d'exploitation - Définition et présentation d'exploitation (Windows, Word, Excel)
- Utiliser le logiciel de gestion hôtelière	- Utilisation exacte du logiciel de la gestion hôtelière	- Etude et installation de logiciel de gestion hôtelière présentation des fonctionnalités - Utilisation du logiciel de gestion hôtelière (donnant des exemples réels)
- Utiliser l'Internet à des fins professionnelles	- Utilisation adéquate de l'outil informatique - Utilisation de l'Internet rationnellement	- Initiation à l'Internet -simulation de vente par Internet

- L'établissement de formation doit disposer d'une application de gestion hôtelière permettant aux stagiaires de simuler des cas concrets relatif aux : gestion des plannings d'occupation des chambres, la réservation ; la facturation, tenir la main courante, établir les statistiques,
- l'application de ce module doit se faire en parallèle des autres de modules de réception et de réservation et d'autres modules nécessitant l'utilisation de logiciel.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Méthodologie
Code module : MC14
Durée : 34 H

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de de rédiger le mémoire de fin de stage

CONDITIONS D'EVALUATION :

- Individuellement.

A partir de :

- Des cas concrets
- Tout document relatif au projet
- Directives de l'enseignant

A l'aide de :

- Des documents et bibliographie
- Les outils de recueils d'information
- Micro-ordinateur
- Logiciels de traitement de texte.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des règles de rédaction et de mise en forme.
- Respect des phases d'élaboration d'un mémoire.
- sélection adéquate de la bibliographie
- identification exacte des différentes sources d'information
- respects de la mise en forme d'un mémoire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Définir l'objet du module Identifier la méthodologie	Pertinence de la définition Identification correcte de la méthodologie	**Introduction à la méthodologie** • Définition de la méthodologie • Objectifs de la méthodologie • Domaines d'utilisation de la méthodologie • Présentation de la démarche de recherche scientifique
Appliquer les règles de fond de la méthodologie Utiliser la démarche méthodologique	Application correcte des règles de fond de la méthodologie Respect de la démarche méthodologique	**Règles de fond de la méthodologie** • La formulation d'une problématique • L'élaboration des hypothèses • Outils de collecte des données • Représentation des données • Analyse et interprétation des données • Organisation et traitement des données
Appliquer les règles de forme de la méthodologie	- application juste des règles de forme de la méthodologie	**règles de forme de la méthodologie** • Les règles de rédaction • L'élaboration du plan • Mise en forme définitive du mémoire
Préparer la soutenance	- Respect des normes de présentation d'une soutenance devant un auditoire - choix adéquat des outils pour la présentation du mémoire	**La soutenance** • Organisation • Préparation • Objectifs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : protection du consommateur
Code module : MC15
Durée : 34 H

OBJECTIF MODULAIRE

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, l'apprenant doit être capable d'utiliser ses droits et assumer ses responsabilités en tant que consommateur et acteur.

Conditions d'évaluation :

A partir :

- Vidéos
- Dépliants
- Jeux
- Présentations PowerPoint
- Modèles de contrats
- Images

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Imprimante.
- Vidéo Projecteur (DATA SHOW).

Critères généraux de performance :

- Utilisation correcte des notions liées à la protection du consommateur;
- Une lecture avertie des informations concernant les produits et services qui lui
- sont proposés ;
- Identification juste des droits fondamentaux des consommateurs ;
- Faire valoir ses droits efficacement;
- Prendre en compte du respect de l'environnement dans la consommation
- Mesurer l'impact de la formation sur les futurs professionnels.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : protection du consommateur

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier ses droits et ses responsabilités	Utilisation de la terminologie appropriée Identification exacte des droits Identification exacte des responsabilités. Etablissement du lien entre droits et responsabilités	• Historique • Définitions • Les droits du consommateur; • Les responsabilités des consommateurs
S'informer en tant que consommateur	Une lecture avertie des étiquetages Etablissement du rapport prix-qualité Identification correcte des paramètres d'une publicité Lecture et compréhension d'un contrat	• L'étiquetage • L'affichage des prix • La publicité • Les contrats • Le E-commerce
Faire valoir ses droits dans les grands secteurs de la consommation	Distinction correcte des grands secteurs Utilisation de la procédure appropriée pour faire valoir ses droits	• Le secteur agroalimentaire • Le secteur industriel • L'industrie pharmaceutique • Les services • La contrefaçon • Les rôles des organismes et des institutions pouvant renseigner les consommateurs sur leurs droits et leurs obligations • Accès des consommateurs à la justice Comment éviter ou régler un litige

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

➢ Reconnaitre les enjeux de sa consommation	➢ Distinction claire entre le besoin et le désir ➢ Définition juste de l'influence de l'estime de soi sur la consommation. ➢ Identification correcte de l'impact de sa consommation sur l'environnement et sur la santé	• Les différences entre besoin et désir dans la • consommation • L'estime de soi • L'impact de la consommation sur l'environnement. • La prévention contre les risques liés à la Consommation excessive du sel, du sucre et des matières

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V- Stage d'application en entreprise

Spécialité : hôtellerie- Restauration- Tourisme
Durée: 493H

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

	Semestre I					Semestre II					Semestre III					Semestre IV					Total général
	cour	TD+ TP	Tota heb	Tota seme stre	***	cour	TD+ TP	Tota heb	Tota seme stre	*	cour	TD+ TP	Tota heb	Tota seme stre		cour	TD+ TP	Tota heb	Tota seme stre	Stage pratique 6 mois	
Réception	2	2	4	68	***	***	***	****		***	***	****	****		***	***	***	****		68
Gestion des réservations et de l'hébergement hôtelière	***	***	***	****		2	2	4	68		2	0	2	34		***	***	***	****		102
Gestion des étages	***	***	***	****		2	2	4	68		***	***	****	****		***	***	***	****		68
Gestion de la caisse	***	***	***	****		***	***	***	****		2	2	4	68		***	***	***	****		68
Communication et information hôtelier	2	2	4	68		***	***	***	****		***	***	****	****		***	***		****		68
Gestion de la restaurant	***	***	***	****		2	2	4	68		***	***	****	****		***	***	***	****		68
Approvisionnement et gestion de stock	**	**	***	****		2	2	4	68		***	***	****	****		***	***	***	****		68
Planification des menus	***	***	***	****		2	2	4	68		***	***	****	****		***	***	***	****		68
Food and beverage	***	***	***	****		***	***	***	****		2	2	4	68		***	***	***	****		68
Gestion financière du l'établissement hôtelière	***	***	***	****		***	**	***	****		***	***	****	****		2	2	4	68		68
Gestion des ressources humaines	***	***	***	****		***	***	***	****		2	2	4	68		***	***	***	****		68
Gestion administratif et numérique	2	2	4	68		***	***	***	****		***	***	***	****		***	***	***	****		68
Gestion commercial e du l'établissement hôtelier	***	***	***	****		***	***	***	****		***	***	****	****		2	2	4	68		68
Hygiènes et sécurité hôtelière	***	***	***	****		***	**	***	****		2	2	4	68		2	1	3	51		119
Techniques d'accueil	2	2	4	68		***	**	***	****		***	***	****	****		***	***	***	****		68

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Management hôtelière	**	**	***	****		2	2	4	68		***	***	***	****		***	***	***	****		68
Législation hôtelière et touristique	2	2	4	68		***	***	***	****		***	***	****	****		***	***	***	****		68
Economie d'entreprise hôtelière	2	2	4	68		***	***	***	****		***	***	****	****		***	***	***	****		68
Comptabilité financière et hôtelière	***	***	***	****		***	***	***	****		2	2	4	68		***	***	***	****		68
Comptabilité analytique	***	***	***	****		***	**	***	****		***	***	****	****		2	2	4	68		68
Marketing hôtelière	**	**	***	****		***	**	***	****		2	1	3	51		2	2	4	68		119
Techniques d'expression et de rédaction en français	1	1	2	34		1	1	2	34		***	***	****	****		***	***	***	****		68
Anglais I	2	1	3	51		***	***	**	**		***	***	****	****		***	***	***	****		51
Anglais II	**	**	***	****		2	1	3	51		***	***	****	****		***	***	***	****		51
allemand ou espagnol	**	**	**	**		**	**	**	**		2	0	2	34		2	1	3	51		85
Informatique	***	***	***	***		***	***	***	***		1	1	2	34		2	1	3	51		85
Méthodologie	**	**	***	****		***	**	***	****		***	**	****	****		2	0	2	34		34
protection du consommateur	***	***	***	***		***	**	**	**		**	**	***	***		2	0	2	34		34
	15	14	29	493 h		15	14	29	493 h		17	12	29	493 h		18	11	29	493 h	493h	2465h

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر